

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA**

FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE

CORSO DI LAUREA IN SCIENZE DELL'EDUCAZIONE  
INDIRIZZO: EDUCATORE PROFESSIONALE

TESI DI LAUREA

**LA MEDIAZIONE E IL MEDIATORE CULTURALI:  
UNO SGUARDO ESPLORATIVO**

*Relatore: Prof. Francesco Luchi*

*Laureanda: Lucia Marangoni*

*Matricola n. 445878/ED*

**ANNO ACCADEMICO 2002/2003**

# INDICE

<b>INTRODUZIONE. ....</b>	<b>4</b>
---------------------------	----------

## **CAPITOLO PRIMO**

### **L'ITALIA DI FRONTE ALL'IMMIGRAZIONE:**

#### **PROSPETTIVE DI INTEGRAZIONE E INTERCULTURALITÀ.....8**

1.1 Il quadro e le caratteristiche dei recenti cambiamenti socio-demografici. .11	
1.2 Possibili modelli di inserimento degli immigrati. ....	19
1.3 La prospettiva della pedagogia e dell'educazione interculturale.....	32

## **CAPITOLO SECONDO**

### **LA MEDIAZIONE CULTURALE:**

#### **UN "PONTE" TRA CULTURE DIVERSE .....42**

2.1 Le radici della mediazione culturale: l'esperienza francese.....	45
2.2 Il primario terreno e valore simbolico della mediazione culturale.....	51
2.3 Natura e funzioni della mediazione culturale.....	61
2.4 Le figure della mediazione.....	68

<b><u>CAPITOLO TERZO</u></b>	
<b>IL MEDIATORE CULTURALE .....</b>	<b>72</b>
3.1 Ruolo e competenze del mediatore culturale. ....	74
3.2 I luoghi e le modalità della mediazione. ....	85
3.3 Rischi ed esercizio improprio della professione.....	95
3.4 La formazione dei mediatori culturali.....	103
<b><u>CAPITOLO QUARTO</u></b>	
<b>IL CASO:</b>	
<b>LA MEDIAZIONE CULTURALE IN UNA ULSS DEL VICENTINO</b> <b>.....</b>	<b>110</b>
4.1 Il mediatore culturale in Italia: nascita ed evoluzione di una figura non ancora istituzionalizzata.....	112
4.2 Il Servizio di mediazione culturale dell’Ulss 5 Ovest Vicentino. ....	119
<b>CONCLUSIONI. ....</b>	<b>127</b>
<b>BIBLIOGRAFIA. ....</b>	<b>128</b>
<b>RINGRAZIAMENTI.....</b>	<b>135</b>

## **Introduzione.**

Nell'ultimo ventennio anche l'Italia, come già da tempo è accaduto ad altri paesi europei a sviluppo avanzato, è entrata a pieno titolo a far parte delle mete privilegiate dai flussi di immigrazione extracomunitaria. In seguito ai sempre più ingenti fenomeni di circolazione di beni e prodotti, materie prime e merci, la globalizzazione del mercato comporta infatti lo spostamento di un numero crescente di persone verso i paesi detentori del trend economico e produttivo, tra cui rientra anche l'Italia.

Il nostro paese deve fare i conti, di conseguenza, con nuove problematiche e cercare nuove strade, dal punto di vista politico, economico, sociale e culturale per fronteggiare gli importanti cambiamenti che lo pervadono e che pongono non pochi interrogativi.

In effetti, anche se la presenza straniera in Italia rimane percentualmente tra le più basse d'Europa, il fenomeno pone una serie di problemi concreti e spesso suscita allarmismi, generalizzazioni stereotipiche e intolleranza. Percezione questa che scaturisce da due ordini di motivi: in primo luogo, da una carenza di conoscenze e informazioni (cui contribuiscono di certo i mezzi di comunicazione di massa) circa il legame che intercorre, a livello planetario, tra processi economici e fenomeni migratori. In secondo

luogo, dalla carenza di strumenti che favoriscano l'incontro ed aiutino anche a fronteggiare la "naturale paura" del diverso e dell'estraneo, il "naturale pregiudizio" che, come ricordano gli antropologi, sorge nei confronti di esso. Tale condizione provoca nell'autoctono disorientamento ed incertezza, in quanto mette in discussione le basi della sua appartenenza culturale e religiosa, fatta di tradizioni e simboli fino ad ora inconsci e scontati, resi assoluti dalla mancanza di un confronto con la diversità.

Ora tale confronto si pone con forza: il fenomeno immigratorio, con le sue caratteristiche di consistenza ormai strutturali, determina una presenza e visibilità dello straniero che possono essere lette sotto la duplice ottica del problema o della risorsa. La pedagogia e l'educazione interculturale indicano in proposito la strada dell'integrazione e dell'interculturalità, puntando sul valore intrinseco della relazionalità e del dialogo, proponendo in tal modo di dare una risposta che renda dialettica la dicotomia tra il diritto alle pari opportunità e quello alla differenza culturale, in una parola alla dicotomia uguaglianza/differenza.

Una delle possibili strade per sostenere e perseguire tali obiettivi è quella della *mediazione culturale*, modalità di collegamento, voluto e ricercato, tra le diverse culture, riconoscendo legittimità ad ognuna di esse. Nello specifico, essa si propone come "ponte" per superare le difficoltà, sia di ordine

burocratico-strutturale che di ordine linguistico-culturale, che, da una parte, gli utenti stranieri incontrano nell'accesso ai servizi, dall'altra, gli operatori degli stessi servizi vivono nei confronti di un'utenza culturalmente eterogenea. Quella della mediazione e del mediatore culturale costituisce dunque una delle più concrete modalità di risposta all'odierna realtà multietnica e multiculturale, una prassi del tutto nuova per il nostro paese che, in tal senso, si trova ancora a muoversi su un terreno "sperimentale".

E' proprio su tale realtà che il mio lavoro tenta di gettare uno "sguardo esplorativo". L'interesse per la specifica tematica nasce dall'esperienza di tirocinio effettuata presso il *Servizio di mediazione culturale* dell'Ulss n. 5 Ovest Vicentino, servizio istituito all'interno del progetto "Apprendere e comunicare tra diverse culture". A quest'iniziativa si dedicherà il *quarto* ed ultimo capitolo della tesi, facendola precedere da un inquadramento teorico-critico (tracciato nei primi tre capitoli) di contestualizzazione della stessa.

Al riguardo, il *primo capitolo* prende le mosse da una breve analisi del fenomeno migratorio in Italia e delle sue peculiari caratteristiche e conseguenze socio-culturali, per approdare ai possibili modelli di inserimento sociale degli immigrati e alle istanze di integrazione e convivenza pacifica promosse dalla pedagogia interculturale.

Nel *secondo capitolo* si entra nello specifico della mediazione culturale, vista proprio nell'ottica degli interventi volti a promuovere e favorire un dialogo interculturale e una comprensione reciproca scevri da pregiudizi e aperti alle diversità.

Il *terzo capitolo* affronta il tema delle competenze, delle funzioni e dei luoghi di intervento del mediatore culturale, soffermandosi poi sulle problematiche inerenti la formazione di tale figura professionale.

# **CAPITOLO PRIMO**

## **L'ITALIA DI FRONTE ALL'IMMIGRAZIONE: PROSPETTIVE DI INTEGRAZIONE E INTERCULTURALITÀ**

Oggi l'Italia si scopre terra di immigrazione, meta di un numero sempre crescente di stranieri, provenienti soprattutto dai paesi in via di sviluppo. Questo fenomeno comporta rapidi cambiamenti per l'intero assetto sociale e per le singole persone, e nuovi fattori di complessità, tanto più sostanziali quanto più il fenomeno dell'immigrazione assume connotati stabili e strutturali. La nostra società è in tal senso ormai una realtà multi-etnica e multiculturale, caratterizzata dalla consistente presenza, nello stesso territorio, di culture molto diverse, con relativi differenti miti, sistemi di interpretazione e di riferimento valoriale, costumi e tradizioni.

Questa situazione determina una serie di problemi e questioni sociali che investono sia il piano specifico del lavoro, della casa e dei servizi, sia quello generale della convivenza di persone, gruppi e appartenenze diversi. A fronte di ciò è del tutto evidente non bastino più, dal punto di vista politico e sociale, interventi emergenziali, di tamponamento della situazione, ma occorra mettere in campo organici paradigmi e strategie d'azione.

Guardando a tale proposito a quanto è avvenuto nei paesi a più consolidata tradizione immigratoria, la strada più funzionale da percorrere sembra essere quella delle *politiche di integrazione*. Una via certo non facile, ma che prospetta l'evenienza di valorizzare la ricchezza insita nella diversità, più che focalizzarsi sul

contenimento dei problemi che questa sottende. Una strada, quella dell'integrazione, che ha il suo correlato antropologico nell'*interculturalità* e, dal punto di vista pedagogico, nell'*educazione interculturale*, parametri e fattori di riferimento ideali e di sostegno sostanziale per la stessa integrazione.

E' sull'insieme delle questioni appena richiamate che ci si soffermerà in questo capitolo, cercando con ciò di tracciare il quadro fattuale, teorico e assiologico in cui si inscrivono le condizioni, ragioni e funzioni della mediazione culturale.

## **1.1 Il quadro e le caratteristiche dei recenti cambiamenti socio-demografici.**

L'Italia si è trasformata, a partire dagli anni '70 e con un incremento costante delle dimensioni del fenomeno nei decenni successivi, da tradizionale paese di emigrazione in terra di immigrazione, specialmente di immigrazione extracomunitaria. Tale fenomeno ha all'origine diversi fattori interni ed internazionali. Quelli più macroscopici si riconducono ai recenti processi di globalizzazione mondiale e, soprattutto, ai sempre più evidenti squilibri economici e demografici registrabili a livello planetario.

Come rileva in proposito Zincone, le maggiori spinte migratorie sono “determinate dal differenziale di pressione demografico-economica che esiste fra i possibili paesi di origine e quelli possibili di destinazione”<sup>1</sup>. Questo differenziale si traduce in fattori di espulsione (push effect) dal paese di origine e in fattori di attrazione (pull effect) esercitati dai paesi di accoglienza. Concretamente il fenomeno vede, da un lato, l'elevato incremento e pressione demografica registrabili nei paesi in via di sviluppo, a fronte della limitata capacità delle loro economie di assorbire la

---

<sup>1</sup> ZINCONI G. (a cura di), *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, Bologna, Il Mulino, 2000, pag. 147.

crescente offerta di forza lavoro; dall'altro lato, una tendenza demografica negativa e una correlata crescente richiesta di manodopera da parte dei paesi ricchi, nei quali, a causa della struttura dei mercati internazionali, si concentrano tuttora le attività industriali.

Anche il nostro paese ha risentito e risente delle dinamiche appena richiamate, prima per i flussi migratori in uscita, poi, a partire dagli anni '70, per quelli che vedono il rientro in Italia di molti dei nostri connazionali emigrati all'estero, quindi per quelli di vera e propria migrazione in ingresso<sup>2</sup>. Questa all'inizio non costituisce un fenomeno rilevante, interessando in quegli anni circa 300.000 persone, per un buon terzo originarie della Comunità Europea, quindi di un'area socio-culturale molto vicina a quella del nostro paese.

Progressivamente, però, la presenza straniera va aumentando: nel 1986 si contano 450.000 unità. Prendono consistenza anche i flussi di provenienza extracomunitaria, prima dai paesi del Mediterraneo, poi dalle grandi rotte Sud-Nord ed Est-Ovest del mondo, rotte che cominceranno a colorare l'immigrazione di *forti disomogeneità* etnico-culturali, sia al proprio interno sia nei confronti degli autoctoni. In questo periodo, tuttavia, i flussi sono caratterizzati in gran parte dalla sola componente maschile, quindi

---

<sup>2</sup> Cfr. PITTAU F., FORTI O., *Evoluzione della normativa sugli stranieri in Italia*, "Affari sociali internazionali", n. 3, 2000.

da una presenza di relativa incidenza sul complessivo contesto socio-culturale.

Dalla metà degli anni '80 e fino ai giorni nostri, i flussi migratori verso l'Italia conoscono un continuo ed esponenziale aumento. Ad esso si accompagna anche una loro nuova composizione: ora, infatti, accanto alla componente maschile, si registra una sempre maggior presenza femminile e familiare, dovuta ai frequenti ricongiungimenti, all'immigrazione di minori o ai figli nati in Italia da coppie straniere. Con ciò cresce non solo la stabilizzazione dell'immigrato, ma anche la consistenza della sua incidenza e visibilità sociale.

Oggi, secondo i dati della Caritas<sup>3</sup>, si contano in Italia circa 1.600.000 lavoratori immigrati, forniti di regolare permesso di soggiorno. Se a questi si aggiungono i coniugi, i figli (di solito conteggiati nel permesso di soggiorno del genitore) e quanti sono in attesa di regolarizzazione, si può stimare la presenza straniera in 2.395.000 unità<sup>4</sup>, con una incidenza sulla popolazione residente del 4%, percentuale rilevante, anche se di minor consistenza di quella registrabile nei paesi di più consolidata tradizione migratoria.

In ogni caso i dati qui sopra richiamati attestano una realtà che sta mutando sostanzialmente l'assetto sociale italiano. Intanto,

---

<sup>3</sup> Cfr. CARITAS DI ROMA, *Immigrazione - Dossier statistico 2002*, Roma, Nuova Anterem, 2002.

<sup>4</sup> Cfr. CARITAS DI ROMA, *Anticipazioni del "Dossier statistico immigrazione 2003"*, Roma, Conferenza stampa del 10 marzo 2003.

l'incidenza della popolazione immigrata sul totale dei residenti indica che, dal punto di vista etnico e culturale, la società italiana risulta oggi una realtà eterogenea, di fatto *multi-etnica* e *multiculturale*.

Tale eterogeneità è ulteriormente accentuata dalla *polimorfità* delle provenienze e matrici dei migranti, i quali, pur registrando la preminenza di certi gruppi etnico-culturali, sono praticamente rappresentativi di ogni continente. Questo policentrismo migratorio è evidenziato dai dati elaborati dalla Caritas, secondo i quali dall'Europa proviene il 41,4% dei flussi, dall'Africa il 26,9%, dall'Asia il 19,1%, dall'America l'11,6%, dall'Oceania lo 0,2%<sup>5</sup>.

Sono in particolare l'Europa dell'Est, l'Estremo Oriente ed il Subcontinente Indiano le aree da cui provengono i flussi più consistenti. Tuttavia, negli ultimi anni sono aumentati anche i flussi dall'Africa Subsahariana e dall'America Latina. Nell'uno e nell'altro caso le radici di tali flussi vanno ricercate nei già ricordati squilibri economici e/o demografici.

Altro fattore che caratterizza l'attuale situazione migratoria del nostro paese è il *radicamento* dell'immigrato, la sua stabilizzazione. Il fenomeno, dunque, non è più, come si poteva pensare fino a due decenni fa, transitorio e sporadico, ma permanente, oltre che nei flussi, anche nella stabilizzazione dei

---

<sup>5</sup> Cfr. CARITAS DI ROMA, *Immigrazione - Dossier statistico 2002*, op. cit.

migranti. Infatti, i lavoratori stagionali diminuiscono, il turn over degli immigrati nel mercato del lavoro decresce, mentre aumentano gli immigrati da tempo residenti<sup>6</sup>. Sempre secondo i dati Caritas, all'inizio del 2001, il 10% degli immigrati viveva in Italia da più di 15 anni, il 26% da più di 10 anni e il 54% da più di 5 anni. Il fatto che la presenza straniera si stia sempre più radicalizzando e stabilizzando è confermato anche dalle motivazioni sottostanti la richiesta dei permessi di soggiorno: il 59% di questi è stato rilasciato per motivi di lavoro, il 29% per motivi familiari e un ulteriore 7% per altri motivi che richiamano comunque ragioni non transitorie.

Alla stabilizzazione residenziale si accompagna anche una *territorializzazione* del fenomeno. Così oggi la presenza straniera non si riscontra più solo nei grandi centri urbani, ma si registra in modo sempre più diffuso anche nei piccoli centri, nelle aree periferiche, in realtà spesso chiuse o poco abituate al rapporto con la diversità.

