



**dialoghi**

metodologie e strumenti  
di mediazione linguistica e culturale

a cura di  
**Andrea Mornioli**  
**Annunziata Cipolla**  
**Tiziana Fortino**

## indice

<b>introduzione</b>	<b>5</b>
capitolouno	
<b>la mediazione linguistico culturale</b>	<b>9</b>
<b>1.1</b> Breve nota sul contesto europeo	9
<b>1.2</b> La mediazione linguistico culturale in Italia	11
<b>1.3</b> Gli obiettivi della mediazione linguistico culturale	14
<b>1.4</b> Il ruolo del mediatore linguistico culturale	15
capitolodue	
<b>la professione</b>	<b>17</b>
<b>2.1</b> Le funzioni di base del mediatore linguistico culturale	17
<b>2.2</b> Le competenze del mediatore linguistico culturale	19
<b>2.3</b> La deontologia	20
<b>2.4</b> L'etica professionale	22
<b>2.5</b> Le difficoltà del ruolo del mediatore linguistico culturale	22
<b>2.6</b> I diritti e i doveri del mediatore linguistico culturale	24
capitolotre	
<b>gli ambiti di intervento</b>	<b>25</b>
<b>3.1</b> Ambito socio-sanitario	25
<b>3.2</b> Ambito socio-educativo	29
3.2.1 Le principali attività e competenze del mlc nel contesto educativo	30
3.2.2 Scuola	31
<b>3.3</b> Politiche attive del lavoro	33
<b>bibliografia</b>	<b>35</b>



metodologie e strumenti  
di mediazione linguistica e culturale

a cura di

**Andrea Mornioli**

**Annunziata Cipolla**

**Tiziana Fortino**

## introduzione

*Percorrendo le colline ho scorto una belva.*

*Avvicinandomi ho visto che era un uomo.*

*Avvicinandomi ancora ho riconosciuto mio fratello.*

Proverbio Bambara

La configurazione dei flussi migratori, in termini di progetti e modelli di riferimento, non si configura più come fattore connesso e interno all'ambito dell'emergenza o comunque legato a periodi di tempo più o meno determinati, ma come elemento complesso stabilmente organico e strutturato alla composizione e all'organizzazione socio-economica e relazionale su cui si basa la società italiana.

Le persone migranti che arrivano nelle nostre città sono portatrici non solo di aspettative e bisogni, ma anche di molteplici differenze linguistiche, sociali, culturali e religiose che, nei fatti, pongono il tema dell'incontro tra differenze come uno dei nodi centrali su cui fondare i processi, tesi a costruire condizioni stabili di sviluppo e convivenza.

Le alterità che ci circondano, intese nella loro eccezione più ampia, esigono, per essere affrontate con coerenza, nuovi saperi, nuove conoscenze e risposte mediate, anche per non correre il rischio di scivolare in banalizzazioni, superficialità o, peggio ancora, in atteggiamenti allarmistici e di chiusura.

In particolare, occorre uscire da quei semplicismi che determinano i due schemi di analisi che sembrano oggi prevalere. Da un lato, il modello che potremmo chiamare dell'adeguamento sociale, che presuppone l'esistenza di una cultura dominante a cui l'altro, il "diverso", deve adeguarsi. D'altra parte, quello fondato su atteggiamenti del tipo "siamo tutti uguali" che, se pur spesso legato a generosi intenti di condivisione e accoglienza, è altrettanto pericoloso e dannoso perché tende a non riconoscere l'altro, negando, di conseguenza, spazi di valorizzazione delle differenze e di reciproca contaminazione tra le stesse.



Le società multiculturali e multietniche, dunque, rappresentano, i nuovi contesti all'interno dei quali, nei prossimi anni, dovranno interagire e formarsi le identità sia individuali che collettive. Identità che si troveranno a doversi orientare tra i molteplici valori, spesso tra loro contrastanti, presenti nello stesso spazio vitale e dovranno riuscire a trovare nuove vie che consentano loro di raccordarsi e integrarsi evitando frammentazioni ed esclusioni.

Conoscere l'altro, la sua realtà storica, culturale e religiosa è sicuramente uno degli aspetti fondamentali per la realizzazione di una convivenza pacifica e per una buona gestione del fenomeno dell'immigrazione<sup>1</sup>.

La sfida delle politiche di inclusione e cittadinanza è proprio qui, nell'esigenza, oggi più che mai attuale e sentita, di far conoscere, rispettare e valorizzare le diversità, superando le reciproche diffidenze, paure e pregiudizi, al fine di prevenire comportamenti discriminatori e xenofobi e per consentire una convivenza democratica, organizzata e positiva.

Tale impostazione porta con sé la necessità di un lavoro articolato, teso, in primo luogo a smantellare e superare qualsivoglia stereotipo o pregiudizio di matrice etnica o razziale.

Non è un lavoro facile. Infatti se è vero che gli stereotipi possono essere definiti come immagini mentali grossolane, rigide e semplificadorie, che ingiustamente determinano giudizi sfavorevoli riguardanti un individuo o gruppi di persone che appartengono allo stesso gruppo sociale, è altrettanto vero che gli stereotipi stessi hanno quasi sempre solide e radicate radici emotive che non sempre sono aggredibili sul piano della logica e delle conoscenze.

Allo stesso modo, i pregiudizi sono frutto di tre fattori congiunti. Il primo riguarda l'esigenza del sistema cognitivo di semplificare la realtà, di avere aspettative sulle persone e sullo sviluppo degli eventi, anche al fine di economizzare le energie conoscitive utilizzando segnali e indizi come parte di un tutto. Il secondo ha a che fare con il bisogno di appartenenza che spinge a riconoscersi nei gruppi dei simili e ad avversare chi è diverso, per motivi che sono insieme di ordine biologico, psicosociale e culturale. In ultimo, possono determinarsi ragioni di ordine storico sociale, che rimandano a particolari relazioni interetiche e internazionali, più o meno conflittuali, instaurate precedentemente.

Per progettare interventi efficaci contro i pregiudizi razziali bisogna considerare l'intreccio di vari fattori

e tener conto della necessità di:

- consentire ai soggetti un'interazione cooperativa sufficientemente lunga, approfondita e soddisfacente, poiché la mancanza di contatti e di esperienze dirette non consente di sperimentare la poca fondatezza dei pregiudizi, anzi li rafforza;
- sperimentare situazioni in cui si incontrano membri di altre etnie ma con uno status simile, senza disparità di potere, prestigio e posizione sociale;
- offrire un nuovo quadro interpretativo nel quale si possano inserire le nuove informazioni positive;
- fornire un supporto istituzionale e culturale che dia continuità alle esperienze di contatto in modo che non costituiscano un'eccezione ma la norma<sup>2</sup>.

Dall'insieme di considerazioni fin qui riportate appare evidente come gli interventi e le azioni di mediazione culturale si caratterizzino come procedura indispensabile alla risoluzione dei conflitti di valori e di norme sociali inerenti la coabitazione nelle società occidentali di minoranze appartenenti ad altre etnie. Il lavoro di informazione diffusa rivolto alla popolazione autoctona; l'apertura di spazi e luoghi di incontro e relazione tra le differenti culture che abitano e convivono sui territori; la prevenzione e il contrasto di ogni forma di discriminazione e razzismo, sono elementi che appartengono ad un primo ambito di intervento della mediazione culturale.

Una seconda area di riferimento riguarda il tema del sostegno ai percorsi di inclusione di cui sono protagonisti i migranti e le loro famiglie.

Infatti, la persona immigrata è impegnata in un lento e faticoso processo di adattamento alla nuova situazione, che, a volte, può favorire un meccanismo, consapevole o inconscio, di rimozione degli aspetti culturali e tradizionali legati al mondo quotidiano di provenienza. Un meccanismo che, a sua volta, facilmente determina un processo di destabilizzazione psicologica e sociale. Al momento dell'arrivo, il migrante deve fare i conti con un repentino e improvviso mutamento di condizione che ha a che fare con molteplici aspetti. L'abbandono del paese di origine porta con sé la necessità di abbandonare tutto il bagaglio di conoscenze e capacità legate alla relazione con il contesto originario, per rimpiazzarlo, il più velocemente possibile, con nuovi codici di riferimento, funzionali all'inserimento nel contesto di arrivo. Dunque, un passaggio necessario, ma che allo stesso tempo non è facile da realizzare, soprattutto

<sup>1</sup> Terranova C.S., *Pedagogia Interculturale*, Guerino Studio, Torino, 1997.