Consistenza, polimorfità, stabilizzazione e territorializzazione dell'immigrazione comportano evidentemente conseguenze significative sul piano dell'inserimento sociale e della convivenza quotidiana. Per gli immigrati sorgono, infatti, una serie di problemi concreti, che spaziano dalla ricerca di un alloggio, all'interazione

---

<sup>6</sup> Cfr. ZINCONI G., op. cit.

con gli altri gruppi e con le comunità autoctone, con le istituzioni, con le entità politiche, civili e religiose. Nel quotidiano, la popolazione immigrata deve fare i conti con le necessità primarie legate alla casa, alla scuola, all'assistenza sanitaria, nonché alla reale possibilità di poter fruire dei servizi sociali, spesso impreparati a tali nuove richieste. Per gli autoctoni crescono una presenza e una visibilità dello "straniero" che possono evocare allarme, paure e altri vissuti portatori di chiusura e avversione. Per la società nel suo complesso, si pone il problema "dell'impostazione di rapporti nuovi tanto agli immigrati quanto ai nativi"<sup>7</sup>, ossia il problema della relazione tra culture diverse, portatrici di istanze diverse, che ora si trovano a coesistere in modo stabile. Per il singolo, infine, questa nuova situazione comporta una complessità che investe la costruzione della sua identità "autonoma e responsabile"<sup>8</sup>, la quale può essere messa in crisi dall'incontro con l'alterità.

D'altra parte tali problemi non devono far dimenticare che l'immigrazione è ormai un elemento *funzionale* alla stessa struttura demografica ed economica dell'Italia. Non ci si può in tal senso nascondere che il sistema produttivo necessita ormai della presenza straniera (i lavoratori extracomunitari rappresentano il 3% del totale delle forze lavoro), che i lavoratori immigrati vengono addirittura

---

<sup>7</sup> SECCO L., *Preliminari della pedagogia interculturale come pedagogia dell'essere*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), *Lineamenti di pedagogia interculturale*, numero monografico di "Studium Educationis", 4, 1999, pag. 620.

<sup>8</sup> PEROTTI A., *La via obbligata dell'interculturalità*, Bologna, EMI, 1994, pag. 10.

assunti con più frequenza e vengono tenuti in attività con maggior facilità di quelli autoctoni, che senza di essi alcuni settori specifici del sistema produttivo risulterebbero sprovvisti di manodopera, che infine essi sono disposti ad assumere mansioni sempre più rifiutate dagli italiani<sup>9</sup>.

Se dunque dal punto di vista economico gli immigrati contribuiscono alla produzione della ricchezza del nostro paese, dal punto di vista demografico gli stessi contribuiscono “ad assicurare, nella popolazione italiana, un incremento naturale positivo e a ringiovanirla”<sup>10</sup>. In proposito non si può trascurare che l’Italia ha, insieme alla Germania, il più basso tasso europeo di incremento naturale della popolazione, compensato, per così dire, dal maggior incremento migratorio.

In sostanza, anche se l’incidenza del fenomeno non raggiunge nel nostro paese le punte degli stati a più consolidata tradizione immigratoria (un immigrato ogni dieci residenti negli Stati Uniti, in Germania, in Austria ed in Belgio, uno ogni sei in Canada, uno ogni cinque in Svizzera ed in Australia), l’andamento dei flussi mostra che l’immigrazione è divenuta ormai una *condizione strutturale* della nostra società. Pertanto, a fronte di questi sostanziali ed irreversibili cambiamenti, è ormai tempo di abbandonare un approccio emergenziale ai problemi da questi sollevati. Pur

---

<sup>9</sup> Cfr. CARITAS DI ROMA, *Immigrazione – Dossier statistico 2002*, op. cit.

<sup>10</sup> ZINCONE G., op. cit., pag. 140.

riconoscendo che la posizione di frontiera del nostro paese e la relativa novità per esso del fenomeno richiedono anche interventi eccezionali e transitori, occorre tuttavia attuare con sempre maggior coscienza e decisione strategie organiche e di lunga gittata. Questo sia sul piano delle scelte politiche di fondo e dei concreti interventi di risposta ai bisogni quotidiani, sia su quello degli indirizzi ed azioni educativo-culturali di sostegno alle politiche di intervento. Come sostiene al riguardo Perotti, le “condizioni degli immigrati richiedono delle risposte politiche e culturali”, ma “anche delle risposte educative che rimettano al centro del sistema educativo (privato e pubblico) i diritti fondamentali dell’uomo”<sup>11</sup>.

Nei due paragrafi che seguono tenteremo di mettere a fuoco questi due piani nodali.

---

<sup>11</sup> PEROTTI A., op cit., pag. 11.

## **1.2 Possibili modelli di inserimento degli immigrati.**

Considerando l'assetto sociale attuale del nostro paese, si constata che oggi l'Italia è caratterizzata da una condizione che si va facendo sempre più multi-etnica e multiculturale. La vicinanza fisica di tante singolarità che appartengono a culture, religioni, lingue diverse porta con sé inevitabili conseguenze: la loro compresenza, com'è dimostrato anche dalle esperienze dei paesi a più antica tradizione immigratoria, determina l'insorgere di notevoli problematiche, sia a livello dei primari bisogni degli immigrati, sia a livello dei rapporti tra questi e gli autoctoni.

Nel primo ordine di problemi rientrano questioni di primaria importanza per il benessere delle persone, delle famiglie e dei gruppi. Esse vanno dalla disponibilità di un alloggio "in cui ripararsi dignitosamente"<sup>12</sup> alla questione della "cittadinanza", alla possibilità di usufruire di spazi in cui manifestare e far vivere le proprie radici culturali, ancoraggi vitali per l'immigrato e le sue condizioni di precarietà.

Particolare urgenza assume in quest'ordine di problemi l'apprendimento della lingua del paese ospitante, condizione indispensabile per soddisfare le necessità quotidiane e per poter comunicare con gli autoctoni. E' questa una questione

---

<sup>12</sup> ZINCONE G., op. cit., pag. 89.

problematica, oltre che per le difficoltà pratiche che possono sorgere (trovare servizi formativi accessibili e adeguati, riuscire a compenetrare lavoro e apprendimento, ecc.), soprattutto per la ristrutturazione cognitivo-culturale che comporta, implicando tale apprendimento un nuovo modo di codificare le esperienze e i vissuti personali, una ricentratura che “rimanda dall’esterno continue domande sulla propria identità”<sup>13</sup>.

Per quanto concerne il secondo ordine di problemi, sono evidenti le difficoltà di convivenza e di relazione reciproca tra autoctoni e immigrati e all’interno di questi, in conseguenza delle differenze linguistiche, culturali e religiose che si registrano in un contesto diventato antropologicamente multiculturale. L’incontro con la diversità è ormai continuo, quotidiano, e tale condizione, di per sé complessa, difficile e a rischio di conflittualità, può comunque creare disorientamento, spaesamento, sia per chi accoglie che per chi viene accolto.

In realtà, le differenze interculturali esistono anche all’interno di una stessa cultura di riferimento, quindi anche all’interno della cultura italiana, sia perché ogni individuo “ricostruisce” sempre una sua specifica identità culturale, sia perché ognuno appartiene a diverse sottoculture e, in ogni caso, esprime una sua irriducibile diversità. Tuttavia tali peculiarità rientrano di norma in sistemi di

---

<sup>13</sup> CASTIGLIONI M., *La mediazione linguistico-culturale*, Milano, Franco Angeli, 1997, pag. 46.

riferimento conosciuti e prevedibili, a differenza di quelle connesse o attribuite allo “straniero”. Queste ultime, di conseguenza, implicano una più difficile reciprocità delle strutture culturali e identitarie, una possibile loro destabilizzazione, cui individui e gruppi possono reagire tramite modalità difensive o di riassetto rigido, schematico e di estrema riduzione della complessità del reale. Reciproche attribuzioni stereotipiche e pregiudiziali diventano così le possibili costanti dei rapporti interpersonali e interculturali, ciò che non solo ostacola o addirittura impedisce la convivenza, ma ciò che anche accresce e distorce la percezione e le modalità di risoluzione dei problemi materiali e quotidiani.

Per entrambi gli ordini di questioni appena richiamati si rendono quindi indispensabili adeguate e sistematiche strategie d'intervento. L'Italia, a questo proposito, paga lo scotto di avere una recente tradizione immigratoria rispetto ad altri paesi, di veder inoltre concentrato nel breve giro di pochi anni ciò che altrove si è sviluppato in tempi più lunghi. Tuttavia, il dover affrontare oggi quello che altri paesi europei ed extraeuropei, come Francia, Gran Bretagna, Germania, Stati Uniti (solo per citarne alcuni), hanno da tempo affrontato a seguito di varie ondate migratorie, può fornire al nostro paese un quadro di esperienze e di strategie alternative già sperimentate.

Al riguardo, si possono qui richiamare tre grossi modelli messi in campo in materia di immigrazione, di regolazione dei flussi, di inserimento degli immigrati. Vediamoli sinteticamente.

Un primo modello, da più parti considerato peculiare dell'esperienza francese, è quello dell'*assimilazione*. La logica di questo presuppone di “rendere simili” di fronte allo Stato tutti coloro che vi fanno capo. In nome di un apparente principio di parità, tale modello implica di fatto la rinuncia, da parte delle popolazioni immigrate, alle loro specificità culturali, linguistiche, religiose, sotto la pressione di un'assimilazione unilaterale ai modelli di comportamento e di vita della società di accoglienza.

Come sostiene Zincone<sup>14</sup>, l'esperienza francese ha mascherato, dietro la presunta neutralità dello Stato e della sfera pubblica, una scarsa tolleranza per le minoranze, impedendo, ad esempio, di portare il velo a scuola (appunto, in uno spazio pubblico neutrale) alle giovani musulmane<sup>15</sup>, o esortando a confinare ogni specificità d'origine nell'ambito del privato. Come sottolinea Francesca Gobbo<sup>16</sup>, tali spinte assimilative, mentre nello specifico possono far sorgere una diffusa “identità contro” nelle giovani generazioni nord-africane, sottendono anche in generale

---

<sup>14</sup> Cfr. ZINCONI G., op. cit.

<sup>15</sup> Cfr. GASPARD F., KHOSROKHAVAR F., *Le foulard et la République*, Paris, La Découverte, 1995.

<sup>16</sup> Cfr. GOBBO F., *L'educazione interculturale in Europa: elementi per un dibattito*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), op. cit.

un'ottica dell'integrazione la cui misura diventa la condivisione da parte degli immigrati dei valori e dei modi di vita dei nazionali. E' questo il prezzo pagato al diritto di cittadinanza che lo stato francese riconosce anche agli stranieri, sulla base di un diritto di uguaglianza considerato primario rispetto a quello che concerne il riconoscimento della differenza.

Altro modello di approccio al fenomeno dell'immigrazione è quello che è prevalso a lungo in Germania e che considerava l'immigrato come "Gastarbeiter", secondo una logica prettamente *funzionalista*. L'immigrato è prima di tutto un fattore strumentale alla produzione, meglio se disposto a mettere da parte le proprie specificità. Tale prospettiva, al fondo segregativa, ha determinato che in Germania, fino alle riforme degli anni '90, fosse preminente lo "jus sanguinis" quale criterio per accedere alla cittadinanza, proprio a causa dell'interpretazione etnica data alla stessa e del ruolo strumentale assegnato agli immigrati.

L'ultimo grosso modello riscontrabile nelle politiche di inserimento degli immigrati è quello che Balboni indica come proprio della società nord-americana. E' il cosiddetto modello del "*melting pot*", del crogiolo<sup>17</sup>. Esso si limita ad accostare le singolarità etnico-culturali presenti nel quadro sociale, nella prospettiva di una loro omologazione, di una fusione reciproca, che

---

<sup>17</sup> Cfr. BALBONI P. E., *Parole comuni culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, 1999.

di fatto però ratifica i diversi rapporti di forza dei relativi gruppi sociali e, quindi, le conseguenti gerarchizzazioni e discriminazioni.

Le esperienze e i modelli qui sinteticamente presentati sottendono logiche diverse nelle relative politiche rivolte all'immigrazione. Si richiamino esse all'assimilazione, alla separazione o alla omologazione, ognuna presenta i propri vantaggi ed i propri costi, ma nell'insieme tutte eludono al fondo, pure in misura diversa, l'inalienabile valenza che l'immigrato porta con sé in quanto *persona*, in nessun modo e per nessuna ragione discriminabile e riducibile a schemi predefiniti. Ciò è del resto quanto viene sancito dalla stessa "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo" ("Ogni individuo ha diritto, in ogni luogo, al riconoscimento della sua personalità giuridica") e dagli articoli 3 e 6 della Costituzione italiana, che riconosce la pari dignità di tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, razza, lingua e religione, e che prescrive la tutela delle minoranze.

Come si è potuto intravedere, i tre modelli di inserimento degli emigranti finiscono in tal senso con l'intaccare in qualche aspetto tali inalienabili diritti, mettendo in gioco le radici culturali e l'identità della persona, già profondamente minacciata dalla stessa esperienza di migrazione. Soprattutto tali indirizzi politici sembrano ispirati ad interpretare ed affrontare il fenomeno migratorio in termini di "problema" piuttosto che di *risorsa*. Risorsa non solo e

non tanto strumentale e unilaterale, quanto data dal reciproco arricchimento che può derivare proprio dall'incontro di persone e culture diverse, dalla valorizzazione dell'unicità di cui queste sono portatrici. Ed è proprio secondo la logica sottesa a tale prospettiva che, in alternativa ai modelli già richiamati, si propone quello, certamente più difficile da praticare, dell'*integrazione*.

Ma cosa si intende per integrazione? La parola ha diversi ambiti di utilizzo e diversi significati. Per quanto interessa in questo contesto, essa implica un processo di adattamento e di cambiamento di entrambe le parti in causa, l'immigrato che entra a far parte del contesto socio-politico-educativo e la società ospitante, secondo un'interazione i cui esiti, se adeguatamente sostenuti, portano ad una reciproca fecondazione, a nuove sinergie.

L'integrazione in tal senso presuppone un processo dinamico che coinvolge “l'individuo, che cerca di inserirsi nella società ospite e la società di accoglimento stessa che lo aiuta o, al contrario, lo ostacola, in questo suo intento”<sup>18</sup>. Affinché tale processo abbia esito positivo bisogna rendere sintonici questi due meccanismi, i quali devono adeguarsi reciprocamente, l'uno all'altro, senza prevaricare le peculiarità degli attori in gioco.

---

<sup>18</sup> CIBELLA N., *Immigrazione ed integrazione*, “Affari sociali internazionali”, n. 4, 2002.

Sirna Terranova parla in proposito di “pluralismo integratore”<sup>19</sup> per indicare appunto come ognuno di questi attori debba poter rimanere un quid unico nella pluralità, e, al contempo, integrare ogni componente all’interno di una unità di riferimento, l’unità della relazione, della comunità, della società, dell’umanità.

Perotti sottolinea come l’integrazione, vista in questi termini, rappresenti la reale possibilità per i nuovi residenti di diventare dei partecipanti attivi alla vita economica, sociale, civica e culturale del paese in cui vivono. Potendo essi esercitare “la capacità di confrontare e di scambiare - in una posizione di parità e di partecipazione- valori, norme, modelli di comportamento”<sup>20</sup>, gli stessi possono anche diventare risorsa piena e effettivamente propositiva, ottenendo in parallelo, come rimarca Demetrio, il “rafforzamento delle proprie risorse (intellettuali, affettive, culturali)”<sup>21</sup>.

In tale prospettiva anche la “cittadinanza” diventa un diritto da ricondurre ad assunti diversi da quelli più consueti. Anche sul piano istituzionale essa va ripensata, non fosse altro che per tenere conto di come la stabilizzazione della popolazione immigrata, il suo radicamento e la sua partecipazione alla vita economico-sociale, implicino un maggior peso dei principi dello “jus soli” (essere nati

---

<sup>19</sup> SIRNA TERRANOVA C., *La formazione degli insegnanti e l’integrazione culturale e linguistica*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), op. cit., pag. 748.

<sup>20</sup> PEROTTI A., op. cit., pag. 61.

<sup>21</sup> NIGRIS E. (a cura di), *Educazione interculturale*, Milano, Mondadori, 1996, pag. XXIX.

nel paese di accoglienza) e dello “jus domicili” (aver vissuto nel paese), rispetto a quello dello “jus sanguinis” (la discendenza, il diritto di sangue), ancora privilegiato nel nostro come in altri paesi.

Alla luce di quanto emerge dalla prospettiva dell'integrazione, consideriamo qual è l'attuale situazione legislativa italiana e, quindi, il relativo quadro delle politiche rivolte agli immigrati. Due sono le leggi più consistenti elaborate in materia di immigrazione: si tratta della legge n. 40 del 1998, elaborata dagli allora ministri Turco e Napolitano<sup>22</sup> (successivamente inglobata nel decreto legislativo n. 286 del 1998, ancora oggi in vigore come “Testo unico”<sup>23</sup>), e della legge n. 189 del 2002, meglio nota come legge Bossi-Fini, che apporta le più cospicue modifiche al suddetto Testo unico.

La legge Turco-Napolitano risulta di fatto la prima legge quadro emanata nel nostro paese in materia di immigrazione. Essa trova il suo principio assiologico fondante nel riconoscimento dei diritti fondamentali della persona e del valore insito in essa. Tale riconoscimento è esplicitamente enunciato nell'articolo 2 (“Allo straniero comunque presente alla frontiera o nel territorio dello Stato sono riconosciuti i diritti fondamentali della persona umana”)

---

<sup>22</sup> Legge 06-03-1998, n. 40, *Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*, “Gazzetta Ufficiale” 12-03-1998, n. 59.

<sup>23</sup> D. Lgs. 25-07-1998, n. 286, *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*, “Gazzetta Ufficiale” 18-08-1998, n. 191.

ed è concretizzato attraverso la logica dell'integrazione degli stranieri, nel rispetto delle diversità e delle identità culturali delle persone. L'integrazione viene definita nel documento programmatico come "un processo di non discriminazione e di inclusione delle differenze, quindi di contaminazione e di sperimentazione di nuove forme di rapporti e comportamenti, nel costante e quotidiano tentativo di tenere insieme principi universali e particolarismi". Gli interventi previsti per rendere effettiva la prospettiva dell'integrazione, apertamente riconosciuta come risorsa e valore, vertono su due fronti applicativi: da un lato, l'elaborazione di strumenti per rimuovere gli ostacoli all'integrazione, dall'altro lato, la promozione dell'educazione interculturale per rendere effettiva la valorizzazione delle diversità.

Nel primo ordine di interventi rientrano strumenti quali: la carta di soggiorno, che permette, essendo a tempo indeterminato, un inserimento a lungo termine nella società; l'organismo nazionale di coordinamento, istituito presso il Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro, con lo scopo di promuovere, con la collaborazione degli stessi cittadini stranieri, attività volte a favorire la partecipazione degli immigrati alla vita pubblica.

Per quanto concerne invece l'educazione interculturale, l'articolo 36 della legge enuclea con forza il principio dell'accettazione delle differenze linguistiche e culturali, valore da

porre a fondamento del rispetto reciproco, dello scambio tra le culture e della tolleranza. Si prevedono, dunque, corsi per l'apprendimento della lingua italiana, ma anche corsi della lingua e cultura di origine degli stranieri, attività di sensibilizzazione della popolazione autoctona e di informazione per permettere agli stranieri di fruire delle opportunità di integrazione. Di particolare rilevanza, per lo specifico del presente lavoro di tesi, risulta l'individuazione, agli articoli 36 e 40, della figura del *mediatore culturale* quale "ponte" preposto ad agevolare i rapporti tra le amministrazioni e gli stranieri.

A fronte della logica di promozione dell'integrazione socio-culturale che permea la Turco-Napolitano, la legge Bossi-Fini, il più recente dispositivo normativo in materia, pone importanti restringimenti alle stesse disposizioni del Testo unico e prospetta in tal senso un modello di inserimento degli immigrati simile al modello di separazione e funzionalista già richiamato in precedenza. In tale ottica l'immigrato è sostanzialmente considerato come forza-lavoro, mentre diviene prioritaria l'esigenza di controllarne i flussi e la presenza sul territorio nazionale. Così l'attenzione normativa si concentra sulle clausole inerenti la possibilità di soggiorno dello straniero, strettamente connessa al lavoro (soggiorno condizionato e delimitato dalla durata del contratto di lavoro) e sul monitoraggio continuo e ferreo della

situazione lavorativa, abitativa ed economica del lavoratore immigrato (riduzione della validità del permesso di soggiorno, rilievi fotodattiloscopici, ecc.). Tutto ciò evidentemente implica una rimessa in discussione del ruolo sociale del migrante, una sostanziale “precarizzazione” della sua condizione all’interno della società di accoglienza, un restringimento delle stesse prospettive di permanenza.

Costituendo le due leggi appena richiamate la normativa cui fa riferimento la politica italiana in materia di immigrazione, si può rilevare che essa presenti un quadro contraddittorio, che affianca una logica di apertura ad una di arroccamento, quadro solo in parte smussato dalle recentissime proposte di concessione del diritto di voto amministrativo agli stranieri regolarmente e da tempo soggiornanti in Italia.

A fronte di questo quadro di incoerenza è evidente quanto risulti problematico promuovere un riconoscimento ed una valorizzazione delle diversità, una logica di integrazione, la quale già di per sé incontra, nel quotidiano, mille ostacoli e fatica a far comprendere ed intravedere agli autoctoni i suoi esiti più fruttuosi. In tal senso, mentre sono auspicabili più coerenti indirizzi e interventi politico-normativi e in materia di servizi, occorre in parallelo “lavorare dal basso”, nella concreta e quotidiana realtà. Ciò che al riguardo serve è far crescere una nuova e diffusa apertura

a conoscere gli altri, a tollerare le differenze (fintantoché non ledono i diritti della persona), a rispettare tali differenze, ad accettare il fatto che le stesse ci possono arricchire, quando si sia disposti a mettere in discussione i propri modelli, a rivedere i propri assunti<sup>24</sup>.

Serve in sostanza la consapevolezza del fatto che “la popolazione immigrata insediatasi stabilmente ha posto la questione della necessità di politiche di integrazione e di lotta alle discriminazioni, che valgano nello stesso tempo a salvaguardare le specificità culturali degli immigrati e a favorirne un inserimento non frizionale nella nuova società, in altre parole l’integrazione non può essere solo economica ma deve essere anche sociale”<sup>25</sup> e radicarsi nei comportamenti quotidiani. Per dirla con Cibella, le politiche di integrazione, per diventare veramente effettive, devono poter essere “concretamente vissute a livello societario”<sup>26</sup>. Ed è questa condizione, quanto mai difficile da far maturare, una responsabilità e meta di preminente valenza educativa, una sfida lanciata alla pedagogia e all’educazione interculturale.

---

<sup>24</sup> Cfr. BALBONI P. E., op. cit.

<sup>25</sup> CARITAS DI ROMA, *Immigrazione – Dossier statistico 2002*, op. cit.

<sup>26</sup> CIBELLA N., op. cit.

### **1.3 La prospettiva della pedagogia e dell'educazione interculturale.**

Come già evidenziato, parlare di pluriculturalismo oggi in Italia significa riconoscere una realtà ormai sedimentata, quella della compresenza, in uno stesso territorio, di persone provenienti da diversi contesti culturali e appartenenti a diverse etnie. Questa situazione, comunque, non garantisce né una pacifica convivenza né tantomeno un felice interscambio tra soggetti e gruppi differenti. Essa designa piuttosto una realtà multifaccettata e problematica, ma anche ricca di prospettive, che può costituire un punto di partenza verso la valorizzazione della diversità e la creazione di una “connessione” feconda tra le varie parti in causa<sup>27</sup>.

In effetti, la compresenza di diverse individualità e loro specificità, amplificata dal fenomeno dell'immigrazione, rappresenta il dato di fatto del mondo contemporaneo e delle sue dinamiche di globalizzazione. Tuttavia, in un'ottica pedagogica e in genere assiologica, occorre partire da tale situazione, dalle sue intrinseche necessità e potenzialità, per valorizzare quanto le diverse individualità e culture portano con sé, per far crescere il dialogo tra di loro e, con ciò, al fondo, per far crescere la persona.

---

<sup>27</sup> NANNI A., *La comprensione ponte tra le culture*, “CEM Mondialità”, n. 3, marzo 2003.

Ma su quali basi può svilupparsi tale dialogo? Due e opposte sono le primarie prospettive che sembrano proporsi come evidenza immediata: quella della *multiculturalità* e quella della *transculturalità*.

Il *multiculturalismo* fa riferimento ad un paradigma antropologico che rimarca l'incommensurabilità delle varie culture e delle relative appartenenze. In tale prospettiva, le specificità linguistico-simbolico-culturali di individui e gruppi prevalgono sui fattori biologici, universali e comuni, essendo considerate differenze qualitative e sostanziali, non meramente quantitative e sovrastrutturali. Ogni cultura ed ogni relativa identità culturale viene così a costituire un unicum, un'irriducibile diversità nei confronti di ogni altra cultura ed identità.

Tale concezione può giungere, nei suoi esiti più estremi, ad un tale relativismo culturale che, mentre riconosce come assoluto il valore delle differenze, finisce anche per attestare, implicitamente o esplicitamente, un'incomunicabilità sostanziale tra culture e individui diversi.

In questa prospettiva la convivenza e il dialogo tra autoctoni e immigrati risultano evidentemente limitati al riconoscimento delle rispettive e inconciliabili differenze, una giustapposizione conflittuale o di reciproca sopportazione, senza possibilità di un mutuo scambio arricchente. Dal punto di vista pedagogico, tale

assunto antropologico implica, come sostiene Sira Serenella Macchietti<sup>28</sup>, che l'istruzione, l'educazione e la formazione possono proporre l'insegnamento delle culture presenti nel determinato ambito territoriale al solo scopo di favorire una reciproca sensibilizzazione e tolleranza, non un vero e proprio dialogo, essendo questo pregiudicato dall'estremizzazione delle differenze.

Su un versante opposto a quello multiculturalista si pone il *transculturalismo*. Qui infatti gli assunti antropologici rimarkano la fondamentale similarità di individui e culture, in ragione di una preminenza accordata alla comune appartenenza biologica. Il naturale e universale sono considerati predominare sul culturale e particolare, prospettandosi all'estremo di tale posizione l'esistenza di "universali culturali"<sup>29</sup> del comportamento umano, intaccati solo a livello soggettivo dalla "diversa configurazione del patrimonio genetico individuale"<sup>30</sup>.

Con queste premesse il dialogo fra individui e culture diverse non pone evidentemente sostanziali problemi, anche se di fatto poi deve scontrarsi con una realtà che appare ben diversa e con un'idea d'uomo che sacrifica l'unicità e l'originalità della persona. Nella ricerca di ciò che accomuna, si finisce così, rileva la Macchietti<sup>31</sup>,

---

<sup>28</sup> Cfr. MACCHIETTI S. S., *L'educazione interculturale: significati, percorsi e traguardi*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), op. cit.

<sup>29</sup> BERTOLINI P., *Dizionario di pedagogia e scienze dell'educazione*, Bologna, Zanichelli, 1996, pag. 671.

<sup>30</sup> ANOLLI L., *Psicologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino, 2002, pag. 90.

<sup>31</sup> Cfr. MACCHIETTI S. S., op. cit.

con l'appiattare e con lo sminuire il valore della diversità. Del resto il transculturalismo, non solo nega il valore e, per altro verso, la problematicità delle differenze culturali, che pur esistono e che sono sempre più visibili, ma, riconoscendo propriamente le sole diversità biologiche, rischia anche di marcare irrevocabilmente tali fattori e di spiegarli imputandoli tout court alla natura, quindi come inevitabili e insuperabili.

Multiculturalismo e transculturalismo sembrano quindi portare, pur da prospettive opposte, a esiti problematici e, nelle loro forme più estreme, assolutamente impraticabili ed eticamente inaccettabili. Il primo, nella sua radicale accentuazione delle diversità, non solo riduce lo spazio del dialogo tra le culture, ma anche spesso nasconde una matrice etnocentrica, che, consapevolmente o inconsapevolmente, elegge la “propria” cultura a metro di misura della differenza. Per contro, il transculturalismo, accentuando l'universalità, finisce con il perdere per strada la singolarità di ogni cultura e appartenenza, semplificando in ogni caso la complessità delle situazioni multiculturali, del tutto negate o mascherate, insieme ai problemi di relazione che esse comportano.

La via che sembra allora proporre un giusto equilibrio tra tali due estremi, accogliendo sia le istanze di riconoscimento e valorizzazione delle diversità e delle specificità, propugnate dall'uno, sia quelle di attenzione alla comune appartenenza al

genere umano, focalizzate dall'altro, è quella dell'antropologia e assiologia dell'*interculturalità*. Essa, infatti, propone un incontro tra multiculturalismo e transculturalismo, tra relativismo e universalismo, non in termini di compromesso, ma di sintesi. Una sintesi che fa perno sul valore primario e intrascendibile della *persona*: l'entità in cui si incontrano sia l'*unicità* irriducibile, esistenziale e culturale, dell'essere umano, sia la *relazionalità* che rapporta universalmente questo agli altri, umanizzandolo propriamente nell'incontro con l'alterità.

In tal senso, la prospettiva dell'interculturalità, riconoscendo la persona come *unicum* e, insieme, come *universale*, come un quid originale ed irripetibile, che si manifesta hic et nunc, e parallelamente come "essere in relazione", appartenenza ad una comune umanità, fa propria l'ottica di un'antropologia "filosofica" che non si limita a considerare il piano del "dato", dell'essere, ma guarda anche a quello del "dover essere".

E' anche più propriamente questa l'ottica in cui si pongono la *riflessione pedagogica* e la *pratica educativa interculturali*. Queste, anche in riferimento alla dimensione e problematica culturale dell'uomo, fanno sempre appello alla loro intrinseca assiologia, al loro essere comunque "pedagogia della persona"<sup>32</sup> ed educazione della persona. Pertanto, in nome dell'essere e dover essere della

---

<sup>32</sup> MILAN G., *La dimensione "tra", fondamento pedagogico dell'interculturalità*, Padova, CLEUP, 2002, pag. 45.

persona, esse prendono le mosse dalla situazione contingente, dalla compresenza di modi di essere, di attributi personali, sociali e culturali molto diversi, ne riconoscono problematicità e potenzialità, promuovendo quindi la messa in gioco di tali diversità, non solo per favorire la convivenza di individui appartenenti a differenti mondi linguistici, religiosi e etnico-culturali, ma anche per rendere feconda la ricchezza relazionale insita nell'incontro di tali multiformità.

Macchietti parla al riguardo di riscoperta, anche sul terreno culturale, della persona e del valore che ogni persona ha insito in se stessa, di un ritorno all'io, "non limitandosi a celebrarne i valori e a ricordare le sue prerogative", ma impegnandosi per il suo farsi relazionale e la sua educazione<sup>33</sup>.

Gli assunti appena richiamati permettono di dire che la pedagogia interculturale, così come l'educazione interculturale, non si rivolgono ad un destinatario specifico e settoriale, ad una particolare categoria di persone, agli immigrati, in quanto bisognosi di peculiari interventi educativo-formativi e compensativi. Al contrario, esse si rivolgono a tutti, immigrati ed autoctoni, ed in ogni contesto educativo, a prescindere dalla presenza del migrante. La loro riflessione ed i loro interventi hanno per oggetto la relazione con e tra le alterità, comunque e dovunque si manifesti. Il

---

<sup>33</sup> MACCHIETTI S. S., op. cit., p. 651.

loro intento è pertanto quello di promuovere la crescita di ciascuno, bambino o adulto, immigrato o autoctono, perché chiunque può partecipare attivamente “a coltivare l’umanità di ciascuno” per definire ed attuare il proprio progetto di vita<sup>34</sup>.

E’ pertanto l’“incontro”<sup>35</sup> il tema e la proposta della pedagogia e dell’educazione interculturali, la relazione IO-TU, perché la persona si fa Io proprio nell’incontro con l’altro, con l’alterità. Quando questo Tu è portatore di differenze accentuate, tale rapporto interpersonale si fa ancora più fecondo, anche se implica maggiori difficoltà, richiede di impegnarsi per superare incomprensioni, spiazziamenti e tensioni. Il prefisso “inter-” indica in tal senso la direzione finalistica verso cui tendere, ossia la dimensione “tra” che caratterizza l’uomo e sollecita il passaggio dalla vicinanza fisica alla prossimità affettiva dell’IO, dalla semplice convivenza alla reciproca conoscenza e al reciproco scambio. “Inter-“ richiama pertanto all’essere e al dover essere relazionale della persona, nello specifico alla messa in gioco e valorizzazione della compresenza di individui che rappresentano tante culture diverse<sup>36</sup>.

L’“inter-“ richiama anche alle condizioni da rispettare e promuovere affinché tale rapporto si faccia dialogo produttivo ed

---

<sup>34</sup> Ibidem.

<sup>35</sup> MILAN G., op cit., pag. 53.

<sup>36</sup> Cfr. SECCO L., op. cit.

autentico, ossia propriamente relazione Io-Tu. Fa appello in tal senso al contatto empatico (cioè al sentire con e come l'altro), all'autenticità e congruenza personale, all'accettazione incondizionata dell'altro, della sua diversità, al lottare con lui per superare gli ostacoli che si frappongono all'incontro, alla reciproca conferma delle rispettive singolarità, alla fiducia di premessa alla reciprocità, apertura e quale prospettiva di scoperta di nuovi canali di comunicazione e di nuove risorse per entrambi gli interlocutori.