<sup>2</sup> Ibidem.



quando non si trovano, sul territorio e nei servizi, adeguati supporti e luoghi di riferimento. In questo senso, l'immigrato è un individuo marginale in quanto proviene da un altrove, un altrove geografico, culturale, politico e linguistico, proviene dal basso, ovvero da una condizione di debolezza socio-economica che rappresenta di per sé un ostacolo all'inserimento e alla partecipazione, anche in ragione del venir meno di una rete di relazioni sociali. Inoltre, non possiede una titolarità formale dei diritti di cittadinanza.

Tale mancanza limita fortemente l'immigrato, la capacità di negoziare i propri bisogni o anche la possibilità di contare su forme di rappresentanza, diversamente da altri soggetti deboli ma autoctoni.

Nella realtà italiana molti dei servizi che si occupano di stranieri sono ancora oggi destinati ai soggetti emarginati, le cui caratteristiche e problematiche si discostano molto da quelle dei cittadini immigrati, persone che hanno bisogno di inserirsi ex novo nella società di accoglienza<sup>3</sup>.

Ogni persona è un soggetto unico e irripetibile che entra in rapporto con il sistema sociale in base alla propria storia e alla disponibilità del sistema di ritenerlo un soggetto promotore di diritti piuttosto che di problematicità.

La nascita del ruolo di mediatore culturale segnala inequivocabilmente almeno due aspetti. Innanzitutto che il sistema sociale viene ad essere perturbato dalla presenza di culture specifiche e che il dialogo tra le culture non si sviluppa in maniera automatica ma necessita di meccanismi di supporto e di stimolo<sup>4</sup>, ed è in tale contesto di difficoltà che nasce l'esigenza di attivare interventi di mediazione culturale, tesi da un lato a sostenere il processo di scambio con interventi sia di traduzione linguistica sia di interpretazione dei significati presenti nei messaggi culturalmente diversi; d'altra parte finalizzati ad aprire spazi di riconoscimento e di socializzazione con persone appartenenti al proprio gruppo etnico di provenienza.

La creazione di ponti linguistico/culturali di facilitazione della comunicazione migrante/servizi, insieme al tentativo di evitare che il migrante possa cadere in situazioni di auto-isolamento culturale e relazionale, sono, dunque, due tra le finalità di fondo degli interventi di mediazione culturale.

<sup>3</sup> Jabbar A., *Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza*, da Animazione Sociale, ottobre, Gruppo Abele, Torino, 2003.

<sup>4</sup> Reati A., *Cercando nuove convivenze*, da Rivista Volontariato n. 5, Roma, 2003.

## capitolouno

# la mediazione linguistico culturale

### 1.1 Breve nota sul contesto europeo

A livello europeo non si registra ancora una chiara e omogenea definizione di che cosa si intenda per mediazione culturale. Così come, nei diversi Paesi cambiano gli approcci normativi e istituzionali sul senso e sulla stessa utilità o meno degli interventi di mediazione.

Se in Italia, ad esempio, intorno a tale ambito vi è un profondo dibattito e una diffusa sperimentazione di campo, lo stesso non si può dire per paesi come la Germania e la Gran Bretagna, dove non solo la mediazione viene limitata, spesso, alla sola sfera degli interventi di facilitazione/educazione linguistica, ma ne vengono messi in discussione gli stessi presupposti. Infatti, qui sembrano prevalere impostazioni che tendono ad individuare la mediazione stessa come intervento che può determinare rischi nei processi di cittadinanza, in quanto rallenterebbe lo sviluppo autonomo e auto-determinato di competenze interrelazionali e inter-culturali sia nelle comunità immigrate che nella popolazione autoctona.

Va però sottolineato come, sia in Germania che in Gran Bretagna, i processi di inclusione degli immigrati e delle immigrate sono molto più radicati e consolidati che nel nostro Paese. Sono molti, ad esempio, gli stranieri che ricoprono ruoli professionali all'interno del sistema di protezione sociale (scuola, sanità, ecc.) che attraverso la loro attività da un lato facilitano la relazione con le culture altre, d'altra parte hanno educato l'intero sistema a far propria un'impostazione interculturale. In altre parole, si può affermare che la maggior tradizione che si registra in tali paesi in termini di relazione con i flussi migra-



tori, rende meno importante attivare e diffondere sul territorio interventi dedicati esclusivamente a facilitare e supportare la relazione linguistica e culturale che si instaura tra migrante e sistema dei servizi. Ancora diversa è la situazione francese. La Francia è il primo paese europeo in cui la figura del mediatore culturale inizia a diffondersi e a diventare visibile, se pur in ambito non definito dal punto di vista istituzionale e professionale.

Ciò avviene a seguito della maturazione e degli sviluppi interni ad un movimento politico/culturale che, all'inizio degli anni '80, viene promosso da donne appartenenti alle comunità maghrebine. Un movimento che, in primo luogo, nasce dalla doppia esigenza di contrastare il diffondersi di atteggiamenti discriminatori e xenofobi e in secondo luogo di arginare i processi di marginalità e devianza che in tali anni vedono coinvolti un numero sempre maggiore di giovani maghrebini, soprattutto nelle periferie delle grandi città.

Ma in breve tempo, pur non abbandonando l'ambito, per così dire, della "protesta di piazza", l'azione delle donne si caratterizza come vero e proprio intervento di mediazione teso a facilitare la convivenza tra francesi e popolazione migrante, nonché a supportare quest'ultima nei suoi percorsi di inclusione e cittadinanza.

Inoltre, se all'inizio si tratta di donne con bassa scolarità e prive di qualsiasi formazione specifica, grazie alla capacità del movimento di stabilizzarsi nel tempo e di radicarsi sul territorio, il movimento stesso vede l'ingresso, attivo e partecipato, di donne più giovani e più scolari. Tale ricambio generazionale e culturale, determina il diffondersi di interventi di mediazione più simili, in termini di metodologie e finalità, a quelli che oggi definiamo come sfera della mediazione linguistico-culturale.

Il primo settore di intervento è quello inerente il circuito penale, per poi allargarsi, in modo relativamente rapido, anche al sistema educativo e socio-sanitario.

Ancora oggi, sono numerose le associazioni di donne straniere che recuperano e implementano tale tradizione, favorendo, con le loro attività, un indispensabile supporto ai migranti e al consolidarsi dei processi di multi-culturalità.

Esperienze, però, che se pur visibili e riconosciute, non hanno ancora portato ad una definizione, in ambito legislativo e istituzionale, di un quadro di riferimento certo sulle finalità, metodologie e modalità operative della mediazione culturale e della figura professionale del mediatore.

Riassumendo, si può quindi affermare che, in Europa, gli ambiti di intervento della mediazione, i suoi

mandati e percorsi formativi, insieme alle caratteristiche professionali richieste ai mediatori e alle mediatrici, sono elementi profondamente diversificati a seconda dei paesi di riferimento. È ipotizzabile che tale incertezza dipenda da un insieme di fattori, che spesso agiscono in modo congiunto nel determinarla.

In primo luogo, come già sottolineato in precedenza, diversi sono gli atteggiamenti politici istituzionali che caratterizzano i diversi governi, soprattutto per quanto attiene le politiche di inclusione e cittadinanza. Atteggiamenti che, naturalmente, si traducono in un panorama legislativo assai diversificato, spesso più attento alle norme relative agli ingressi e agli allontanamenti che non a fissare indirizzi certi in materia di sostegno all'inclusione. D'altra parte, i flussi migratori sono diventati visibili nelle varie nazioni con tempi e modalità profondamente diversi, così come è differente nei diversi stati il livello di pressione socio-politica che le organizzazioni umanitarie insieme a quelle dell'auto-organizzazione etnica sono riusciti a determinare.

Va ancora sottolineato, che le differenti impostazioni in materia di mediazione culturale si riscontrano non solo paragonando tra loro i diversi paesi europei, ma a volte anche confrontando aree geografiche appartenenti alla stessa nazione.

Ma nonostante tale disomogeneità e differenziazione, si può affermare che, pur a livello generale e con diversi livelli di consapevolezza, la mediazione linguistica è ormai considerata indispensabile per orientare e accompagnare gli immigrati e le immigrate nei loro percorsi di inclusione socio-lavorativa e per attivare e stabilizzare percorsi virtuosi di convivenza e coabitazione positiva tra migranti e popolazione autoctona.

## 1.2 La mediazione linguistico-culturale in Italia

L'esperienza della mediazione linguistico-culturale (MLC) è recente, così come tutto sommato recente è l'esperienza del nostro paese come paese di immigrazione.

La mediazione culturale è apparsa e si è affermata in Italia nei primi anni novanta, sulla base di esperienze già iniziate negli altri Paesi Europei, grazie sia al superamento di una originaria visione in termini di emergenza dell'approccio al fenomeno migratorio, sia alla scelta di una politica complessiva di inte-



grazione della popolazione immigrata<sup>5</sup>.

La prima legge che registra l'immigrazione nel nostro paese anche se in modo parziale e incompleto e limitandosi alla sola parità di trattamento dei lavoratori immigrati, è del 1986 (L. 943/86), la legge invece che, per la prima volta, definisce l'utilizzo dei mediatori culturali è del 1998 (L. 40/98 divenuta poi "Testo unico sull'immigrazione" d.p.r. 286/98)<sup>6</sup>. È con il Testo Unico che viene introdotta e riconosciuta questa figura mettendo in evidenza l'importanza e la sua profonda utilità al fine di garantire nel concreto alcuni dei diritti fondamentali per gli stranieri che le leggi sanciscono<sup>7</sup>.

La legge n.40 non definisce l'attività di mediazione, ma nomina in un punto (art. 40) i mediatori. Essa contempla le misure per favorire l'integrazione degli immigrati e afferma esplicitamente la possibilità di convenzioni con le associazioni iscritte nell'apposito Albo creato dalla legge e gestito dal Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio per l'impiego di stranieri in qualità di mediatori culturali, al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi.

Stando alla legge, tutto ciò che attiene alla mediazione culturale sono le attività di facilitazione/agevolazione del rapporto tra gli stranieri e le pubbliche amministrazioni su terreni che la legge stessa non definisce, ma che l'esperienza degli scorsi anni ha individuato essere:

- sanità;
- scuola;
- ambito giuridico previdenziale;
- giustizia (polizia, carcere, tribunali);
- pratiche amministrative (dal permesso di soggiorno in Questura alla residenza presso il Comune);
- mercato del lavoro.

L'aspetto interessante è costituito dall'affermazione della centralità delle associazioni di stranieri o di associazioni operanti a loro favore, con le quali lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni possono sti-

mulare convenzioni per realizzare iniziative culturali quali:

- attività a favore degli stranieri come corsi di lingua e cultura dei paesi d'origine;
- diffusione di informazioni relative ai diritti e doveri e alle possibilità di inclusione sociale;
- informazioni sulle cause dell'immigrazione e prevenzione degli atti di razzismo e xenofobia;
- organizzazione di corsi di formazione;
- iniziative contro la discriminazione.

In ambito scolastico:

- la valorizzazione delle differenze linguistiche e culturali da porre a fondamento del rispetto reciproco tra culture dello scambio e della tolleranza;
- l'organizzazione di programmi culturali per diversi gruppi nazionali<sup>8</sup>.

Nel corso degli anni, le sperimentazioni sulla mediazione linguistico-culturale nel nostro paese sono maturate. Le prime esperienze risalgono al 1990 a Milano, dove furono messe in atto in ambito sanitario. Successivamente, si sono sviluppati modelli di intervento, sono fiorite scuole di formazione di mediatori e qualche volta ne è stata tentata una prima elaborazione teorica.

Modelli e definizioni teoriche che spesso sono state elaborate, sulla base della messa a sistema delle informazioni raccolte attraverso l'esperienza concreta, da associazioni e altri soggetti del no profit e dall'autorganizzazione sociale. Si è sentito parlare di mediazione culturale, mediazione interculturale, mediazione socioculturale, facilitazione linguistica e interpretariato sociale, ecc.; spesso in maniera convergente, qualche volta in modo divergente tra loro. Si tratta di definizioni legate alla specifica tradizione culturale di ognuno e alla particolare dimensione dell'intervento. L'espressione mediazione linguistico culturale (MLC) è quella che si ritiene più opportuna rispetto alle altre in quanto è univoca, completa e non ridondante.

Anche se spesso il ruolo del mediatore è confuso con quello del traduttore<sup>9</sup>, bisogna asserire con forza che la responsabilità del mediatore non è quella di tradurre, bensì quella di favorire la comunicazione, all'interno di un processo in cui la lingua è una componente, fondamentale ma non sufficiente. Infatti, la MLC è una mediazione tra culture realizzata a partire dal linguaggio ma che non si esaurisce mai solo in esso.

<sup>5</sup> dal sito [www.immigrazione.org/mediazione.php](http://www.immigrazione.org/mediazione.php).

<sup>6</sup> Andolfi M., *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano, 2003.

<sup>7</sup> Mornioli A., *Schede sulla mediazione linguistica culturale*, Dispensa didattica per il corso di formazione "Casba", dattiloscritto, Dedalus, 2000.

<sup>8</sup> Andolfi M., *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano, 2003.

<sup>9</sup> Ibidem.



### 1.3 Gli obiettivi della mediazione linguistico culturale

La mediazione culturale si caratterizza come procedura indispensabile alla risoluzione dei conflitti di valori e di norme sociali inerenti la coabitazione nelle società occidentali di minoranze etniche provenienti da società più tradizionali; essa ha, nei fatti, come scopo principale quello di facilitare la coabitazione di tali differenze culturali.

Ma se ciò è vero, è altrettanto vero che vi è ancora confusione per quanto riguarda la capacità di definire con precisione la figura del mediatore linguistico culturale. Per questo è importante provare a fare chiarezza sulla "figura professionale, le sue competenze, i suoi compiti e i suoi possibili ambiti di applicazione".

Per altro, come in generale per le politiche di governo dei flussi migratori, i compiti e i ruoli del MLC sono strettamente legati all'evoluzione e alle dinamiche del fenomeno sociale dell'immigrazione, alla tipologie delle presenze e dei progetti migratori, ai bisogni espressi dalla popolazione straniera residente in un determinato territorio; quindi, compiti e ruoli che vanno inquadrati all'interno di regole generali, che permettano una maggiore comprensione e applicazione, ma nello stesso tempo da interpretare e declinare in modo elastico e in ogni modo aperto e disponibile ad un continuo aggiornamento.

Pur all'interno di tale panorama ancora caratterizzato da incertezze e approcci differenti, con l'esperienza di questi anni si è raggiunta una certa condivisione su quelle che possono essere evidenziati come tre aree strategiche, come tre obiettivi generali dei servizi di mediazione, e specificatamente:

- a) facilitare l'accesso ai servizi e alle altre opportunità territoriali da parte degli immigrati e delle immigrate, attraverso un'azione di "ponte" tra servizio/operatore e utente straniero, svolgendo, anche, un'azione di filtro per decodificare e indirizzare il bisogno per favorire e permettere la realizzazione di pari opportunità di parole e ascolto nell'ormai inevitabile mescolamento di identità culturali;
- b) promuovere interventi informativi e culturali rivolti alla popolazione ospite, al fine di aumentare il grado di conoscenza sul fenomeno immigrazione e per evitare il diffondersi di stereotipi negativi e/o di atteggiamenti di rifiuto e discriminazione;
- c) favorire, tra i migranti, il mantenimento della cultura di origine e dei legami con la stessa (spesso la persona immigrata è così impegnata nel faticoso e lento percorso di adattamento alla nuova situazione che, in modo consapevole e non, tende a rimuovere tutto ciò che fa parte e/o è ricollegabile

al mondo quotidiano di provenienza. Tale meccanismo può provocare, se protratto nel tempo, una situazione di destabilizzazione psicologica, che a sua volta determina una condizione di svantaggio sociale).

### 1.4 Il ruolo del mediatore linguistico culturale

In Italia si sono sviluppate due differenti concezioni inerenti il ruolo e i compiti del mediatore linguistico culturale. La prima attribuisce al mediatore il compito di sopperire alle possibili carenze dei pubblici servizi e di rispondere alle richieste provenienti da una popolazione di utenti più deboli e meno attrezzati. Nella seconda accezione, la nozione di mediazione culturale è sottesa alla figura di un mediatore che agisce per realizzare nuovi modi di organizzazione sociale e di dialogo. In questo caso, l'espressione "mediazione culturale" acquista un significato più ampio e pregnante, perché si assiste al superamento della semplice dimensione di immediata utilità e strumentalità, che connota, invece, l'altra concezione. Il ruolo del mediatore non va, certamente, sottovalutato neppure nel primo caso, poiché rappresenta, comunque, un "ponte" tra utenti e servizi, con molteplici compiti: individuare i bisogni, informare, superare le incomprensioni reciproche, evitare che i malintesi si trasformino in conflitti.