Sono quelle appena sintetizzate le condizioni base affinché il contatto tra portatori di culture, valori, visioni del mondo e della vita diversi possa integrare la rispettiva relatività e quindi "parzialità"; possa cioè far convergere il contributo unico e originale di cui ognuno è portatore verso il comune interesse di una sempre maggior umanizzazione della persona.

La pedagogia interculturale elegge quindi l'interculturalità quale percorso primario per l'umanizzazione dell'uomo e della società. Milan esprime al riguardo l'importanza di impegnarsi a favore del superamento dello status "pluriculturale" dell'odierna società, assumendo l'interculturalità come fine, come direzione assiologica, tensione educativa tra la fattuale situazione di "povertà esistenziale"<sup>37</sup> e la necessità-volontà umana di miglioramento, quell'ideale pedagogico, che spinge ad andare sempre oltre se stessi

---

<sup>37</sup> MILAN G., *Riflessioni sul rapporto utopia – pedagogia*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), op. cit., pag. 788.

e il proprio stato raggiunto, che stimola l'uomo a cambiare e trascendersi.

La pedagogia interculturale, nel perseguire il suo ideale, investe una molteplicità di finalità educative, correlate dalla comune matrice di valorizzazione della persona. S. S. Macchietti individua tra esse, in primo luogo, la promozione di una cittadinanza cosmopolita, ossia fondata non più sull'identità nazionale, bensì su una comune cultura politica, su valori condivisi universalmente. In secondo luogo, vede nell'educazione interculturale la strada maestra per la costruzione della "convivialità delle differenze"<sup>38</sup>, cioè di quel "con-essere", "con-dividere" che sono le condizioni della già richiamata umanizzazione dell'uomo e della società tutta, di un mondo più giusto e più vivibile.

Ma in ultima il punto di partenza e di arrivo di pedagogia ed educazione interculturale è sempre la *promozione della persona*: la persona vista e riconosciuta come risorsa, fonte di ricchezza proprio grazie al suo contributo irripetibile, contributo che si fa ancora più significativo e prezioso con la presenza delle diversità culturali.

L'interculturalità, sul piano pedagogico, e l'integrazione, sul piano politico-sociale, si pongono quindi come prospettive ideali a difesa e valorizzazione della persona, in primo luogo della persona

---

<sup>38</sup> MACCHIETTI S. S., op. cit., pag. 617.

più “debole”, nello specifico l’immigrato, tutelando l’autonomia e “la differenza della sua manifestazione e della sua crescita”<sup>39</sup>.

Tutto ciò si deve evidentemente tradurre in azioni concrete, in interventi che, a fianco della risposta alle primarie esigenze delle popolazioni immigrate e della società che le accoglie, sappiano sensibilizzare alle nuove istanze ed educare a rispettarle e valorizzarle nel quotidiano.

All’interno di tali interventi politici, di servizio ed educativi si pone la *mediazione culturale*, funzione particolarmente nevralgica per la gestione dei punti critici dei concreti e quotidiani rapporti tra immigrati e società-istituzioni ospitanti. Funzione particolarmente significativa anche per favorire il *dialogo* tra culture diverse, implicando un agire che associa, alla risposta ai concreti bisogni quotidiani, l’intervento sul piano simbolico, dei significati, delle immagini, connessi a tali dinamiche concrete, nonché la lotta, pedagogicamente intesa, agli stereotipi e ai pregiudizi.

---

<sup>39</sup> ROSSI B., *Identità, differenza, progettazione esistenziale*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), op. cit., pag. 671.

## **CAPITOLO SECONDO**

### **LA MEDIAZIONE CULTURALE: UN “PONTE” TRA CULTURE DIVERSE**

A partire dai cambiamenti socio-demografici che caratterizzano la società italiana e dalle conseguenti nuove esigenze espresse tanto dalla popolazione immigrata, quanto da quella autoctona, si fa strada la pratica della *mediazione culturale*. Tale attività si iscrive all'interno delle strategie adottate per favorire l'incontro ed il dialogo tra persone che appartengono ad universi culturali diversi, nel tentativo di rendere effettivi i piani dell'integrazione e dell'interculturalità, il pieno riconoscimento e rispetto delle diversità e dei diritti della persona.

In contesti, formali o informali, nei quali diventa oramai quotidiano l'incontro tra autoctoni e immigrati si moltiplicano le difficoltà di comunicazione e si creano possibili incomprensioni, fraintendimenti e scontri a causa dei diversi assunti culturali e delle diverse concezioni e letture dei fenomeni espresse dagli individui. Per tentare di contenere le tensioni e di ripristinare modalità comunicative efficaci, si sta affermando anche nel nostro paese la funzione di mediazione culturale, pratica che, associata ad altre attività ed interventi, si può rivelare estremamente produttiva. Essa infatti, favorendo l'ascolto e la "traduzione" (non solo linguistica) dei diversi assunti, concezioni, rappresentazioni che sono alla base dei comportamenti quotidiani, può creare le condizioni per un rapporto più consapevole e per una conoscenza più approfondita del carattere "culturale" dei diversi modi di porsi e di pensare,

“educando” all’interculturalità e sostenendo, nel concreto dei rapporti tra cittadini, istituzioni e servizi, le politiche di integrazione.

Ed è proprio alle origini della mediazione culturale che si dedicherà la prima parte di questo capitolo, guardando in particolare all’esperienza francese, una delle più significative realtà che hanno fatto da battistrada in tale ambito. Ci si soffermerà in seguito su quale sia la natura e le funzioni assegnate a tale pratica nei campi problematici in cui essa si iscrive e si esercita, mettendo anche in evidenza ciò che la differenzia da altre pratiche analoghe e complementari.

## **2.1 Le radici della mediazione culturale: l'esperienza francese.**

La pratica della *mediazione culturale* ha le sue più dirette radici in paesi europei, quali Francia e Belgio, che sono stati interessati prima del nostro da flussi migratori extracomunitari. Particolarmente significativa è al riguardo l'esperienza francese, esperienza che fa capo ad un'immigrazione extracomunitaria maturata già a partire dagli anni '60 e ad una relativa pratica di mediazione culturale elaborata e attivata a partire dagli anni '70.

In effetti la Francia, dall'epoca della decolonizzazione, è stata meta di ingenti flussi immigratori provenienti soprattutto dalle ex-colonie del Maghreb (Algeria, Tunisia e Marocco) e del Sud-Est Asiatico, cui si aggiunse anche una cospicua componente di portoghesi e turchi. La società francese diventa quindi, molto prima di quella italiana, multietnica e pluriculturale; ed è a seguito di tale situazione, dei relativi problemi relazionali, di conflittualità e di accessibilità ai servizi, che in essa si sperimenta il ricorso, in funzione di mediatori culturali, a soggetti immigrati e integrati nel contesto francese. Si avvia così un'esperienza che, sia sul piano concettuale che su quello fattuale, è andata evolvendo

progressivamente, anche in rapporto al mutare delle politiche di integrazione<sup>40</sup>.

La pratica di impiego di “risorse straniere” in risposta ai fenomeni migratori inizia già, come anticipato, negli anni '70. In questo periodo si parla di “interprète linguistique-culturel” (interprete linguistico-culturale) o di “agent de communication”<sup>41</sup> (agente di comunicazione), quindi di una funzione mediativa ristretta al campo dell'*interpretariato* e della traduzione linguistica. E' questa in effetti la concezione che in quegli anni fa capo all'Inter Service Migrant (ISM), la prima “agenzia di interpretariato” francese, nata nel 1969.

I soggetti cui è demandata tale funzione devono essere originari dei paesi di provenienza dei migranti e, allo stesso tempo, devono aver vissuto un processo di integrazione nella società francese, integrazione basata sul già ricordato “modello dell'assimilazione” delle minoranze e dell'adesione di queste alle leggi e ai valori dello Stato di accoglienza. In tal senso, fino agli anni '80, la pratica della mediazione è concepita non solo come semplice interpretariato, ma anche come azione fortemente asimmetrica, tesa a “conformare” lo straniero alla cultura, alle istituzioni ed ai servizi francesi. Essa inoltre non ha un carattere

---

<sup>40</sup> Cfr. MARCHEGGIANI D., *Politiques d'intégration sociale en Europe. Italie et France: confrontation de deux cas*, in [www.click.vi.it/sistemiculture](http://www.click.vi.it/sistemiculture).

<sup>41</sup> Ibidem.

completamente ufficiale, perché lo Stato preferisce porsi come unico e diretto interlocutore nei confronti dei cittadini, senza riconoscere legittimità agli intermediari culturali. Pittau<sup>42</sup> sottolinea al riguardo tali tratti di disequilibrio rilevabili nella prima attuazione della funzione mediativa e, in particolare, come essa, privilegiando l'aspetto di interpretariato, abbia inteso in modo alquanto riduttivo la pratica globale della mediazione stessa.

Solo dopo che la politica assimilazionista mostra le sue carenze e la sua incompatibilità con la realtà dei fatti si comincia a porre l'accento su una nuova natura della mediazione culturale. Tale ridefinizione prende le mosse, nel 1981, con la sinistra al governo, dalla promulgazione di una legge che intende rimuovere ogni ostacolo giuridico alla possibilità degli immigrati di dar vita a proprie associazioni. Con lo sviluppo di queste ultime e la relativa rivendicazione di un pieno riconoscimento sociale e simbolico di quanti esse rappresentano, della loro identità culturale, le stesse si propongono come mediatrici tra le loro comunità, le loro specificità e i loro peculiari bisogni, e le istituzioni ed i servizi cui queste comunità si devono rapportare. E' in tale contesto che la mediazione culturale riequilibra l'asse relazionale e assume una funzione di "advocacy" dei diritti della persona e della sua cultura, a tutti i livelli di partecipazione alla vita sociale.

---

<sup>42</sup> Cfr. PITTAU F., *Immigrazione e mediazione culturale in Francia e in Italia*, "Affari sociali internazionali", n. 1, 2001.

In tale nuovo clima, che incrina il modello dell'assimilazione, è proprio la tematica della mediazione, che diventa oggetto di specifica riflessione. Ne sono testimoni esemplari due seminari organizzati dal CIEMI (Centro per l'informazione e lo studio sulle migrazioni internazionali), nel 1992 e nel 1996. Nel 1992 il tema trattato è "Immigration: à la recherche des intermédiaires culturels"<sup>43</sup>. In tale seminario viene riconosciuta ufficialmente l'attività di mediazione culturale. In particolare si riconosce come la stessa faccia capo di fatto soprattutto alle donne, le cosiddette "femmes-relais", un'espressione questa che, al di là dello specifico femminile, sottolinea la funzione di raccordo, di ponte, assegnata a tali operatori nei rapporti tra cittadini stranieri e istituzioni-servizi pubblici. Sarà il Ministro Simone Veil a decidere di finanziare, per un periodo di cinque anni, il lavoro di queste mediatrici a sostegno della piena integrazione della popolazione immigrata<sup>44</sup>.

Il focus del seminario del 1996 è posto sulla mediazione culturale in ambito scolastico. Insieme a quello inerente i servizi socio-sanitari, tale ambito rappresenta il nodo cardine dei rapporti interculturali e dei processi di inclusione/emarginazione sociale. In quest'ottica, con tale seminario si vuole mettere in luce la precaria condizione scolastica dei figli degli immigrati, a fronte della pluralità di culture presenti sul territorio nazionale. Tuttavia, dato

---

<sup>43</sup> "Immigrazione: alla ricerca degli intermediari culturali".

<sup>44</sup> Cfr. PITTAU F., op. cit.

che il principio guida del sistema scolastico francese fa riferimento a quella “parificazione ugualitaria” di cui si è parlato nel primo capitolo, la mediazione in tale contesto viene intesa come risposta alle condizioni di svantaggio dei bambini stranieri, in particolare di svantaggio linguistico da colmare, più che come riconoscimento, valorizzazione e messa in relazione di culture diverse.

Sono queste in sintesi le linee evolutive della pratica della mediazione culturale, almeno per quanto si registra in uno dei paesi che la hanno sviluppata pionieristicamente. Una situazione, questa, che tuttavia, nonostante un’esperienza pluridecennale, non trova a tutt’oggi un accordo condiviso nella definizione di tale pratica. In proposito è da rilevare che negli ultimi anni l’Inter Service Migrant è tornato a restringere la mediazione all’ambito dell’interpretariato: tutti, secondo quest’agenzia, possono essere in qualche modo “mediatori” culturali, ma non tutti possono essere “interpreti” delle specifiche lingue degli stranieri. Proprio per questo dovrebbe essere questo secondo tratto l’unità di misura di tale funzione e della specifica professionalità, ciò che può sottrarla dall’essere una pratica ed un ruolo vaghi e indefiniti.

Inter Service Migrant ha in tal senso dato vita anche ad una struttura autonoma per la formazione delle mediatrici che lavorano nelle 40 associazioni che si occupano di integrazione e mediazione su tutto il territorio nazionale. Ma proprio tale struttura non

condivide affatto l'idea che l'interpretariato sia la funzione principale della mediazione culturale, la quale è invece vista come complessiva azione di supporto all'orientamento e all'integrazione sociale delle minoranze culturali. E' sul quadro concettuale ed operativo implicato in questa seconda accezione che ora concentreremo la nostra attenzione.

## **2.2 Il primario terreno e valore simbolico della mediazione culturale.**

La mediazione culturale si esplica preliminarmente come azione volta a facilitare le quotidiane relazioni tra gli immigrati e gli operatori dei servizi o delle istituzioni del paese di accoglienza. In questa sua funzione, di per sé legata al concreto e allo strumentale, essa tuttavia porta con sé un risvolto di estrema rilevanza simbolica ed educativa. Infatti, per gli attori in gioco, in specie per gli autoctoni, la parte forte della relazione, tale mediazione fornisce o dovrebbe fornire l'occasione per un lavoro di riflessione su se stessi e sui propri assunti culturali, sui relativi valori e credenze di riferimento, rendendo esplicita la loro relatività e "parzialità" proprio nel contatto fattuale con patrimoni culturali "altri", diversi, estranei.

In tal senso, la mediazione culturale, mentre può stimolare nel concreto l'abbandono di immagini autoreferenziali ed etnocentriche, promuovendo reciproche aperture e arricchimenti, rende inevitabilmente anche tangibile il nodo che sottostà all'integrazione e, in primo luogo, alla *comunicazione interculturale*. In altre parole, essa mette a nudo ciò che costituisce la risorsa e, al tempo stesso, la problematica connessa all'incontro

di “sistemi di significati diversi e contrapposti”<sup>45</sup>, punti di vista, spiegazioni dei fenomeni non immediatamente confrontabili.

In effetti, è la *cultura* di appartenenza ciò che è in gioco nei capillari gangli dei rapporti tra autoctoni e immigrati, ciò che per i peculiari ambiti d'intervento della mediazione culturale costituisce la primaria difficoltà da affrontare, nonché il terreno sul quale lavorare per promuovere i maggiori frutti della relazione interculturale.

Guardando allo specifico dei problemi della comunicazione interculturale, è in tal senso rilevabile che questi non nascono esclusivamente né sostanzialmente dalle differenze linguistiche, ma soprattutto dai diversi sistemi culturali e dalle connesse modalità di concepire e agire nel mondo, modalità incarnate nei diversi idiomi e parole cui più direttamente si riconducono incomprensioni e incomunicabilità.

Riprendendo la cosiddetta “ipotesi Sapir-Whorf”<sup>46</sup>, si può in tal senso rilevare che dietro le differenti lingue materne si ritrovino non pure diversità dei significanti fonetici, ma modi di categorizzare e organizzare il mondo, ossia specifici codici culturali, che includono peculiari sistemi di percepire, interpretare, attribuire significato e valore agli eventi.

---

<sup>45</sup> CECCATELLI GURRIERI G., *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Roma, Carocci, 2003, pag. 11.

<sup>46</sup> Cfr. ANOLLI L., op. cit.

Il supporto fornito dalla mediazione culturale allora non può ridursi in nessun caso alla semplice funzione di interpretariato. Comporta invece creare un ponte, una via percorribile da entrambi gli interlocutori per rendere compatibili le rispettive cornici culturali<sup>47</sup>, quei presupposti per i quali uno stesso comportamento, una parola, un gesto possono assumere significati antitetici all'interno dei diversi frame di riferimento.

Sono questi ultimi, come sostiene Pearce<sup>48</sup>, sistemi di significati “incommensurabili”, quindi non riducibili gli uni agli altri e non gerarchizzabili, se non in una prospettiva etnocentrica. La mediazione interculturale, a partire dalla “doppia appartenenza” presupposta in coloro che la esercitano, è in tal senso preposta a far in modo che l'immigrato e l'autoctono possono in primo luogo rendersi conto di tali diverse cornici interpretative, di comprenderne i portati e valori, di trovare quindi i modi per renderle “dialoganti”, evitando che ciò si traduca in una loro rispettiva messa in discussione. L'intento, quanto mai problematico e continuamente perfettibile, non dovrebbe essere pertanto quello di far pervenire alla costruzione di un unico sistema di valori, ma piuttosto quello di rendere comprensibili e conciliabili sistemi “incommensurabili”<sup>49</sup>, salvaguardando la dignità, i diritti della persona e il valore della

---

<sup>47</sup> Cfr. SCLAVI M., *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano, Le Vespe, 2000.