Nella seconda ipotesi, la funzione del mediatore culturale è più completa, più tesa verso il futuro, perché ad esso spetta creare relazioni e reti sociali. Non è soltanto un "facilitatore" della comunicazione, ma, al contrario, è anche un soggetto idoneo a svolgere il ruolo di "portavoce" del singolo o del gruppo, di esprimere idee e di elaborare progetti.

Il presidente della commissione dei mediatori culturali di Parigi J.F. Six<sup>10</sup> dà una definizione di mediazione partendo da quattro aggettivi che ne sottolineano quattro caratteristiche importanti:

- la mediazione è "creatrice" nel senso che uno dei suoi fini è quello di suscitare tra persone o gruppi dei legami nuovi, che non esistevano prima, legami di cui beneficiano entrambe le parti chiamate in causa;
- la mediazione è "rinnovatrice", nella misura in cui permette di migliorare i legami già esistenti tra le

<sup>10</sup> Six J.F., *Le temps des médiateurs*, Editions du Seuil, Paris, 1990.



parti della mediazione, legami che si erano deteriorati o allentati prima del conflitto;

- la mediazione è “preventiva” nel senso che anticipa e prevede il conflitto in gestazione tra persone o gruppo. Sapere dove si andrà a produrre il conflitto è molto importante per un buon mediatore;
- la mediazione è “curativa”, ogni volta che un mediatore entra in gioco quando il conflitto è già esistente, assiste e aiuta persone e gruppi a trovare soluzioni e a scegliere vie di uscita dal conflitto.

Tutte queste quattro forme di mediazione tendono a creare o ri-creare una comunicazione grazie all'intervento all'interno della relazione di un terzo mediatore, il quale interviene solo nel caso in cui le parti lo scelgano liberamente, poiché una mediazione non può essere mai imposta, ma solo proposta.

In generale, la mediazione culturale è un'azione che può strutturarsi: come “difesa” (advocacy) dei diritti dell'utente, che subisce forme di razzismo istituzionale e ha difficoltà a far conoscere i propri bisogni e farli valere; come “sostegno” (empowerment) e aiuto a una persona affinché utilizzi al meglio le informazioni e le strategie di intervento più efficaci per risolvere i propri problemi, e che in tal modo raggiunga maggiore autonomia nella difesa delle proprie posizioni.

L'opera di mediazione più valida è quella di empowerment perché ha come finalità quella di facilitare la comunicazione e di prevenire il conflitto<sup>11</sup>.

capitolodue

## la professione

### 2.1 Le funzioni di base del mediatore linguistico culturale

Per facilitare la conoscenza del mediatore linguistico culturale è opportuno individuarne le funzioni di base. Esse sono:

- **l'interpretariato linguistico culturale.** Per interpretariato linguistico culturale, si intende la capacità di decodificare i codici culturali dei due partners della relazione, codici che sottostanno al linguaggio verbale e non, ovvero l'intero universo di sensazioni, esperienze, valori, modelli di organizzazione sociale. Tra le competenze pratiche di questa funzione troviamo anche la capacità di tradurre e di compilare documenti, le competenze relazionali, di accoglienza e sul linguaggio verbale e non verbale, di decodifica di malintesi e delle incomprensioni culturali;
- **l'informazione sui diritti e doveri, per favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi, nell'intento di consentire un accesso a pari condizioni.** È importante spiegare agli utenti il funzionamento, le norme e i regolamenti dei servizi, illustrare le norme giuridiche e penali, i diritti tutelati, i doveri e le sanzioni formalizzate dalla legge;
- **l'informazione agli operatori e ai nativi sulle logiche, i codici, le abitudini e le norme a cui l'utente fa riferimento.** Si tratta di capacità e competenze altamente professionali per il mediatore, e fondamentali in quelle aree di intervento dei servizi che entrano nella privacy della persona

<sup>11</sup> Terranova C.S., *Pedagogia interculturale*, Guerino Studio, Torino, 1997.



(famiglia, maternità, allevamento e cura dei figli). Gli immigrati sono portatori di norme pratiche e giuridiche, di modelli di organizzazione sociale e familiare spesso totalmente differenti da quelle del paese di accoglienza. In questa situazione chi è tenuto istituzionalmente a intervenire, si trova di fronte al problema di dover prendere delle decisioni rispetto a comportamenti che non condivide, o che addirittura ritiene siano lesivi dei diritti e che, viceversa, possono trovare tradizioni consolidate all'interno di un diverso mondo culturale. In ogni caso, una società civile e solidale non può, produrre interventi che possono modificare in termini profondi la vita degli individui, senza prima acquisire tutti gli elementi di senso che possono rendere ragione dei comportamenti dei singoli. Su tematiche delicate quali quelle concernenti la maternità e l'infanzia, la funzione di controllo, esercitata dai Servizi Sociali come l'altra faccia dell'aiuto, rischia di provocare interventi di espropriazione, anche di diritti, soprattutto se non sono conosciute e seriamente valutate le ragioni dell'altro.

In quest'ambito, per i mediatori si aprono diversi livelli d'intervento: da quello più scontato di informare l'utente su valori e norme della società di accoglienza, sui rischi prevedibili in conseguenza di certi comportamenti, sui propri diritti, sulle modalità di intervento dei servizi, a quello di supporto e accompagnamento dell'operatore natio, affinché conosca correttamente l'universo culturale e normativo dell'altro<sup>12</sup>;

- **l'accompagnamento degli utenti nella mediazione con le diverse istituzioni e nel confronto con gli usi e costumi italiani:** orientare, per esempio, sull'igiene, la salute, l'allevamento e l'alimentazione dei bambini. Al riguardo si sottolinea che, alla persona immigrata vengono quotidianamente a mancare la rete dei rapporti, il supporto di esperienze e pratiche del proprio mondo familiare, le materie prime, i prodotti con cui era abituato ad alimentarsi, curarsi, ecc. La persona si trova in una situazione di cambiamento, in assenza dei riferimenti tradizionali, ma anche in difficoltà nel conoscere e padroneggiare le abitudini del paese di accoglienza. L'intervento del mediatore può stimolare e sviluppare l'autonomia della persona immigrata;
- **supportare la progettazione, attraverso l'analisi dei nuovi bisogni e nell'individuazione di interventi più adeguati in risposta alle nuove domande.** Nei servizi sociosanitari, l'inserimento massiccio di fasce di popolazione con concezioni e consuetudini culturali diverse spesso svuota di

senso pratiche, norme e modalità di organizzazione e preme per una riprogettazione che rischia di non essere efficace, senza l'aiuto di una lettura più interna dell'universo culturale delle nuove fasce di popolazione e dei loro reali bisogni;

- **il sostegno all'inserimento e ai processi d'integrazione della popolazione immigrata.** Questa funzione sostiene l'uscita dall'isolamento e l'acquisizione di strumenti di base per l'inserimento (alfabetizzazione, apprendimento della lingua), la creazione di reti informali e spesso di servizi di prossimità, la riduzione delle tensioni e dei conflitti intra ed extrafamiliari, facilitando la comprensione dei problemi e la ricerca di nuove strade<sup>13</sup>.

## 2.2 Le competenze del mediatore linguistico culturale

Le competenze di base che deve possedere il mediatore linguistico culturale sono:

### 1) Competenze nell'interpretariato e nell'intermediazione culturale quali:

- ottima conoscenza della lingua d'origine orale e scritta;
- buona padronanza della lingua italiana, che si estende anche al linguaggio tecnico del settore specifico di cui si opera;
- padronanza delle tecniche di interpretariato;
- capacità di ascolto e di comunicazione;
- competenze relazionali e di accoglienza, decodifica dei bisogni;
- capacità di decodifica dei codici culturali, decodifica dei malintesi e delle incomprensioni;
- capacità di decentramento;
- capacità di lavoro in équipe.

### 2) Competenze informative e di orientamento:

- conoscenza dell'organizzazione dei servizi: funzionamento, obiettivi, finalità, risorse e vincoli, regolamenti e normativa di riferimento;
- conoscenza dei diritti, doveri e sanzioni nelle aree di intervento;

<sup>12</sup> A. Belpiede (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, Torino, 2002.

<sup>13</sup> Ibidem.



- conoscenza delle norme e della legislazione in materia di immigrazione;
- conoscenza aggiornata dei gruppi e delle diverse culture delle popolazioni del paese d'origine;
- conoscenza delle consuetudini, pratiche e legislazioni sul settore d'intervento nel paese d'origine;
- conoscenza dei diversi canali migratori;
- conoscenza dei diversi percorsi di acculturazione;
- conoscenza delle reti relazionali e delle condizioni di vita delle persone immigrate.

### 3) Competenze nell'accompagnamento:

- conoscenza della rete dei servizi (ruoli e funzioni degli operatori, risorse e vincoli, ecc.);
- conoscenza degli iter e dei percorsi burocratici, saper compilare moduli;
- capacità di relazionarsi agli operatori del settore;
- capacità di esporre bisogni e situazioni;
- capacità di stimolare percorsi più autonomi degli utenti;
- conoscenza delle pratiche e dei costumi del paese di accoglienza nei settori di intervento, come ad esempio nelle pratiche pediatriche.

### 4) Competenze nell'analisi dei bisogni e nell'orientare gli interventi (supporto alla progettazione):

- capacità di analisi dei bisogni della popolazione immigrata;
- conoscenza delle risorse dei servizi;
- capacità di individuare modalità di risposta più "vicine" alla popolazione e quindi più efficaci;
- capacità di lavorare in équipe<sup>14</sup>.

## 2.3 La deontologia

Affinché il mediatore esprima competenza ed equilibrio, deve saper riconoscere la relatività della propria cultura ed essere in grado di confrontarsi con l'altra.

<sup>14</sup> Ibidem.

Lo strumento che permette al mediatore di svolgere il suo ruolo è il decentramento. Il processo di decentramento avviene attraverso un lavoro di osservazione e di approfondimento dei significati culturali delle quotidiane manifestazioni. Un lavoro che, soprattutto nella prima fase, ha bisogno di sedi permanenti di formazione.

Gran parte della nostra cultura di appartenenza ci è sconosciuta, poiché consiste in gesti e atteggiamenti che assumiamo in modo inconscio, ma un mediatore deve compiere un atto di riflessione intenzionale per farli emergere. Il decentramento per il mediatore vuol dire:

- dotarsi di strumenti di analisi che gli permettano di capire quali siano gli impedimenti alla comunicazione fra autoctoni e immigrati;
- non rappresentarsi l'immigrato in modo stereotipato, ma cogliere la sua complessità culturale, la sua collocazione anche conflittuale rispetto alla società di provenienza;
- circoscrivere e gestire i propri processi identificatori con il singolo immigrato.

In ogni caso, non è semplice definire in linea generale le regole deontologiche inerenti la professione di mediatore culturale, perché tale professione è agita spesso in contesti e ambiti anche profondamente differenti, che a loro volta richiedono competenze, comportamenti e funzioni diverse tra loro. Così come, i gradi di autonomia dei mediatori si ampliano o si restringono a seconda del contesto organizzativo dell'intervento. Nonostante tali difficoltà di definizione si possono comunque evidenziare alcune regole di base da rispettare nel lavoro nei servizi pubblici che sono:

- l'accordo dell'utente all'intervento del mediatore;
- la presentazione del ruolo del mediatore da parte dell'operatore;
- chiarire all'utente che quanto verrà detto nel colloquio sarà comunque tradotto;
- l'esplicitazione del ruolo non decisionale del mediatore;
- la richiesta di rinviare il colloquio se una delle due parti esprime pressioni tali da determinare confusioni sul significato della presenza del mediatore;
- la richiesta di esonero all'intervento nelle situazioni di gravi dilemmi deontologici;
- esplicitare sempre al servizio le motivazioni di un rifiuto all'intervento<sup>15</sup>.

<sup>15</sup> Ibidem.



## 2.4 L'etica professionale

È fondamentale che il mediatore linguistico culturale rispetti il segreto professionale in rapporto alla conoscenza di situazioni delicate ma, allo stesso tempo, deve consolidare un clima di confidenza che è indispensabile alla buona riuscita dell'intervento<sup>16</sup>.

Il MLC deve essere neutrale, ossia deve mantenere la giusta distanza dai due partners della relazione e non deve sostituirsi a essi. Neutralità significa distanza emozionale, di gestione dei piani identificatori e di decentramento culturale. Infine il MLC deve essere trasparente nella comunicazione. Su questo punto c'è un'incomprensione di fondo sulla funzione di traduttore, interprete linguistico/culturale. La richiesta di traduzione letterale che spesso sta dietro alla richiesta di trasparenza può, in determinate situazioni, essere un ostacolo alla comunicazione<sup>17</sup>. Il problema del linguaggio infatti, non è riducibile ai suoi aspetti strettamente linguistici, ma concerne l'intero mondo di sensazioni, esperienze e valori che stanno dietro al significato delle parole, per cui una traduzione letteraria può essere causa di fraintendimento.

La mediazione culturale, in questo senso, ha a che fare con quel complesso processo in forza del quale, persone provenienti da contesti linguistici e culturali diversi divengono in grado di comunicare, di rendere partecipi e condividere con "altri" il proprio mondo culturale<sup>18</sup>.

## 2.5 Le difficoltà del ruolo del mediatore linguistico culturale

Come è facilmente immaginabile la complessità che caratterizza gli interventi di MLC sottopone il mediatore al rischio frequente di dover fare i conti con diverse difficoltà. Alcune di queste, dipendono ad esempio dalla rigidità delle logiche burocratiche/organizzative su cui si fonda il sistema dei servizi. O, ancora, dalle pressioni che possono arrivare sia dal migrante che dall'operatore per cercare di fare schierare il mediatore con una delle due parti.

<sup>16</sup> Morniroli A., *Schede sulla mediazione culturale*, op. cit.

<sup>17</sup> Belpiede A. (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, op. cit.

<sup>18</sup> Belpiede A., *La mediazione culturale nei servizi sociali*, da *Animazione sociale* n. 3/98, Torino.

Un'altra criticità può essere determinata dai legami culturali e di appartenenza che il mediatore ha con la propria comunità. Legami che se da un lato possono essere considerati un punto di forza in termini di conoscenza, d'altra parte possono configurarsi come elemento di ricatto emotivo<sup>19</sup>, o di messa in discussione della capacità, da parte del mediatore, di gestire i livelli di empatia che normalmente caratterizzano ogni ambito della professione sociale.

Quindi, la relazione tra mediatore e gruppo etnico di provenienza si connota come spazio di complessità con cui il MLC ha l'obbligo di confrontarsi con serietà e professionalità al fine di rendere il suo intervento il più utile e positivo possibile. Ad esempio, il MLC, non deve considerarsi come il rappresentante naturale della sua comunità, così come non deve considerare la comunità stessa come un universo omogeneo e compatto.

Infatti, i gruppi e le comunità etniche non solo sono spesso frammentati e portatori di molteplici differenze, ma a volte anche contesti sociali e relazionali in conflitto e competizione tra loro, soprattutto nella prima fase dei percorsi migratori, quando la necessità e l'urgenza di far fronte ai bisogni primari diviene la ragione principale della rottura di antichi legami, producendo nuove fragili appartenenze.

Per tali ragioni è fondamentale sottolineare che, nella formazione del mediatore è importante l'approfondimento delle conoscenze relative alla società che accoglie l'immigrato, ma è necessario non sottovalutare né dare per scontata la conoscenza della società di provenienza, spesso erroneamente considerata come un universo compatto.

Compito principale dei mediatori culturali è quello di aiutare a conoscere e a decodificare i mondi culturali di accoglienza e di provenienza, ma affinché ciò sia possibile è importante una conoscenza approfondita di entrambe le culture<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> Belpiede A. (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, op. cit.

<sup>20</sup> Belpiede A., *La mediazione culturale nei servizi sociali*, op. cit.