<sup>48</sup> Cfr. PEARCE W. B., *Comunicazione e condizione umana*, Milano, Franco Angeli, 1998.

<sup>49</sup> *Ibidem*, pag. 182.

relazione. La mediazione culturale, nella sua più autentica funzione di promotrice di un dialogo che è poi responsabilità e competenza degli interlocutori, deve in tal senso rendere consapevoli le parti in gioco della fatica e, insieme, delle opportunità insite nel comprendere l'altro, rinunciando per parte sua a idee di onnipotenza e accettando i propri limiti<sup>50</sup>.

Per quanto riguarda i concreti contesti quotidiani in cui può essere chiamata ad intervenire, dalla scuola ai servizi socio-sanitari, essa dovrebbe riuscire a mettere in luce, di volta in volta, i cambiamenti di prospettiva necessari ad operatori o soggetti autoctoni e persone-utenti immigrati per pervenire ad una gestione negoziata della specifica situazione e dei significati e valori in essa coinvolti. Le problematiche del rapporto interculturale si fanno infatti più evidenti proprio nella tangibilità e nelle esigenze insite in tali situazioni. E' qui in effetti che si rendono palesi e cogenti i portati che i diversi *assunti culturali* inducono nella concezione della scuola e dell'istruzione, del corpo, della salute, della malattia, della gerarchia, dello spazio, del tempo, ecc., ossia in tutti quei fattori messi in gioco nell'interazione e costitutivi della stessa in quanto parametri di interpretazione degli eventi, di gestione dei rapporti interpersonali, di valutazione dei fatti. Si tratta di un insieme innumerevole di riferimenti, per lo più taciti e

---

<sup>50</sup> Cfr. SCLAVI M., op. cit.

inconsapevoli, che informano tutto l'agire delle persone: dalla gestualità al modo di porsi, dal modo di intendere le domande ai canoni della “buona educazione”, da ciò di cui è lecito parlare a quanto ispira la logica cooperativa o competitiva dei rapporti con gli altri<sup>51</sup>.

Balboni parla in proposito di un “software of the mind”<sup>52</sup>, riprendendo una famosa metafora di Hofstede. Con esso indica l’insieme dei “file di sistema” a cui ogni comunicante accede, durante uno scambio comunicativo, per regolare i parametri d’emissione e interpretazione, verbali e non verbali (lessico, tono della voce, registro, postura, ecc.). Tale “sistema operativo” della mente costituisce un complesso insieme di valori e concezioni talmente interiorizzato e radicato in ogni persona da risultare scontato e assolutamente naturale, ma altresì assolutamente specifico e tutt’altro che universale. Ed è a questo sistema che, nella comunicazione tra culture diverse, si riconduce la rispettiva intraducibilità dei “file-messaggi” scambiati, nonché la perdita delle loro più sostanziali “formattazioni” quando non ci sia la consapevolezza e volontà di portare allo scoperto e mettere in gioco il “software-cultura” che li crea.

---

<sup>51</sup> Cfr. DI BELLA S., CACCIAVILLANI F., *La mediazione interculturale: dall’attività ai processi*, “Animazione sociale”, marzo 2002.

<sup>52</sup> BALBONI P. E., op. cit., pag. 11.

Per lo specifico dei rapporti nell'ambito socio-sanitario, quello cui si riferisce l'esperienza su cui torneremo in seguito, Castiglioni<sup>53</sup> evidenzia le questioni che, in riferimento al software of the mind, sono implicate dalle diverse rappresentazioni del corpo e dalle possibili concezioni di ciò che si definisce salute e malattia.

Al riguardo, se l'accesso dello straniero ai servizi socio-sanitari dipende in larga misura dalla concreta organizzazione delle strutture, dagli orari, dalle norme burocratiche, dalla conoscenza delle varie tipologie di servizi, è tuttavia evidente come tali questioni "concrete" si inquadrino al fondo in quelle "simboliche" inerenti le concezioni della medicina, la fiducia (o sfiducia) nella tecnologia medica occidentale, la rappresentazione della propria malattia, del proprio corpo, del sintomo, il ruolo attribuito alla figura del medico<sup>54</sup>.

Tali considerazioni comportano, nel caso limite, che un immigrato non si ponga neppure la questione di accedere alla medicina "scientifica" occidentale qualora imputi la propria malattia ad un'eziologia "sovrannaturale"; oppure che una donna musulmana non voglia essere visitata da un medico di sesso maschile, in quanto la sua cultura considera il corpo non come oggetto asessuato da curare, ma come entità inscindibile dalla

---

<sup>53</sup> Cfr. CASTIGLIONI M., op. cit.

<sup>54</sup> Cfr. TRADARDI S., *La mediazione culturale: il punto sulla situazione in Italia*, "Affari sociali internazionali", n.1, 2001.

“persona donna”, dai valori e precetti morali e religiosi cui deve attenersi.

Non va in proposito sottovalutato il fatto che, nell’esperienza di migrazione, il “corpo” del migrante rappresenta “tutto il capitale di partenza posseduto”<sup>55</sup>, la più cospicua dote che lo straniero porta con sé, che lo identifica e lo riconnette alle sue radici. In tal senso, l’immigrato scruterà il proprio corpo nei minimi particolari, in tutti quei cambiamenti causati dal diverso stile di vita e dalle diverse abitudini acquisite nel nuovo paese. Diventa quindi fondamentale per gli operatori sanitari capire, nell’espressione del disagio e della malattia, quali sintomi siano reali e quali siano psicosomatici, introiettati e non facilmente verbalizzabili, al di là delle difficoltà linguistiche.

La mediazione culturale, in tutte queste evenienze, si qualifica più che mai, ribadisce Castiglioni, non come semplice interpretariato, ma come sostanziale “intervento linguistico culturale a vari livelli”<sup>56</sup>: funzione cardine in una relazione triangolare al cui interno il mediatore si pone come interfaccia tra operatore socio-sanitario e utente straniero. Egli deve rispondere contemporaneamente ad aspettative ed esigenze dell’operatore e dell’utente, facendo conoscere le regole del servizio (ambito

---

<sup>55</sup> Ibidem, pag. 84.

<sup>56</sup> CASTIGLIONI M., *La mediazione linguistico-culturale*, “Prospettive sociali e sanitarie”, n. 15, 1995.

sociale) e rendendo interpretabili le diversità degli assunti (ambito culturale), in modo da far pervenire ad un incontro positivo domande e risposte, sintomi e loro lettura.

Nel rapporto tra immigrato ed operatore socio-sanitario molti altri sono gli assunti che vanno evidenziati e fatti conoscere per evitare distorsioni, incomprensioni e il perdurare di stereotipi e pregiudizi. Sono relativi sia alla forma che al contenuto della comunicazione. Si tratta, ad esempio, del concetto di gerarchia, che risulta estremamente diverso nelle varie culture, influenzando al fondo nella struttura dei rapporti operatore-utente. Altrettanto rilevanti sono le differenze che riguardano la concezione di ciò che è “politicamente corretto”, fattore che investe non solo il lessico e la forma dei rapporti, ma gli stessi ruoli di uomo e donna. Ugualmente influenti, per il disagio e le incomprensioni che possono suscitare, sono le differenze in ordine a ciò che può essere o meno argomento di dialogo o costituire area tabù del corpo.

Lo stesso concetto “impalpabile” di tempo è vissuto in maniera molto diversa e concreta nelle varie culture. Una differenza sostanziale passa in tal senso tra il tempo lineare, tipico delle culture occidentali, e il tempo ciclico, vissuto invece dalle culture orientali. Questo comporta ripercussioni tangibili sul piano dei comportamenti e dei valori: da un lato abbiamo la visione di una temporalità in continuo divenire, di un progresso senza fine, di un

tempo da economizzare; dall'altro lato, si registra un tempo "già deciso", di realtà che si ripete, di accettazione della stessa, di policronia. In parallelo, nelle concrete interazioni comunicative, avremo, da una parte, chi vive le pause di "silenzio" come "tempo sprecato", quindi con disagio, attribuendo ad esse significati di rifiuto, rimprovero o disinteresse espressi dall'interlocutore, dall'altro, chi con tali pause vuole denotare riflessione, rispetto per l'interlocutore e attenzione per ciò che egli ha detto.

Come ricorda Belpiede<sup>57</sup>, la popolazione immigrata presenta anche concezioni e modelli di organizzazione sociale e familiare molto diversi dai nostri, relative diversità nell'allevamento e cura dei figli, nel sentire ciò che è fonte di benessere o malessere, nelle coordinate di guida al rapporto tra uomo e donna, tra ruoli e figure professionali, ecc.. Nigris e Johnson<sup>58</sup>, per quanto riguarda l'ambito scolastico, mettono in evidenza come genitori di culture nordafricane o orientali, abituati ad affidarsi all'autorità degli insegnanti, considerata indiscussa, possono sembrare disinteressati o assenti dagli stessi insegnanti italiani, abituati ad una maggiore presenza, se non apprensività, dei genitori. Al contrario, i genitori immigrati possono ritenere segno di ingerenza e ingratitudine

---

<sup>57</sup> Cfr. BELPIEDE A., *La professione di mediatore culturale in ambito sociale*, "Prospettive sociali e sanitarie", n. 2, 1999.

<sup>58</sup> Cfr. JOHNSON P., NIGRIS E., *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi*, in NIGRIS E. (a cura di), op. cit.

interessarsi assiduamente ai criteri educativi della scuola frequentata dai figli.

E' proprio l'insieme di tali assunti simbolici, taciti e scontati, il terreno elettivo della mediazione culturale, ciò su cui essa è chiamata a promuovere consapevolezza e modalità di incontro, qualunque sia la sua specifica declinazione e, in ordine ad essa, i suoi peculiari obiettivi (dall'interpretariato all'advocacy dei diritti dello straniero, al sostegno all'inserimento del migrante ed ai processi di integrazione).

## 2.3 Natura e funzioni della mediazione culturale.

Il termine “mediazione culturale”, dal punto di vista linguistico, accosta due parole, su cui ora vorremmo soffermarci per entrare più direttamente nel merito di tale pratica. Analizziamo, innanzitutto, che cosa in generale si intende per *mediazione*.

Come enuncia Castelli, la “mediazione è un processo attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente a un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un grave conflitto”<sup>59</sup>. Tale pratica si caratterizza e si differenzia da altre funzioni analoghe (come il giudizio, il negoziato, l’arbitrato) per il suo essere eminentemente volta a creare o ristabilire il dialogo tra le parti in causa, senza prendere posizione a riguardo di esse e della posta in gioco, e senza assumere la delega dei rispettivi ruoli e azioni. Il mediatore, al contrario, si adopra affinché gli attori della relazione si facciano pienamente protagonisti della stessa, della relativa comunicazione e della “propria attiva e responsabile capacità decisionale”<sup>60</sup>.

Secondo Pisapia, inoltre, la mediazione non è solo un intervento in situazioni conflittuali ed emergenziali, ma è anche e contemporaneamente un “intervento di problema”<sup>61</sup>, ossia di

---

<sup>59</sup> CASTELLI S., *La mediazione. Teorie e tecniche*, Milano, Cortina, 1996, pag. 5.

<sup>60</sup> Ibidem.

<sup>61</sup> PISAPIA G., *La scommessa della mediazione*, in PISAPIA G., ANTONUCCI D. (a cura di), *La sfida della mediazione*, Padova, CEDAM, 1997, pag. 9.

evidenziazione, problematizzazione e presidio dei cambiamenti che intercorrono nei sistemi relazionali e sociali. Per tale funzione la mediazione oltrepassa l'ambito "tecnico" della gestione dei contrasti e conflitti, assumendo anche la dimensione "strategica" di intervento volto a promuovere la costruzione o ri-costruzione di "azioni e interazioni sociali significative"<sup>62</sup>.

Sempre secondo Pisapia, tale duplice funzione della mediazione si esplica in qualsiasi campo di suo esercizio, istituzionalizzato o meno, dall'ambito penale a quello familiare, da quello scolastico a quello sociale in senso lato. A proposito di tali diverse articolazioni, è evidente come più che di mediazione si debba parlare di "mediazioni", distinguendo gli specifici contesti, attori, competenze, istituzioni referenti e vincoli normativi, pur a partire dal tratto di terzietà e di attivazione delle parti comune a tutte le tipologie operative.

Veniamo al secondo termine della locuzione e quindi allo specifico della *mediazione culturale*. Cosa connota tale pratica? La mediazione culturale, come si è visto nei paragrafi precedenti, ha come proprio peculiare ambito d'azione le relazioni tra autoctoni, operatori di servizi e istituzioni, e utenti stranieri, che con essi si trovano ad interagire. Essa, come ogni altra pratica mediativa, fa capo ad una terza persona, il "mediatore culturale" appunto, che nel

---

<sup>62</sup> Ibidem.

caso specifico è “nativo” della comunità di immigrati per la quale svolge la sua funzione. Tale appartenenza del mediatore non dovrebbe inficiarne la sostanziale terzietà, essendo quest’appartenenza richiesta dalla necessità di ricorrere ad una persona che possa conoscere dall’interno (“emicamente”) gli assunti culturali di gruppi che, in quanto minoritari, trovano di per sé difficoltà nel farsi comprendere e vivono un oggettivo svantaggio sociale e culturale. D’altra parte il mediatore è solitamente anche membro “acquisito” della realtà autoctona, soggetto in parte o pienamente integrato in essa.

In ogni caso, questa specifica natura del mediatore culturale deriva anche dall’urgenza delle istanze cui risponde la pratica mediativa, in prima battuta volta, come si è detto, a facilitare l’accesso e la relazione degli immigrati con i servizi e le istituzioni della società ospitante. E’ a partire da questa immediata esigenza che poi la mediazione culturale assume la valenza di un vero e proprio strumento a supporto della definizione e della realizzazione delle politiche di integrazione, ossia di interventi progettati e ricercati, a partire dal riconoscimento dei bisogni e delle specificità di cui sono portatori i singoli e i gruppi immigrati, per pervenire alla possibilità di “offrire servizi rivolti a tutta la popolazione, ma sempre più personalizzati”<sup>63</sup>.

---

<sup>63</sup> CASTIGLIONI M., op. cit., pag. 25.

Per ciò che concerne il piano più concreto delle esigenze di mediazione culturale, Johnson e Nigris individuano tre istanze intrecciate. Questa diventa fondamentale quando persone che appartengono a culture diverse sono coinvolte in processi di comunicazione reciproca, quando tali relazioni avvengono in contesti socio-istituzionali caratterizzati da una disparità di potere fra i due interlocutori e, ancora, quando la relazione si instaura tra rappresentanti della cultura dominante e esponenti di culture minoritarie, in un rapporto nel quale i secondi si trovano fattualmente in una condizione di inferiorità, sottoposti a possibili immagini stereotipiche da parte della cultura dominante. La mediazione culturale costituisce quindi in prima battuta un tentativo di attenuare e rimuovere le asimmetrie rispetto ai ruoli, al potere e alla capacità contrattuale, trasformando tali interazioni in “negoziazioni simmetriche”<sup>64</sup>.

In una prospettiva più generale, la mediazione risponde, secondo Favaro, alla necessità di integrare i nuovi cittadini e di “integrarsi tra diversi su tutti i piani: sociale, linguistico e culturale”<sup>65</sup>. Ciò implica il promuovere la consapevolezza del fatto che l’integrazione è una negoziazione che a tutti i livelli, dei servizi e istituzioni, da una parte, e dei cittadini, dall’altra, riconosce e valorizza l’incontro con la diversità, il confronto, l’ascolto, il

---

<sup>64</sup> CECCATELLI GURRIERI G., op. cit., pag. 10.

<sup>65</sup> FAVARO G., *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*, Bologna, EMI, 2001, pag. 10.

dialogo, la comunicazione feconda, rimuovendo i possibili ostacoli che sorgono in tali circostanze. Un lavoro di mediazione culturale si traduce quindi in un'azione di facilitazione della comunicazione e di gestione dei conflitti, ma anche di prevenzione degli atteggiamenti discriminatori, presenti nella popolazione autoctona o, per contro, di quelli vittimistici e di arroccamento sviluppati dalla popolazione immigrata.

In tale prospettiva, la mediazione culturale si qualifica come pratica conciliatoria e dialogica che mira, in ultima analisi, a prevenire o modificare le interazioni potenzialmente conflittuali, facendole transitare dalla logica “vincitori e vinti” a quella “io vinco, tu vinci”<sup>66</sup>. A tal fine essa deve dare voce a chi inizialmente risulta muto e invisibile, sia perché penalizzato da un patrimonio linguistico e culturale minoritario e da una percezione sociale di rifiuto, sia perché escluso dai diritti di cittadinanza. A tal fine essa deve altresì promuovere l'attivazione dell'immigrato nei processi di integrazione, non sostituendosi ad esso, ma agendo in un'ottica di emancipazione ed empowerment.

Proprio per tale aspetto, la mediazione culturale viene definita da Castiglioni, oltre che “come uno spazio di prevenzione del disagio e della conflittualità”, come una strategia mirata all'inserimento fattivo e pieno della popolazione immigrata nella

---

<sup>66</sup> CECCATELLI GURRIERI G., op. cit., pag. 16.

società ospitante<sup>67</sup>. La logica di tale attività, secondo l'autrice, deve concepire il percorso di integrazione degli immigrati come un processo che permetta loro di sviluppare il senso di appartenenza e partecipazione attiva alla nuova società, non un mero adattamento o inserimento individuale.

Queste in sintesi le molteplici funzioni assegnate alla mediazione in tutti gli ambiti d'incontro con la diversità culturale: da quello scolastico ed educativo a quello sociale e sanitario, a quello giudiziario, e nei relativi luoghi di operatività (scuole, ospedali, tribunali, centri di accoglienza, assistenza sociale, consultori, lavoro di strada, ecc.). In tutti questi contesti, dove la diversa appartenenza etno-culturale può creare distanza, diffidenza, incomprensione, la mediazione culturale è chiamata ad operare come “agente di cambiamento”<sup>68</sup>, a promuovere la conoscenza dei reciproci modelli di comportamento, dei rispettivi assunti e significati, in prospettiva di una loro valorizzazione, modificazione ed integrazione.

In tal senso è evidente come la mediazione culturale porti con sé indubbe valenze e risvolti educativo-formativi, non potendo prescindere, proprio per questo, da un orizzonte pedagogico. L'elemento centrale della pratica mediativa risiede infatti nella relazione con l'altro. Una relazione culturalmente ma anche

---

<sup>67</sup> CASTIGLIONI M., op. cit., pag. 32.

<sup>68</sup> JOHNSON P., NIGRIS E., op. cit., pag. 381.

umanamente problematica, e insieme ricca di potenzialità, che il mediatore culturale deve curare, ripristinandola lì dove è compromessa e, in ogni caso, mirare a farla crescere: intanto “prendendosi cura” di chi si trova in condizioni di oggettiva disparità, ossia il migrante, che necessita di essere supportato nelle esigenze più immediate e, altresì, in una prospettiva di emancipazione. La mediazione culturale, come ricorda in proposito Jabbar, deve fornire l’elemento mancante per una relazione paritaria e in questo modo restituire valore e dignità alla persona straniera ed alle sue origini<sup>69</sup>.

La stessa mediazione deve poi necessariamente interessare l’anello forte della relazione, l’autoctono, l’operatore dei servizi e delle istituzioni, stimolando la consapevolizzazione ed evoluzione dei relativi assunti culturali, comportamenti e modi operativi, ossia sostenendo un processo che, anche se non solo di competenza del mediatore, è comunque intrinsecamente educativo e formativo.

La mediazione culturale costituisce in ultima una pratica volta a permettere e favorire il dialogo e lo scambio tra culture e individui diversi, una pratica che mirando all’incontro paritetico, al di là di ogni arroccamento, apertura di facciata o iniziativa folcloristica dal sapore esotico, investe il fondamento relazionale della persona e della comunità.

---

<sup>69</sup> Cfr. JABBAR A., *La mediazione culturale. Significato, nodi e dilemma*, “CEM Mondialità”, n. 7, novembre 2000.

## **2.4 Le figure della mediazione.**

La mediazione culturale, come già accennato, è una pratica svolta fattualmente da persone straniere, appartenenti alle diverse comunità culturali presenti nel territorio, che hanno già vissuto un processo di inserimento e di integrazione nella società di accoglienza. In tal senso, il mediatore culturale deve essere una persona che conosce molto bene entrambe le lingue e le culture, non solo la propria, ma anche quella del paese di accoglienza, e che ha avuto modo di rielaborare positivamente il proprio vissuto di immigrazione. Sono queste le precondizioni per cui egli possa porsi come “ponte” tra due mondi e le relative culture.

Il mandato “istituzionale” che esercita il mediatore culturale si iscrive di norma in un contesto d’équipe. Egli infatti lavora per lo più a fianco degli operatori dei servizi socio-sanitari e scolastico-educativi che devono rapportarsi con l’utenza straniera, integrando le competenze professionali di questi con lo specifico “sapere culturale” indispensabile ad interagire funzionalmente con l’immigrato. Questo suo fare da intermediario non si risolve in una semplice attività di interpretariato o nel cercare un compromesso culturale, ma nel creare o ripristinare, come si è visto, una relazione feconda tra gli interlocutori interessati, e nel promuovere una conoscenza e comprensione delle rispettive culture. Mediatore

culturale è perciò, come ricorda Demetrio, “chi appartiene a una data cultura nazionale o locale e di essa, in quanto rappresentante di diritto e per nascita, si rende divulgatore e animatore”<sup>70</sup>.

Sono questi i tratti che caratterizzano tale figura, differenziandola da altre analoghe, oggi sempre più diffuse in un contesto sociale estremamente complesso e attraversato da innumerevoli problematiche relazionali. Come sostiene in proposito Ceccatelli Gurrieri<sup>71</sup>, mediatore in genere può essere chiunque intervenga a negoziare e a facilitare l’intesa quando le relazioni sociali e interpersonali si moltiplicano e si complicano. E’ a tali condizioni che si riconduce la nascita, accanto alla più tradizionale figura del mediatore commerciale, di mediatori dei conflitti matrimoniali o familiari, delle controversie tra cittadini, tra gruppi sociali, tra istituzioni, tra nazioni.

In ordine a tali figure il mediatore culturale ha un proprio terreno elettivo, il quale però non esclude l’intersezione con quello di altre funzioni. Anzi, data la pervasività del culturale e l’odierna condizione socio-demografica indotta dai processi di globalizzazione, gli ambiti risultano sempre più intrecciati, potendo portare a forme di mediazione multifaccettata o comunque coinvolgenti figure diverse.

---

<sup>70</sup> DEMETRIO D., *Agenda interculturale*, Roma, MELTEMI, 1997, pag. 78.

<sup>71</sup> Cfr. CECCATELLI GURRIERI G., op. cit.

Per tale aspetto diventano qui particolarmente significative le analogie, le differenze e le intersezioni che intercorrono tra “mediazione-mediatore culturale” e *mediazione-mediatore interculturale*. Come rilevano Demetrio e Favaro, il mediatore interculturale è chi “fa in modo di tradurre i valori dell’interculturalismo indipendentemente dalle sue radici”<sup>72</sup>. Mediatori interculturali possono essere in tal senso gli insegnanti, gli educatori, gli operatori sociali e culturali, i volontari, stranieri e non, quando, nell’esercitare il loro ruolo si fanno interpreti del valore connesso alle diversità culturali, si fanno portavoce e garanti di atteggiamenti quali l’accoglienza, l’accettazione incondizionata dell’altro, il dialogo, il confronto reciproco, nell’ottica del riconoscimento della differenza e della comune appartenenza all’umanità.

Tali mediatori inscrivono il loro quotidiano operare in una prospettiva tesa all’interculturalismo, alla mondialità, alla comunicazione interculturale, al di là del farsi interpreti e patrocinatori di una cultura specifica, che del resto non è loro propria. Questo compito è demandato invece al mediatore culturale propriamente inteso, con il quale essi possono semmai collaborare fattivamente, come nel caso dell’insegnante, di ogni ordine e grado, che si avvale del mediatore per conoscere a fondo il retroterra

---

<sup>72</sup> Ibidem.

artistico, letterario, musicale, comportamentale, alimentare, tecnologico, ecc. dei propri allievi immigrati<sup>73</sup>. Il mediatore culturale può, in tale contesto, fornire supporto anche alla più generale progettazione di percorsi educativo-didattici di carattere interculturale, nonché intervenire nella specifica formazione degli insegnanti.

In riferimento a quest'ultimo rilievo, è evidente che il mediatore culturale svolge sempre, come si è già rilevato, un'implicita azione formativa nei confronti degli operatori con cui collabora, oltre che rispetto agli stessi appartenenti alla comunità di cui si fa interprete. Ma affinché tale implicito ruolo che svolge possa tradursi in un'azione diretta e organica, quale è sempre più oggi richiesta, diventa necessità imprescindibile una formazione professionale seria e specifica dei mediatori culturali<sup>74</sup>. Se al riguardo in passato questo ruolo poteva essere svolto anche solo da volontari che si proponevano come accompagnatori o facilitatori dei propri concittadini stranieri, oggi, a fronte di richieste di mediazione culturale sempre più diffuse, differenziate e qualificate, è indispensabile affidarsi a persone adeguatamente formate e professionalizzate. Ma su queste questioni si tornerà nel prossimo capitolo.

---

<sup>73</sup> Cfr. DEMETRIO D., FAVARO G., *Bambini stranieri a scuola*, Firenze, La Nuova Italia, 1997.

<sup>74</sup> Cfr. DURINO ALLEGRA A., FABI F., TRAVERSI M., *Dall'accoglienza alla convivenza*, Roma, MELTEMI, 1997.

## **CAPITOLO TERZO**

### **IL MEDIATORE CULTURALE**

Il mediatore culturale è dunque una figura sempre più diffusa nei più tradizionali e svariati contesti in cui le differenze etniche e culturali entrano in contatto. Proprio per questo, è altresì sempre più diffusa l'esigenza, da un lato, di definire il profilo e le condizioni operative di tale ruolo, anche nelle sue intersezioni con il lavoro degli operatori con cui interagisce (operatori sanitari, sociali, educativi, ecc.), dall'altro, di garantire adeguati percorsi di formazione di coloro cui è demandata tale funzione, la quale, per quanto fin qui evidenziato, implica una specifica "professione" o, quantomeno, una "professionalizzazione" di quanto fino ad oggi era preminentemente affidato all'empiria e al volontariato.

E' su tali aspetti che ci soffermeremo in questo capitolo, passando così dalle generali istanze e condizioni della mediazione culturale, in precedenza considerate, alla specificità dell'operare, delle competenze e della formazione del mediatore, almeno per quanto al riguardo si può registrare in una situazione tuttora in divenire e in via di definizione.

### 3.1 Ruolo e competenze del mediatore culturale.

La figura del mediatore culturale, in quanto figura prioritariamente destinata ad affiancare gli operatori impegnati nel campo dei servizi alla persona e alla comunità, collaborando con essi per rendere fruibili al meglio questi servizi dagli immigrati, necessita di essere definita sia in ordine al ruolo che deve assumere in tale contesto interfunzionale e di “lavoro d’équipe”, sia in ordine alle competenze implicate nello svolgere “professionalmente” tale ruolo.

Come già sottolineato, il mediatore culturale, nella relazione operatore-utente, occupa una posizione di *terzietà*, una funzione che può essere associata metaforicamente a quella svolta dal “codice” che interfaccia gli interlocutori nel normale evento comunicativo<sup>75</sup>. Nello specifico rapporto operatore-utente, tale funzione di interfacciamento e di facilitazione della comunicazione, è ciò che al fondo definisce e delimita il ruolo del mediatore, articolandone, secondo Cacciavillani e Di Bella<sup>76</sup>, i tre primari piani d’intervento.

Innanzitutto, quello della *mediazione linguistica*. Come rilevano molte esperienze, tale funzione di interpretariato è importante (anche se non l’unica e nemmeno la più rilevante), non solo quando l’utente non ha o ha una limitatissima conoscenza della

---

<sup>75</sup> Cfr. CASTIGLIONI M., op. cit.

<sup>76</sup> Cfr. CACCIAVILLANI F., DI BELLA S., op. cit.

lingua italiana, ma anche quando la parla discretamente. Infatti la presenza del mediatore in ogni caso permette agli interlocutori di non preoccuparsi della “traduzione” e di concentrarsi piuttosto sul “merito” dell’interazione. In termini emotivo-relazionali, ciò fornisce sostegno e sicurezza personali agli interlocutori, consentendo una comunicazione più distesa e completa, una reciproca disponibilità ad ascoltare e ad entrare in interazione, a chiedere e fornire chiarimenti, a porre domande e a rispondere, ecc.. Per contro, quando non si capisce bene ciò che l’interlocutore vuole comunicare o quando non si dispone del lessico appropriato per spiegarsi, si genera un clima di disagio e una comunicazione che schematizza e semplifica situazioni, problemi e richieste, limitando di conseguenza il ventaglio di soluzioni possibili e la personalizzazione del servizio.

Il secondo piano d’intervento è quello della *mediazione* propriamente *culturale*. La comprensione da parte degli interlocutori dei diversi assunti di senso, dei relativi atteggiamenti, abitudini e comportamenti è di rado immediatamente chiara ed evidente. Come si è visto, fa capo a sistemi di riferimento, scontati, taciti e inconsapevoli, che necessitano di un supporto per essere esplicitati e resi compatibili. La funzione del mediatore, a questo livello, è proprio quella di far capire i diversi assunti simbolici e, soprattutto, di aiutare a distinguere ciò che nella relazione è

riconducibile alle diversità culturali e ciò che invece dipende dalla personalità individuale degli interlocutori, sicuramente influenzata dalla cultura d'origine, ma non esclusivamente da essa. Il mediatore, sottolineano in proposito Cacciavillani e Di Bella, deve porsi come “muro di gomma” che assorbe le ansie e i disagi degli interlocutori e, esplicitando i loro diversi assunti culturali, aiuta questi a gestire in modo decentrato e accettante la situazione.

Infine, il terzo piano d'intervento concerne la facilitazione dell'*approccio ai servizi*. Su tale piano al mediatore spetta il compito, da un lato, di riconoscere gli ostacoli che incontra l'utenza nell'accedere ai servizi, contestualizzando le specifiche difficoltà, decodificando e ricodificando i relativi bisogni e richieste, dall'altro, di esplicitare le modalità operative dei servizi stessi e le aspettative dei loro operatori, cercando di favorire un incontro fecondo e propositivo delle rispettive esigenze.

Questa triplice articolazione del ruolo del mediatore culturale definisce i contorni di fondo di tale figura, qualificandola come perno della comunicazione-interazione operatore-utente e, allo stesso tempo, posizionandola “all'esterno” di tale relazione, in quanto facilitatrice di un rapporto che, sul piano comunicativo e naturalmente su quello operativo, deve vedere i due soggetti come attori effettivi e responsabili. Come accennato al riguardo nel capitolo precedente, il ruolo del mediatore culturale non è infatti

quello di sostituto o peroratore di una delle due parti, né quello di arbitro o negoziatore dei loro interessi, compiti o bisogni. Egli non deve neppure sentirsi, né deve essere visto come colui al quale spetta la soluzione dei problemi o il tirare le fila.

Al mediatore compete, per contro, il far crescere le condizioni per il dialogo fra gli interlocutori, togliendo ostacoli e stimolando il loro empowerment. Nigris e Johnson ricordano in proposito che è ai diretti interessati nella relazione che spetta “la responsabilità di condurre la transazione stessa nonché il diritto di prendere le decisioni finali rispetto agli interventi richiesti dall’utente al servizio”<sup>77</sup>.

Entrando più nello specifico dei compiti che il mediatore dovrebbe svolgere nell’ambito delle strutture di servizio in cui opera, Favaro<sup>78</sup> individua quattro funzioni nodali: quella orientativo-informativa, quella linguistico-comunicativa, quella psico-sociale e relazionale, quella culturale.

Al primo livello fanno capo tutte le attività con cui il mediatore mette al corrente gli operatori delle specificità culturali degli utenti e, soprattutto, rende comprensibili agli immigrati le informazioni e le procedure che concernono l’accesso ai servizi (traducendo, ad esempio, opuscoli sull’educazione alla salute, piani formativi scolastici, modulistica varia, ecc.). In tale veste egli

---

<sup>77</sup> NIGRIS E., JOHNSON P., op. cit., pag. 389.

<sup>78</sup> Cfr. FAVARO G., op. cit.

svolge anche funzioni di accoglienza, accompagnamento e orientamento degli utenti. Come ricorda in proposito Belpiede<sup>79</sup>, all'immigrato vengono spesso a mancare le reti di rapporti familiari o amicali, ma anche gli strumenti concreti necessari a soddisfare i suoi bisogni sanitari e sociali (dai prodotti con cui era abituato ad alimentarsi o curarsi ai mezzi informativi ed educativi). Egli ha quindi necessità di un supporto *informativo-orientativo* per conoscere e padroneggiare il nuovo ambiente e le nuove condizioni in cui vive.