## 2.6 I diritti e doveri del mediatore linguistico culturale

Come ogni figura professionale, anche quella del MLC prevede la definizione di diritti e doveri:

I diritti	I doveri
<ul style="list-style-type: none"> <li>- essere informato sul caso in questione</li> <li>- rifiutare di infrangere le leggi dello stato italiano, del servizio o ente per il quale svolge la sua attività/consulenza</li> <li>- rifiutare di svolgere le mansioni per le quali non ha le necessarie competenze o la necessaria formazione</li> <li>- essere informato dettagliatamente sul caso in questione</li> <li>- rifiutare di essere partecipe in casi di discriminazione, razzismo, offesa ai costumi, alla cultura, alle credenze ed ai valori di una delle tre parti (utente, operatore, mediatore), riservandosi il diritto di tutelarsi legalmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assicurarsi che il colloquio avvenga</li> <li>- tenersi sempre aggiornato sui regolamenti, le circolari, le leggi che riguardano la situazione degli utenti e degli operatori</li> <li>- rifiutare l'incarico dove ci sia incompatibilità a livello linguistico, culturale o personale con una delle due parti</li> <li>- chiarire i presupposti culturali e gli stereotipi delle due culture messe a confronto</li> <li>- tenere costantemente informate le due parti su quello che sta succedendo, traducendo tutto accuratamente</li> <li>- intervenire per: <ul style="list-style-type: none"> <li>• riformulare, quando necessario, le frasi che non sono state comprese da uno dei due interlocutori</li> <li>• chiedere chiarimenti se lui stesso non ha capito</li> <li>• far notare che una delle due parti non ha capito il messaggio anche se la traduzione era corretta</li> <li>• far notare quando il messaggio di una delle parti non è stato trasmesso</li> <li>• rendere noto quando egli stesso ha delle carenze relative alla cultura di una delle due parti</li> <li>• comunicare quando lui stesso non è a conoscenza di una specifica informazione</li> <li>• denunciare illegalità, ingiustizia e discriminazione<sup>21</sup></li> </ul> </li> </ul>

<sup>21</sup> Dal sito [www.immigrazione.org/mediazionephp](http://www.immigrazione.org/mediazionephp).

capitolotre

## gli ambiti di intervento

Come finora approfondito, in una società che si orienta verso una dimensione multi-etnica e multiculturali, la figura del MLC diviene fondamentale.

I principali ambiti di intervento di questo operatore sociale sono quello sanitario, educativo a quello lavorativo.

### 3.1 Ambito socio-sanitario

L'affermarsi di una società multi-etnica ha richiesto un cambiamento nel rapporto che le strutture socio-sanitarie hanno con l'utenza straniera. I servizi sanitari devono far fronte ad una serie di nuove esigenze di cui sono portatori gli utenti stranieri e nei confronti dei quali gli operatori spesso si sono trovati nella condizione di non poter dare una risposta soddisfacente.

Considerando che, il diritto all'assistenza sanitaria è garantito a tutti i cittadini extra-comunitari residenti in Italia, è necessario renderlo leggibile e fruibile attraverso la conoscenza e l'accesso ai servizi e alle strutture sanitarie. In questo processo di acculturazione sanitaria, affinché si abbia un miglioramento, è indispensabile tenere presente:

- la biculturalità dell'emigrante, in cui una cultura sanitaria propria si mescola con quella della società di accoglienza;



- la diversità della formazione del medico, che rappresenta spesso un elemento dissonante nella relazione con il paziente;
- le condizioni socio sanitarie peculiari presenti durante tutto il processo di migrazione.

A tal fine è importante che gli operatori sanitari superino il proprio spazio linguistico e culturale per poter acquisire un approccio mentale che consenta di comunicare con pazienti eteroculturali<sup>22</sup>.

Il rapporto tra l'operatore sanitario e l'utenza straniera è caratterizzato da una serie di difficoltà. La scarsa conoscenza della lingua italiana dell'immigrato rappresenta un disagio sia per l'utente (che non riesce a chiarire la natura del malessere), sia per l'operatore (che non riesce ad instaurare una corretta comunicazione con il paziente). Ciò comporta inevitabilmente un allungamento dei tempi di visita.

La mancanza di conoscenze dei propri diritti e dell'organizzazione del SSN, da parte dei pazienti immigrati, compresa la componente irregolare, spinge eccessivamente a recarsi presso le strutture sanitarie d'emergenza. La carenza di informazioni è accentuata nelle donne straniere, le quali sono isolate e/o arrivate da poco e affrontano maggiori difficoltà nell'approccio ai servizi<sup>23</sup>.

La conoscenza dell'inadeguatezza dei servizi socio-sanitari, percepita dagli operatori sanitari, è all'origine dell'intervento di mediazione culturale in essi.

La mediazione linguistico culturale si presenta come un tipo particolare di comunicazione, nella quale il MLC, specificando valori e tradizioni di riferimento dell'utente sulla base della sua cultura, costituisce il terzo vertice nel triangolo che comprende medico e paziente straniero. Tenendo conto della distanza culturale e linguistica esistente tra questi due soggetti, l'intervento del MLC consente di superare quest'ostacolo, senza che ciò significhi annullamento delle reciproche differenze<sup>24</sup>.

L'intervento del MLC in ambito sanitario e socio-sanitario si attua sulla base delle seguenti condizioni:

1. **Consenso tra le parti:** l'operatore sanitario e l'utente devono prestare il consenso alla presenza del MLC. Il consenso deve essere richiesto dall'utente prima della visita medica oppure del colloquio.
2. **Segreto professionale:** l'utente deve essere rassicurato che quanto è detto e quanto accade duran-

te la visita medica, in presenza del MLC è coperta dal segreto professionale. Questa è una condizione essenziale per creare un clima di fiducia fra medico, paziente e mediatore. La riservatezza deve essere garantita al paziente in modo netto e senza ambiguità e deve essere espressamente manifestata all'inizio della visita o del colloquio, soprattutto quando il medico e il paziente sono della stessa comunità. Se il MLC conosce l'utente, dovrebbe informare l'operatore sanitario e decidere insieme se sia opportuno partecipare alla visita-colloquio. La conoscenza di segreti da parte del MLC può essere causa di problemi in seno alla comunità di appartenenza per l'immigrato.

3. **Fiducia:** per svolgere il suo compito, il MLC deve riuscire ad ottenere la fiducia dell'operatore e dell'utente. La traduzione ne rappresenta un aspetto. Se non si fida della traduzione del MLC, l'operatore sanitario avrà la sensazione di perdere il contatto con il paziente oppure di non essere informato completamente di quanto è detto. È importante che si instauri un clima di fiducia anche tra MLC e utente, consentendo a quest'ultimo di ridurre lo stato di ansia prodotta dal dubbio di non essere capito oppure di capire in modo sbagliato. Tuttavia, non sempre l'appartenenza allo stesso paese di origine può facilitare la comunicazione tra utente e MLC. Se l'utente non si fida del MLC, egli si dimostrerà reticente o sottrarrà informazioni a volte preziose ai fini della visita medica. La presenza del mediatore infatti potrebbe attivare il ricordo di modelli di comportamento socialmente desiderabili nel paese di origine, lasciati da parte nella nuova realtà di immigrazione. Per esempio, quando una donna immigrata, ricorre all'IVG (Interruzione Volontaria di Gravidanza), in contrasto con i suoi principi culturali, morali e religiosi, oppure quando si tratta di un problema di alcolismo in persone di religione islamica, la presenza di un mediatore di uguale appartenenza può essere fonte di conflittualità espressa oppure latente.
4. **Neutralità:** il MLC deve garantire con il suo intervento l'equidistanza tra le parti, pur riconoscendo che il paziente, in quanto straniero, si trova in una situazione di debolezza e di minor potere. L'assenza di una rete di riferimento colloca il paziente in una situazione di mancanza di informazione oppure di disinformazione, producendo perdita di autonomia e sentimenti di dipendenza e di conseguenza di minore potere di negoziazione nei confronti del servizio.
5. **Non produrre comunicazione:** il MLC si trova al centro del colloquio ed è il solo a capire tutto quello che viene detto. Malgrado ciò, non è il protagonista della comunicazione e non conduce il dialogo fra le parti. Sostenere questa posizione è molto difficile poiché nel suo lavoro di traduzione il MLC

<sup>22</sup> Andolfi M., *La mediazione culturale*, op. cit.

<sup>23</sup> Mornioli A., *Schede sulla mediazione culturale*, op. cit.

<sup>24</sup> Andolfi M., *La mediazione culturale*, op. cit.



deve contemplare sia il contenuto esplicito (cosa si vuole comunicare) sia quello implicito (gli aspetti non verbali della comunicazione ossia i gesti, i silenzi, il tono della voce, gli sguardi, ecc.).

Spesso sono gli elementi impliciti che creano malintesi, ma è su di essi che il MLC dovrà intervenire decodificandoli e rendendoli comprensibili<sup>25</sup>. I malintesi sono prodotti da una rappresentazione e una concezione della salute e della malattia diversa tra il medico e l'utente.

La mediazione linguistico culturale infatti evidenzia questi due modelli esplicativi, complementari o conflittuali, che durante il colloquio clinico sono esplicitamente o implicitamente presenti<sup>26</sup>.

È in questa divergenza che si inserisce il ruolo e l'attività del MLC che:

- interviene nella fase dell'analisi anamnestica;
- aiuta l'operatore nell'interpretazione dei sintomi e dei bisogni espressi;
- fornisce al medico le informazioni riguardanti le abitudini sociali, i comportamenti e le condizioni di vita rispetto al paese di origine;
- chiarisce i malintesi legati all'individuazione dei sintomi, influenzata dal modello culturale di appartenenza e alla diversa concezione del corpo.