Al secondo livello, quello *linguistico-comunicativo*, le funzioni del mediatore concernono direttamente la relazione tra operatori e utenti dei servizi, esplicitandosi nei già ricordati compiti di “traduzione” linguistica e culturale, di facilitazione degli scambi verbali e non verbali.

A livello *psico-sociale*, il mediatore funge da “assorbente” per le tensioni tra autoctoni e immigrati, promuovendo la reciproca fiducia e sicurezza psico-emotiva, facendosi tramite di una lettura approfondita dei rispettivi bisogni, espliciti e soprattutto impliciti. Ciò può tradursi, esemplificando in riferimento all'ambito scolastico, anche in una sorta di “mediazione cognitiva”, che aiuta l'insegnante a comprendere i diversi modi di apprendere e di insegnare nel paese d'origine dei bambini stranieri, facilitando così

---

<sup>79</sup> Cfr. BELPIEDE A., op. cit.

l'individuazione delle eventuali difficoltà di questi e dei modi per affrontarle.

Infine, a *livello culturale*, la funzione del mediatore, soprattutto se questi risulta presenza stabile e continuativa nella struttura di servizio, è quella che si potrebbe definire di promozione dell'interculturalità. Intanto, stimolando l'apertura alla diversità ed alla personalizzazione delle prestazioni delle stesse strutture di servizio; quindi favorendo la visibilità delle diverse istanze e dei diversi apporti culturali in ogni occasione sociale, con ciò "lavorando" al cambiamento dei costumi e dei comportamenti quotidiani<sup>80</sup>.

Quelli appena richiamati sono i compiti che vengono da più parti attribuiti alla figura del mediatore culturale, il quale è inoltre concordemente considerato come un ruolo propriamente esercitabile, come già ricordato, da un "nativo" della specifica minoranza culturale e da chi, al tempo stesso, abbia rielaborato positivamente la propria esperienza di migrazione. Se queste ultime condizioni rappresentano i prerequisiti "naturali" del mediatore, vediamo ora quali *competenze* sono necessarie allo stesso per svolgere in modo "professionale" le funzioni sopra richiamate<sup>81</sup>.

---

<sup>80</sup> Cfr. TAROZZI M., *La mediazione educativa. "Mediatori culturali" tra uguaglianza e differenza*, Bologna, CLUEB, 1998.

<sup>81</sup> Cfr. GOUSSOT A., *Equivoci comunicativi nelle relazioni con gli immigrati*, "Animazione sociale", marzo 2002.

Gli autori finora presi in considerazione concordano sulle seguenti competenze prioritarie: conoscenza profonda e buona padronanza della *lingua madre* e della *lingua italiana*; conoscenza delle due *culture*, dei relativi usi, costumi e abitudini, dei relativi modi espressivo-comunicativo verbali e non-verbali; capacità di saper riconoscere e “praticare” nel quotidiano tali assunti e comportamenti, in modo tale da trovarsi “*a proprio agio*” sia nella cultura d’origine, sia nella cultura italiana.

Inoltre si rileva come sia di vitale importanza l’aver acquisito una deontologia e una pratica professionale che consenta al mediatore l’*imparzialità*, il saper essere al di sopra delle parti, nonché il saper rifiutare un incarico qualora non sia garantita tale condizione (ad esempio, a causa di conflitti personali o professionali tra le parti) o nel caso in cui il mediatore stesso viva un’incompatibilità linguistico-culturale con l’utente.

E’ richiesta anche una *conoscenza diretta* della fenomenologia dei problemi e vissuti che comporta l’essere immigrati (dalle difficoltà di accesso ai servizi sanitari alle contraddizioni identitarie) e, in parallelo, una buona esperienza circa le caratteristiche ed il funzionamento dei servizi, della società e delle istituzioni presenti sul territorio.

Come generali *competenze tecniche* sono altresì rimarcate quelle inerenti le capacità comunicativo-relazionali necessarie alla

gestione dei colloqui con e tra gli utenti e gli operatori: capacità di ascolto attivo, di empatia, di fornire feedback adeguati, di verificare la comprensione, ecc..

A quest'insieme di competenze si associa di norma il rilievo dato ad alcune auspicabili caratteristiche personali: la *serietà* e la *fiducia*, fondamentali per garantire professionalità nello svolgimento delle funzioni, rispetto dei limiti del proprio ruolo, astensione da compiti e giudizi che non spettano al mediatore, trasparenza, riservatezza circa i problemi affrontati; la *calma*, necessaria ad affrontare le frequenti situazioni fonte di stress e tensioni; la capacità di ascoltare “con le orecchie, con la mente, con il cuore”<sup>82</sup> entrambe le parti; l'*elasticità* mentale, per adattarsi ai diversi fronti ed ai vari servizi d'impiego del mediatore.

A conclusione di queste generali note sul ruolo, funzioni e competenze del mediatore culturale può essere utile riportare un documento, elaborato da Udo Enwereuzor e Patrick Johnson in occasione di un seminario organizzato a Bologna nel 1993 sulla figura del mediatore culturale<sup>83</sup>, che sintetizza profilo, responsabilità e diritti di tale figura. Vale in proposito ricordare, come meglio si vedrà nel prossimo capitolo, che a tutt'oggi nel

---

<sup>82</sup> CACCIAVILLANI F., DI BELLA S., op. cit.

<sup>83</sup> ENWEREUZOR U., JOHNSON P., *Le regole del gioco. Una procedura per la mediazione linguistico-culturale*, in “Immigrati/Risorse”, Atti del seminario “La figura del mediatore culturale, le prime esperienze ed i percorsi formativi a confronto”, Bologna, 13 ottobre 1993, promosso da COSPE, ciclostilato, pagg. 27-28.

nostro paese la professione del mediatore non è ancora “istituzionalizzata”; proprio per questo, gli enti locali, le istituzioni e le strutture pubbliche o del privato sociale (soprattutto cooperative) che hanno iniziato ad attivarla sentono la necessità di definirne “in proprio” i contorni, in ciò spesso richiamandosi ad esperienze di altri paesi. Va inoltre precisato che, nel testo qui riportato, la funzione del mediatore è centrata sul momento topico del colloquio operatori-utenti dei servizi socio-sanitari o educativi. Gli autori affermano infatti di aver preso il colloquio come momento cardine della funzione mediativa e di aver per esso previsto tutte le situazioni possibili, anche le peggiori (si fa riferimento per tale motivo a casi di ingiustizia, illegalità, razzismo, ecc.).

## **UNA PROCEDURA PER LA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE**

### *Mediazione*

Facilitare la comunicazione e la comprensione, sia linguistica che culturale, fra l'utente di etnia minoritaria e l'operatore di un servizio pubblico, in un contesto di poteri impari, rispettando i diritti di tutte e due le parti interessate.

### *Chi è il mediatore/la mediatrice linguistico-culturale*

1. Il/la MLC è un professionista che facilita la comunicazione e la comprensione, sia linguistica che culturale, fra l'utente di etnia minoritaria e

l'operatore di un servizio pubblico, in un contesto di poteri impari, rispettando i diritti di tutte e due le parti interessate.

2. Il/la MLC svolge il suo lavoro con imparzialità, consapevole delle proprie responsabilità, garantendo la riservatezza sui contenuti del colloquio.

3. Il/la MLC si impegna ad aggiornarsi sugli ultimi regolamenti, circolari, leggi, ecc. attinenti alla situazione o condizione degli utenti e degli operatori.

4. Il/la MLC si impegna a tradurre il più esattamente e accuratamente possibile, a spiegare presupposti culturali e a chiarire pregiudizi e stereotipi culturali a entrambe le parti.

5. Il/la MLC si impegna a trasmettere alle parti messaggi e informazioni chiari e completi nel contenuto. Nel caso di non chiarezza o dubbi il/la MLC invita le parti a chiedere ulteriori spiegazioni.

6. In caso di ingiustizia, illegalità, mancanza di rispetto, razzismo, sessismo, o capovolgimento degli accordi stabiliti, il/la MLC ha facoltà di ritirarsi e si riserva il diritto di tutelarsi nell'ambito legale.

#### *La responsabilità del mediatore/mediatrice linguistico-culturale*

7. Aggiornarsi sugli ultimi regolamenti, circolari, leggi ecc. attinenti alla situazione o condizione degli utenti e degli operatori.

8. Assicurare che il colloquio avvenga come stabilito fra l'utente e l'operatore.

9. Tenere sempre informate tutte e due le parti di quello che sta succedendo e tradurre tutto ciò che viene detto durante il colloquio.

10. Intervenire: a) per chiedere chiarimenti se non ha capito quello che deve tradurre; b) per far notare se una delle parti non ha capito il messaggio implicito o esplicito, anche se la traduzione era corretta; c) per far notare se il messaggio non è stato trasmesso, o se qualche presunta conoscenza di un'informazione, di una procedura o di un significato culturale è mancante.

11. Denunciare illegalità, ingiustizie, abusi di potere, discriminazioni e razzismo.

*I diritti del mediatore/mediatrice linguistico-culturale*

- Ha diritto di essere informato sul caso in questione.
- Può rifiutare un incarico dove c'è incompatibilità linguistica o culturale, o per rapporti personali con una delle parti.
- Può rifiutare di infrangere le leggi dello Stato o il regolamento del servizio o ente per il quale presta servizio o fornisce consulenza.
- Può rifiutare di partecipare in casi di discriminazione, razzismo o di offesa ai costumi, ai valori o alle credenze dell'utente o suoi propri.
- Ha diritto di non svolgere mansioni per le quali non ha la necessaria competenza e formazione.

### **3.2 I luoghi e le modalità della mediazione.**

Se quelle delineate nel paragrafo precedente sono le caratteristiche, le funzioni e le competenze generali del mediatore culturale, occorre rilevare che esse trovano specifiche e articolate declinazioni nei diversi ambienti in cui opera tale figura: dai servizi sanitari alla scuola, dagli ambiti extrascolastici a quelli del disagio sociale (in questi ultimi Ceccatelli Gurrieri fa rientrare la questura, i tribunali, i tribunali minorili, le carceri, i servizi di rieducazione per minori, i servizi comunali di assistenza sociale, le associazioni di volontariato per la prima accoglienza, i centri e le cooperative per il lavoro educativo e assistenziale di strada). Senza entrare nelle capillari articolazioni di tali contesti operativi, qui faremo riferimento ai tre principali “luoghi” in cui si esplica la mediazione culturale: l’ambito sanitario, quello scolastico, quello sociale.

In *ambito sanitario*, l’operatività del mediatore culturale si è finora consolidata sia nei reparti ospedalieri, sia nelle strutture socio-sanitarie territoriali, in particolare nei consultori familiari e pediatrici. Dalle esperienze finora condotte, soprattutto nei grandi centri urbani (dalla “Cooperativa Kantara” a Milano, dal Comune di Torino, di Bologna), risulta che una positiva funzione della mediazione si sperimenta già a livello della logistica dei servizi, ad esempio organizzando una segnaletica e dei volantini informativi in

varie lingue, facilitando l'accesso agli stranieri negli orari di presenza dei mediatori, adattando la modulistica alle differenze linguistiche e culturali.

Ad un secondo livello, la presenza del mediatore diventa utile, se non indispensabile, per creare un rapporto di fiducia e di "alleanza"<sup>84</sup> tra l'operatore (medico, infermiere) e l'utente. Ciò è di fondamentale importanza in un ambito, qual è quello della salute, nel quale si affrontano questioni intime, soggettive e profonde del disagio proprio o di un familiare, della sessualità, della procreazione, della nascita, della morte. E' evidente come in tale contesto la presenza del mediatore sia indispensabile per cogliere i bisogni espressi e inespressi dall'utente, per aiutarlo a comunicare i propri vissuti personali, i valori, le paure relative alla propria condizione di salute o di malattia e, contemporaneamente, per dar modo agli operatori di "tradurre" le loro aspettative, di comunicare le loro richieste di informazioni e le loro prescrizioni.

Ceccatelli individua in quest'ambito anche una terza funzione del mediatore, quella di promozione della salute della popolazione immigrata. In particolare questa si traduce nella possibilità di identificare situazioni peculiari di rischio sanitario, che il mediatore può direttamente segnalare data la sua possibilità di accesso alla

---

<sup>84</sup> CECCATELLI GURRIERI G., op. cit., pag. 67.

comunità straniera, così come di coinvolgere la stessa comunità in progetti di cura o prevenzione.

Altrettanto molteplici e importanti sono le funzioni che il mediatore culturale può svolgere in *ambito scolastico ed educativo*. Favaro le distingue in ordine ai quattro gruppi di destinatari coinvolti in tale contesto.

*“Nei confronti delle famiglie immigrate [il mediatore]:*

informa, facilita l’uso della scuola, rimuove gli ostacoli che si frappongono all’accesso ai servizi educativi;  
orienta e accompagna i genitori neoarrivati nel sistema scolastico italiano;  
mette in relazione i partner educativi;  
traduce materiali informativi nelle diverse lingue, i documenti e gli avvisi di “routine”;  
interviene in situazioni di malinteso e di conflitto; gestisce eventuali incidenti interculturali o fraintendimenti.

*Nei confronti dei bambini immigrati:*

sostiene la prima fase di accoglienza e di inserimento;  
ricostruisce la loro biografia e la storia scolastica precedente;  
rende esplicite le regole della scuola e del servizio educativo;

funziona da “contenitore” affettivo per ridurre la loro ansia e il disorientamento iniziale;

dà visibilità e valorizza le culture d’appartenenza, funzionando come modello positivo di riferimento e di identificazione;

dà legittimità e prestigio alla lingua d’origine dentro la scuola;

si pone, in determinati casi, come “garante e difensore” dei diritti dei bambini immigrati, considerata anche la debolezza istituzionale delle loro famiglie e la situazione di silenzio dei genitori stranieri.

*Nei confronti degli insegnanti:*

contribuisce a risolvere le difficoltà comunicative durante la prima fase di inserimento con la famiglia immigrata e con l’alunno neoarrivato;

fornisce informazioni sulla storia del bambino;

presenta i modelli educativi e scolastici del paese di origine (organizzazione, metodologie, didattica, aspetti relativi alla disciplina, contenuti...);

traduce informazioni e comunicazioni della scuola nelle diverse lingue;

sostiene l'insegnamento dell'italiano come seconda lingua collaborando con gli insegnanti di classe e i docenti "facilitatori";  
collabora a progetti di educazione interculturale.

*Nei confronti dei bambini italiani:*

presenta e racconta le altre culture;  
narra e propone animazioni interculturali;  
contribuisce a realizzare progetti di educazione interculturale;  
fornisce un'immagine positiva di un paese, di una lingua e di una cultura."<sup>85</sup>

Nel terzo ambito di operatività del mediatore, quello *sociale*, rientrano una molteplicità di istituzioni e servizi, da quelli di assistenza a quelli di controllo e penali. In questa eterogenea area di intervento, il lavoro del mediatore è spesso circoscritto alla mera funzione di interpretariato, anche se fanno eccezione a tale tendenza aree quali i centri di rieducazione minorile e le carceri, dove talvolta vengono progettate iniziative più articolate. Ceccatelli Gurrieri sottolinea comunque l'importanza in questo contesto, già di per sé intriso di disagio e tensione, di una traduzione quanto più corretta possibile, elemento molto delicato perché eventuali errori, incomprensioni o interpretazioni falsate possono comportare

---

<sup>85</sup> FAVARO G., op. cit., pagg. 25-26.

conseguenze gravi, basti pensare a quelle giuridico-penali. Con riferimento a quest'ultimo ambito ed ai suoi intrinseci vissuti di debolezza, marginalità, ostilità, è evidente come la stessa presenza del mediatore, figura simile per origine al soggetto in causa, ma al contempo inserita e integrata, possa alleviare tali vissuti ed, inoltre, far scattare nuove immagini ed assunti, stimolando prospettive di riscatto personale e di emancipazione futura.

In tali contesti, il mediatore può divenire anche il tramite per connettere o riconnettere la persona in difficoltà, carcerata o di per sé isolata, con il mondo esterno<sup>86</sup>, con le reti comunitarie informali, dei servizi e degli operatori territoriali.