Oltre a facilitare la comunicazione il MLC:

- informa e orienta gli utenti sull'iscrizione al SSN, supporta gli utenti negli adempimenti burocratico-amministrativi, li aiuta nell'individuazione e nella scelta del medico di base;
- collabora alla promozione e realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione sulla prevenzione e educazione alla salute;
- orienta e accompagna alle strutture;
- legge i bisogni delle comunità straniere per orientare la programmazione delle attività e dei progetti di servizio;
- aiuta l'utente straniero a comprendere la struttura dei servizi sanitari e la natura occidentale del rapporto medico/paziente, orienta agli altri servizi sanitari;
- chiarisce le modalità di assunzione dei farmaci, la natura dei percorsi sanitari, delle prescrizioni, delle terapie, l'importanza del follow up, si accerta che il paziente abbia compreso le informazioni fornite

<sup>25</sup> Andolfi M., *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, op. cit.

<sup>26</sup> Belpiede A. (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, op. cit.

sulle terapie da seguire<sup>27</sup>.

Affinché il MLC espliciti nel migliore dei modi le sue funzioni deve:

- conoscere il sistema dei servizi sanitari, le strutture diffuse sul territorio e i percorsi all'interno di esse;
- conoscere la legislazione sanitaria, le modalità di accesso al medico di base e argomenti di medicina preventiva e prenatale;
- avere una forte capacità di approccio e comunicazione interpersonale e una conoscenza di base sulla psicologia dei rapporti uomo/donna e genitori/figli<sup>28</sup>.

### 3.2 Ambito socio-educativo

Come per l'ambito socio sanitario anche le istituzioni e i servizi socio educativi si trovano a relazionarsi con una nuova tipologia di utenza che ha necessità e bisogni diversi da quelli per cui tali enti e servizi sono preparati.

Per cui la presenza del cittadino straniero richiede nuove competenze e nuovi approcci metodologici che le istituzioni e gli operatori socio-educativi devono acquisire per poter rispondere efficacemente alla nuova realtà che si va presentando.

Di seguito cerchiamo di individuare in maniera schematica le attività e le competenze del MLC nel contesto socio-educativo e in particolare nell'ambito scolastico.

<sup>27</sup> Comune e Provincia di Modena, *Rapporto di ricerca su La mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità*, giugno, Modena, 1999.

<sup>28</sup> Morniroli A., *Schede sulla mediazione culturale*, op. cit.



### 3.2.1 Le principali attività e competenze del MLC nel contesto educativo

In ambito educativo, il MLC:

- lavora sull'animazione interculturale, sulla valorizzazione delle diversità presentando elementi culturali di altri paesi anche attraverso testimoni culturali;
- facilita o rende possibile la comunicazione tra l'educatore e il bambino se quest'ultimo non ha una conoscenza sufficiente dell'italiano;
- produce materiale informativo sul funzionamento della scuola italiana;
- ricostruisce la storia del bambino attraverso il colloquio con la famiglia;
- prepara materiali educativi che possono servire alla struttura educativa per verificare le competenze e per iniziare un'attività pedagogica con il bambino straniero neoarrivato;
- cura i rapporti con le famiglie straniere;
- attua una lettura del bisogno specifico delle comunità straniere rispetto alle strutture proposte all'educazione dei bambini;
- si occupa, in accordo con la scuola o con enti pubblici, della gestione di attività extrascolastiche per bambini stranieri e italiani.

Nell'ambito delle competenze di base precedentemente analizzate, sono necessarie competenze specifiche che sono così sintetizzate:

- conoscenza qualificata della lingua madre e della lingua del paese di accoglienza per accompagnare l'allievo;
- conoscenze di base di animazione interculturale per le attività di informazione rivolte agli allievi;
- capacità di facilitare l'inserimento dell' bambino straniero;
- conoscenze socioantropologiche di base sistematizzate sul proprio mondo culturale per le attività di aggiornamento degli educatori;
- conoscenza del sistema scolastico di provenienza;
- capacità di decodifica del grado di apprendimento scolastico, delle aree di competenza e di difficoltà dell'allievo immigrato;
- capacità di intermediazione del rapporto tra scuola e famiglia;

- capacità di stimolare la partecipazione attiva delle famiglie immigrate all'ambito scolastico, supportando gli insegnanti nella promozione di incontri, feste, ecc.<sup>29</sup>

### 3.2.2 Scuola

In ambito scolastico, il MLC lavora su più livelli:

- **nei confronti del minore:** il MLC assiste il bambino nella fase di accoglienza e di inserimento, aiutandolo a ricostruire la biografia e la storia scolastica precedente e, soprattutto, fa da "ponte" di accompagnamento tra le due culture. Un altro basilare ruolo del mediatore è quello di dare prestigio alla cultura e alla lingua del nuovo arrivato, per esempio, concordando attività didattiche con i colleghi docenti e funzionando lui stesso come modello di riferimento e d'identificazione. Inoltre, il mediatore assolve la funzione di "contenitore delle ansie" del bambino che muove i suoi primi passi nelle classi di un paese straniero;
- **nei confronti della famiglia immigrata:** la scolarizzazione del proprio figlio, soprattutto in una situazione di nuova migrazione, è un importante step della vita familiare in qualsiasi contesto culturale. Per molte famiglie immigrate questo passo rappresenta un primo contatto con le istituzioni e con l'inserimento nella società d'accoglienza. In un contesto simile il mediatore assolve ad un'importante funzione, quella appunto di mediare tra la scuola, la società, le famiglie e i suoi bambini. L'accesso ai servizi in molti casi ha bisogno di essere seguito: ostacoli spesso connessi alla lingua sono superati grazie all'azione di terzi. Informazioni riguardo al sistema scolastico del paese di accoglienza sono basilari e possono prevenire possibili fraintendimenti culturali. La strada della mediazione è importante che passi attraverso il contesto familiare, per far sì che anche le varie famiglie trovino un aiuto per "venir fuori", per non fossilizzarsi su modelli tradizionali di trasmissione della loro cultura e per fare in modo che avvenga il riconoscimento delle loro comunità, delle loro tradizioni e più in generale della loro cultura da parte della società;

<sup>29</sup> Mornioli A., *Schede sulla mediazione culturale*, op. cit.



- **nei confronti degli insegnanti e degli operatori:** gli insegnanti non hanno bisogno solo di conoscere genericamente la cultura del/dei paesi da cui provengono gli allievi, ma hanno bisogno di inserire queste conoscenze nella didattica di tutti i giorni, così come agli allievi non si possono dare delle informazioni, ma è necessario animare gli interventi di conoscenza e rendere gli allievi emozionalmente partecipi. Nell'inserimento scolastico dell'allievo immigrato sono molto presenti le difficoltà linguistiche e diventa importante per l'insegnante la collaborazione del mediatore culturale per l'intermediazione linguistica<sup>30</sup>, poiché "ignorare la sofferenza dell'adulto significa non riconoscere le dinamiche di fallimento che egli avverte rispetto alla funzione docente". Inoltre il mediatore conoscendo bene la situazione del paese d'origine dei bambini, cerca di spiegarne la cultura prevenendo anche in questo caso possibili fraintendimenti: presentando i modelli educativi e scolastici dei paesi d'immigrazione, il docente è aiutato nell'approccio sia con i bambini che con i loro genitori. In alcune culture, il rapporto docente-allievo è connotato dalla prossimità relazionale, in altre, tale rapporto prevede il distacco affettivo. L'incertezza caratterizza la comunicazione quando i codici non sono comuni: l'esperienza dell'incomprensione del fraintendimento avviene anche tra coloro che condividono l'appartenenza, per cui è ricorrente e più rischiosa nelle situazioni connotate da differenze culturali<sup>31</sup>. In tali situazioni all'insegnante è richiesto di diventare modello, di rispettare i tempi dell'altro, di essere duttile nell'assumere il punto di vista e di interrogarsi rispetto alla sua reale intenzionalità comunicativa.

Altra funzione importante che si esplicita nel contesto mediatore-insegnanti è quella di collaborazione nella programmazione delle attività interculturali e nell'insegnamento della L2 come facilitatore.

- **nei confronti dei bambini autoctoni.** Importante per la pedagogia interculturale è il presentare le culture e le lingue d'origine dei bambini immigrati a tutta la classe, l'assunzione di un punto di vista diverso, del resto, passa anche attraverso la presentazione di altre culture. Questa presentazione è supportata poi dalla figura del mediatore che dà prestigio alla lingua e alla cultura del bambino immigrato. Spiegare l'uso di determinati script culturali attraverso la presentazione di una cultura, la

<sup>30</sup> Comune e Provincia di Modena, *Rapporto di ricerca su La mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità*, giugno 1999.

<sup>31</sup> Belpiede A. (a cura di), *La mediazione culturale*, op. cit.

traduzione di alcune parole o semplicemente tramite la narrazione interculturale e il gioco, aiuta i bambini autoctoni a capire chi hanno di fronte e a relazionarsi con la diversità preparandosi ad accoglierla senza cadere in incomprensioni e conflitti.

In ambito educativo, il mediatore viene individuato come una figura che ha la capacità di relazionarsi con i minori nella lingua del paese di origine ed essere facilitatore nell'approccio con l'organizzazione della scuola ai fini del successo scolastico del bambino straniero, una figura che aiuta e fornisce consulenza all'insegnare e alla scuola per ragionare nell'ottica di una didattica della pluralità e dell'interculturalità "senza cercare di dimostrare quale delle culture sia la migliore ma allo scopo di farne nascere un'altra che le racchiuda tutte". Il MLC all'interno della scuola dovrebbe sviluppare e realizzare uno scambio reciproco, nelle due direzioni, di informazioni sulle abitudini e sui comportamenti scolastici propri delle due culture che entrano in contatto.

Lo stesso scambio bilaterale dovrebbe avvenire anche sugli usi, le tradizioni religiose e sociali in modo da evitare la nascita di pregiudizi.

Un momento importante in cui la presenza del mediatore è fondamentale è quello del colloquio tra l'insegnante e la famiglia straniera<sup>32</sup>.

### 3.3 Politiche attive del lavoro

Ogni individuo dovrebbe essere titolare di quella che noi definiamo cittadinanza sociale.

La cittadinanza sociale non è semplicemente cittadinanza come sinonimo di nazionalità ma vuole identificare quel patrimonio di diritti, svincolati dal possesso della nazionalità, poiché non sono diritti che spettano ai cittadini di un singolo, particolare ordinamento ma bensì sono diritti che non possono non spettare a qualunque cittadino di una qualunque democrazia matura.

L'insieme di questi diritti sono presenti nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1948, il diritto al lavoro è sancito all'interno della suddetta dichiarazione (art. 23).

<sup>32</sup> Ibidem.



La ricerca di un lavoro che possa migliorare le condizioni economiche e sociali del proprio nucleo familiare è forse uno dei motivi principali per cui un soggetto intraprende un percorso migratorio.

Nell'ambito delle politiche attive del lavoro la presenza di un mediatore linguistico culturale rende possibile la fruizione di un diritto della persona, in particolare, quando la comunicazione tra le istituzioni e la persona straniera non avviene nel modo corretto.

Anche in questo campo della mediazione è di fondamentale importanza la neutralità.

Il MLC deve costituire un elemento tramite che rende possibile la comunicazione, deve essere in grado di assumere una posizione non giudicante e di non schierarsi né da un lato né dall'altro. È suo compito anche chiarire le incomprensioni attribuibili alla differenza dei contesti culturali.

Come per gli altri ambiti il MLC può essere impegnato sia nel pubblico che nel privato sociale, il suo ruolo, senza voler creare limiti di azione, consiste nel:

- offrire consulenza agli operatori a contatto con il pubblico;
- produrre materiale informativo;
- fornire consulenza ai cittadini stranieri per la redazione dei curricula e la compilazione della modulistica;
- istituire e gestire una banca dati/archivio per la ricerca lavoro;
- divulgare informazioni relative all'ottenimento dell'equipollenza dei titoli di studio;
- agevolare il disbrigo delle pratiche burocratiche;
- favorire i contatti con i datori di lavoro;
- agevolare l'ottenimento dei contratti di lavoro<sup>33</sup>;
- orientamento e accompagnamento ai Servizi Pubblici e Privati;
- orientamento al lavoro, formazione professionale ed istruzione;
- informazioni legali;
- mediazione linguistico culturale.

<sup>33</sup> Dal sito [www.immigrazione.org/mediazionephp](http://www.immigrazione.org/mediazionephp).

## bibliografia

AA.VV., *La mediazione culturale*, in *La Buona Città*, luglio 1999.

AA.VV., *La mediazione nei conflitti sociali e delle comunità*, in *Animazione Sociale*, Gruppo Abele, Torino, 05/97.

AA.VV., *La professione di mediatrice/mediatore culturale*, Torino, 1999 F.C.

AA.VV., *Les médiations, la médiation*, Edition Erès, Ramonville Saint-Agne, 1999.

AA.VV., *Rôles et perspectives des femmes relais en France in Le point du sur...*, Adri, Paris, 1996.

Andolfi M., *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, 2003.

Associazione Almaterra - Centro Interculturale Alma Mater, *La mediazione interculturale e il lavoro in rete di sostegno alla vita delle donne immigrate ed alla maternità*, stralci di un Rapporto di ricerca, Torino, 29-30 settembre 1996.

Associazioni Produrre & Riprodurre-Almaterra, *La mediazione culturale*, Quaderno n. 1, Torino, 02/95.

Belpiede A., *Dal mediatore interculturale ai luoghi di mediazione nel sociale*, in *Animazione sociale*, Gruppo Abele, Torino, 03/96.

Belpiede A., *Parcela nella società senza staccarsi dalle proprie radici?*, in *Animazione Sociale* 3/02, Gruppo Abele.

Belpiede A., *La mediazione culturale nei servizi sociali*, in *Animazione sociale*, Gruppo Abele, Torino, 03/96.

Belpiede A. (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, 2002.

Billion P., *Travail social et immigration: traitement de la "différence" et territorialisation des politiques publiques* in *Le cahiers du Cériem*, Rennes, Université de Haute Bretagne, n° 8, décembre 2001.

Castelli S., *La mediazione: teorie e tecniche*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1998.



- Castiglioni M., *La mediazione culturale: principi, strategie, esperienze*, Franco Angeli, Milano, 1997.
- Centro Interculturale delle donne Alma Mater, *La mediazione culturale*, Torino, 17 dicembre, 1993
- Cima R. (a cura di), *Verso la mediazione*, in *Educazione Interculturale* n. 3, vol. 2, ottobre, 2004.
- Coccia M., *La mediazione culturale in ambito sanitario*, in *Prospettive Sociali e Sanitarie* n. 10, anno XXXIV, giugno 2004.
- Corso C., Aghatise E., *Il lavoro della mediatrice culturale*, Edizioni Gruppo Abele, Torio 2002. Comune e Provincia di Modena, Rapporto di ricerca su *La mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità*, Giugno 1999.
- Favano G., *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*, EMI, Bologna 2001.
- Ferretti M., Jobber A. Lonardi N., *Orientamenti per l'educazione interculturale. Riferimenti, concetti, parole chiave*, Collana Quaderni operativi dell'Istituto pedagogico di Bolzano, n. 17, Edizioni Junior, Bergamo, 2003. Jabbar A., *Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza*, in *Animazione sociale*, ottobre 2003.
- Marcato R., *L'evoluzione di un servizio incalzato dalla contemporaneità*, in *Polis* n. 64, anno VI, settembre 2000.
- Melchiori P., *Donne del Mediterraneo: identità, convivenze, mediazione*, Mediterraneo, ottobre, 2000.
- Mornioli A., *Schede sulla mediazione linguistica culturale*, Dispensa didattica per il corso di formazione "Casba", dattiloscritto, Dedalus, 2000.
- Pisapia G., Antonucci D., *La sfida della mediazione*, Cedam, Padova, 1997.
- Reati A., *Cercando nuove convivenze*, da *Rivista Volontariato* n. 5, 2003.
- Sidoli R. (a cura di), *Star bene a Babele*, La Scuola, Brescia, 2002.
- Six J.F., *Le temps des médiateurs*, Editions du Seuil, Paris, 1990.
- Tarozzi M., *La mediazione educativa*, Clueb, Bologna, 1998.
- Terranova C.S., *Pedagogia interculturale*, Guerino Studio, 1997.
- Tradardi S., *La parola agli altri*, in *Rivista di volontariato*, 04/00.
- Volontariato, *Le mani in pace*, da *Rivista del Volontariato* n. 5, maggio 2003.

Dai siti:

[www.immigrazione.org/mediazione.php](http://www.immigrazione.org/mediazione.php)  
[www.oasi.gov.it/education/](http://www.oasi.gov.it/education/)