Per rendere tangibili le modalità operative del mediatore, in particolare nel momento del colloquio tra operatori e utenti, evento cardine della mediazione e trasversale ai tre ambiti sopra ricordati, di seguito riporteremo esemplificativamente quanto al riguardo è specificato dal codice di comportamento elaborato dalla “Cooperativa Kantara” di Milano<sup>87</sup>. Come esemplifica il riferimento a tale ente, occorre ricordare che il ruolo del mediatore, lì dove è stato attivato, risulta spesso “in carico” ad organizzazioni del “terzo settore”, come appunto le cooperative, le quali se ne avvalgono

---

<sup>86</sup> Cfr. ACHIRI A., *La mediazione culturale*, in [www.migrare.it](http://www.migrare.it).

<sup>87</sup> Questo Codice di comportamento è il risultato della discussione avvenuta all'interno del Corso di Formazione Professionale F.S.E. n. 781/97 per “Mediatori linguistico-culturali nell'area della salute mentale”, tenutosi presso la Cooperativa Kantara, Milano, gestita dal G.R.T. -Gruppo per le relazioni transculturali- e finanziato dalla Regione Lombardia e dalla C.E.E..

direttamente o in convenzione con le strutture dei servizi sociali, sanitari ed educativi.

### **“CODICE DI COMPORTAMENTO DEL MEDIATORE LINGUISTICO-CULTURALE”**

- All’inizio del colloquio, il mediatore linguistico-culturale si presenta e spiega qual è il suo ruolo. Egli è presente in quanto mediatore linguistico-culturale e, in quanto tale, dovrà svolgere il suo compito in ogni caso in presenza dell’operatore italiano e dell’utente straniero.
- Il mediatore linguistico-culturale è tenuto a tradurre l’integrità di ciò che una delle parti dice all’altra e viceversa. Per integrità si intende: un resoconto completo e adeguato, non necessariamente letterale, di tutto ciò che viene detto. Il principio è quello di fare una traduzione precisa e fedele. Una traduzione letterale è naturalmente della più grande importanza quando si tratta di cifre, date, nomi e, ad esempio, nozioni mediche o giuridiche. Il mediatore linguistico-culturale deve inoltre decodificare i contenuti culturali presenti nella comunicazione in modo che siano comprensibili ad entrambe le parti.
- Il mediatore linguistico-culturale si asterrà da ogni forma di prestazione di servizi e non può e non deve esprimere opinioni personali. Egli è tenuto al segreto professionale.
- Il mediatore linguistico-culturale deve parlare in modo chiaro e comprensibile e se eventualmente prende appunti al fine di evitare dimenticanze, questi appunti sono coperti dal segreto professionale. Se nella traduzione di un particolare o di un termine sorgono dei dubbi, il mediatore linguistico-culturale deve informare tutte e due le parti e chiedere l’autorizzazione per effettuare una verifica.

- Il mediatore linguistico-culturale deve interrompere in tempo un discorso troppo lungo al fine di procedere a una corretta comunicazione dei contenuti del messaggio per l'altra parte.
- Il mediatore linguistico-culturale deve fare da ponte nella comunicazione tra operatore italiano e utente straniero perciò deve evitare di conversare con una delle parti escludendo l'altra. Egli non deve lasciarsi coinvolgere in una posizione nella quale sia lui a condurre la conversazione invece dell'operatore del servizio o dell'utente. Il mediatore linguistico-culturale rende la comunicazione possibile tra le due parti e non conduce lui stesso la conversazione.
- Se il mediatore linguistico-culturale nota che l'utente straniero o l'operatore del servizio è trattato in modo scortese, egli è tenuto a restare neutrale e non fare commenti personali. Egli dovrà tradurre le considerazioni scortesie o offensive, verbalizzando la situazione di conflitto. Spetterà rispondere a chi è direttamente coinvolto. Questi potrà rispondere solo se il mediatore linguistico-culturale traduce ciò che è stato detto. E' preferibile che egli non traduca letteralmente le ingiurie o le offese e si limiti a dire "l'interessato è in collera, esprime ingiurie o commenti offensivi". In una situazione difficoltosa, egli deve tentare, nella misura in cui ciò è possibile, di portare a termine il suo compito, di gestione dei conflitti. Alla fine dell'intervento la Cooperativa deve essere avvertita in modo che la gestione di una ulteriore richiesta di prestazione possa essere valutata accuratamente.
- Se il mediatore linguistico-culturale considera che la situazione diviene troppo difficile per sé, sia perché egli si trova davanti a un caso di coscienza, sia perché egli è oggetto di minacce, può interrompere l'intervento senza entrare in discussione con le parti. In questo caso, egli deve contattare telefonicamente la Cooperativa. La Cooperativa, in accordo con il servizio, deciderà se l'intervento deve proseguire oppure no.

- Se una delle parti dice: “Io non voglio che sia tradotto ciò che le dirò...” il mediatore linguistico-culturale deve immediatamente interrompere l’interessato e dirgli che, in quel caso, non può più continuare con l’intervento di mediazione. Il mediatore linguistico-culturale deve informare il suo interlocutore del suo ruolo. Un’eccezione a questa regola è costituita dalle informazioni che il mediatore linguistico-culturale potrà ricevere all’inizio dell’intervento da parte dell’operatore del servizio sulla natura del colloquio.
- Il mediatore linguistico-culturale non deve lasciarsi influenzare da nessuna delle parti implicate nel colloquio. Egli non deve cadere nella tentazione di difendere una causa a favore dell’utente o dell’operatore. Deve mostrare comprensione per il fatto che in alcune circostanze l’utente lo consideri un compatriota che è in grado di capire la sua situazione, tuttavia deve evitare di colludere con una delle parti.
- Il mediatore linguistico-culturale non deve accettare né soldi, né regali, né inviti di nessun tipo, egli deve dare all’intervento un carattere professionale al fine di evitare che l’utente o l’operatore del servizio non si aspettino un comportamento diverso da quello previsto dal suo ruolo. Se questo dovesse accadere il mediatore linguistico-culturale deve spiegare che egli è già remunerato dalla Cooperativa per la quale lavora.
- Il mediatore linguistico-culturale non deve lasciarsi tentare dalla possibilità di esprimere opinioni personali, anche nel caso in cui gli venga richiesto. Egli deve spiegare che è presente solo in qualità di mediatore nella comunicazione fra utente straniero e operatore italiano; l’operatore del servizio è l’unico specialista nella materia. Egli darà informazioni sulla organizzazione del servizio o sulle differenze culturali sempre in relazione al contenuto del colloquio o della visita in corso. Queste informazioni devono essere tradotte per l’una e per l’altra parte.
- Se egli desidera che la sua vita privata sia rispettata è preferibile che dia l’indirizzo dell’ente per cui lavora e non dia mai il suo indirizzo e numero

di telefono privati. Nel caso di un intervento telefonico, è preferibile che non dia il suo nome ma dica semplicemente “parla l’interprete di lingua...della Cooperativa”.

- In linea di principio il mediatore linguistico-culturale non dovrebbe fare delle traduzioni scritte durante l’intervento di mediazione, l’operatore del servizio può richiedere una traduzione scritta direttamente alla Cooperativa. In caso di necessità di una traduzione orale di un documento scritto nel corso di un intervento non deve tradurre parola per parola, la traduzione deve limitarsi a un resoconto generale del contenuto del documento per l’operatore del servizio.
- L’interprete deve essere sempre cosciente del fatto che egli è considerato dal committente e dall’utente il rappresentante della Cooperativa per la quale lavora. Sarebbe auspicabile che l’interprete non faccia alcun commento che possa nuocere alla reputazione della Cooperativa per la quale lavora. Sarebbe conveniente che non facesse commenti riguardo al committente, la retribuzione, il progetto e i colleghi.
- L’interprete è tenuto a un comportamento discreto e non invadente e deve evitare di essere il centro della conversazione. Sarebbe auspicabile che evitasse di dare un’impressione di trascuratezza, tanto nel suo abbigliamento quanto nel suo comportamento.<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup> GARAVELLI N., *Primi passi verso la costruzione di un modello descrittivo della mediazione*, in <http://spazioinwind.libero.it/nrgaravelli>.

### **3.3 Rischi ed esercizio improprio della professione.**

Quella del mediatore culturale non è una professione esente da difficoltà e rischi: anzi, numerosi sono gli inconvenienti che possono presentarsi nella pratica mediativa, proprio per la criticità delle situazioni operative e per il difficile equilibrio che in ogni caso comporta, di per sé, il ruolo di mediatore.

Una prima difficoltà è connessa proprio con la posizione che il mediatore occupa nella relazione: egli è infatti al centro, per “palleggiare la comunicazione”<sup>89</sup>, dovendo però restare esterno al rapporto. Cosa che non è sempre di facile attuazione, comportando la mediazione il rischio di focalizzare su di sé la relazione. Capita spesso, infatti, che gli interlocutori, anziché parlare fra loro, si rivolgano direttamente al mediatore, percepito come indispensabile punto di riferimento non solo della comunicazione, ma della stessa relazione. Se questo può essere fatto naturale e spontaneo nei primi incontri, il mediatore deve tuttavia aiutare gli interlocutori a superare questa impasse. E può farlo, innanzitutto, ricordando agli attori coinvolti nel colloquio di porre le domande, di ascoltare le risposte e di interagire direttamente, guardandosi negli occhi e facendo attenzione alla comunicazione globale, con tutte le sue componenti verbali e non verbali.

---

<sup>89</sup> CACCIAVILLANI F., DI BELLA S., op. cit.

La figura del mediatore culturale risulta in ciò proficua e feconda se riesce a far emergere una nuova strategia di comunicazione e di ascolto, che ridimensioni la componente meramente linguistica e permetta l'instaurarsi di una relazione autonoma tra operatore e utente. L'obiettivo finale è sempre quello di creare autonomia, da un lato nell'accesso ai servizi da parte dell'utenza straniera, dall'altro nel lavoro con tale utenza da parte degli operatori dei servizi, rendendo dunque a poco a poco superflua la presenza del mediatore stesso.

Per ovviare a questo rischio, inoltre, risulta importante prevedere un incontro, prima dell'intervento di mediazione vero e proprio, con l'operatore. In tale incontro il mediatore ha la possibilità di chiarire il proprio ruolo, di venire a conoscenza degli argomenti che dovranno essere affrontati, di preparare l'operatore, indirizzandolo sulle modalità per interagire con l'utente, per affrontare i temi in questione, per ottimizzare la situazione.

Una seconda difficoltà è quella che Goussot connette alla problematica "gestione dei processi di identificazione"<sup>90</sup>. Con ciò si intende il rischio, da parte del mediatore, di immedesimarsi con l'utente, con la sua condizione di bisogno e il suo stato emotivo; oppure, di lasciarsi trascinare in direzione contraria, identificandosi con la società di accoglienza o con le esigenze del servizio,

---

<sup>90</sup> GOUSSOT A., op. cit.

facendosi portavoce di esso, imponendo le regole rigide e le prescrizioni secondo cui questo è organizzato.

Altra insidia che può interessare il rapporto può venire dal non riconoscimento, da parte degli interlocutori, di un ruolo di per sé “esterno” alle dinamiche e istanze dell’intervento. Può capitare così che il mediatore sia delegittimato sia dall’utente, che lo vede come del tutto simile a sé, quasi fosse nella sua stessa condizione, sia dall’operatore, che non riconosce il suo ruolo e le sue competenze. In entrambi i casi, si tratta di una carenza di autorevolezza dovuta spesso ad una carente professionalizzazione o, per altro verso, ad un precario inquadramento normativo che riduce questa figura al mondo del volontariato poco strutturato e preparato.

A quest’insieme di difficoltà più propriamente relazionali se ne affiancano altre connesse intanto alla funzione di interpretariato. Al riguardo è evidente come la traduzione di parole e soprattutto di concetti non sia sempre facile e biunivoca. Nella migliore delle ipotesi, il mediatore può avere bisogno di parafrasare e rendere esplicito un dato concetto lasciato implicito dagli interlocutori: in tal caso, dovrà comunque notificare agli stessi l’operazione che sta compiendo, per evitare che possano sentire “tradito” il loro discorso o vedersi espropriati del loro ruolo. Questo vale soprattutto nei confronti di operatori poco sensibili alla pratica della traduzione e alle sue difficoltà, i quali possono pretendere dal mediatore una

traduzione “fedele”, senza rendersi conto che una lingua è fatta di codici, valori ed esperienze che variano da una cultura all’altra, per cui una traduzione “letterale” può essere del tutto inattuabile e controproducente. Il mediatore, pertanto, deve far capire agli interlocutori, avvalendosi della sua professionalità, che il suo compito non è puramente meccanico, ma interpretativo e culturale<sup>91</sup>.

Proprio a tali funzioni di interpretariato può connettersi, per contro, la presunzione del mediatore di credere che la sola appartenenza culturale sia garanzia di padronanza consapevole della cultura stessa. Come delineato in precedenza, non è infatti la semplice appartenenza a renderci profondi conoscitori della nostra cultura, ma una sistematica riflessione etnografico-antropologica, processo e competenza che dovrebbero far parte del bagaglio professionale del mediatore.

Infine, vi sono due ulteriori problematiche, legate più specificamente all'esercizio della professione di mediatore.

In primo luogo, si tratta di considerare le possibilità di impiego e di gestione del ruolo del mediatore culturale in rapporto alla sua collocazione istituzionale. In proposito, autori come Belpiede e Pittau<sup>92</sup> ritengono che il mediatore inserito (qualunque

---

<sup>91</sup> Cfr. BELPIEDE A., op. cit.

<sup>92</sup> Cfr. PITTAU F., *Dalla semplificazione amministrativa alla mediazione culturale: le esigenze del processo di integrazione degli immigrati in Italia*, “Affari sociali internazionali”, n. 1, 2002.

sia la forma del rapporto di lavoro) in un servizio pubblico, sia condizionato dallo stesso nell'esercizio del proprio ruolo. L'organizzazione del servizio, i compiti, le priorità e le responsabilità dell'istituzione limitano di fatto lo spazio di azione e di iniziativa del mediatore, che deve attenersi al mandato istituzionale conferitogli. Il rischio conseguente è quello di un'eccessiva burocratizzazione della mediazione o del suo appiattimento sull'istituzione, quando invece per sua stessa natura la mediazione dovrebbe muoversi sul terreno ampio della promozione dell'integrazione e dell'interculturalità.

L'alternativa proposta a questo rischio è quella di prevedere una collocazione "esterna" all'istituzione del mediatore, ad esempio incardinandolo in associazioni o organizzazioni del terzo settore. La legislazione vigente conferisce, in effetti, un significativo riconoscimento a tali espressioni associative: soprattutto dà loro la possibilità di stipulare convenzioni con le strutture pubbliche per mettere a disposizione propri mediatori culturali<sup>93</sup>, assicurando a questi una relativa "indipendenza".

Il secondo problema legato all'esercizio della professione concerne la definizione del rapporto tra il mediatore e le altre figure professionali con cui lavora, soprattutto quando è inserito in un servizio pubblico, ma comunque quando, nella pratica operativa,

---

<sup>93</sup> Cfr. D Lgs 25-07-1998, op. cit., articolo 42.

interagisce con insegnanti, educatori, operatori sanitari e sociali. In proposito, le attuali carenze legislative certamente concorrono (come si vedrà nel prossimo capitolo) a rendere poco chiaro il quadro professionale del mediatore, mentre dall'esperienza emerge che quanto più sono definiti i ruoli, i compiti delle diverse professioni, le responsabilità reciproche, tanto più si evitano sovrapposizioni, deleghe, o altre funzionalizzazioni “*improprie*” che finiscono per assegnare al mediatore competenze di “tuttologo”.

Riconducendo in proposito ad ogni ambito della mediazione ciò che Favaro<sup>94</sup> riferisce allo specifico ambito scolastico, si possono ricordare i casi emblematici in cui il mediatore viene impiegato con funzioni che spettano ad altre figure. Si tratta spesso di una delega e di una deresponsabilizzazione che nascono da una situazione di ansia e da una percezione di inadeguatezza personale, ma che non vanno giustificate né tantomeno consolidate, perché rischiose e dannose per tutti gli attori coinvolti.

Innanzitutto, un primo modo improprio di vedere il mediatore è quello di considerarlo come “*pronto soccorso*” linguistico e culturale. La paura di non essere in grado di comunicare con l'utenza straniera porta in tal caso lo specifico operatore a richiedere “d'urgenza” la presenza del mediatore, a cui si finisce poi con il delegare, data l'impreparazione degli interventi, la stessa

---

<sup>94</sup> Cfr. FAVARO G., op. cit.

conduzione di questi o di loro momenti consistenti, quali l'accoglienza in una struttura di servizio. Le conseguenze di ciò non ricadono esclusivamente sul primo incontro, perché questo segnerà anche le tappe successive del rapporto di servizio, potendo minare lo stesso instaurarsi di una relazione di fiducia, e creare nell'utente una percezione di rifiuto e di distacco.

In tal senso, non si può nemmeno pensare di delegare al mediatore culturale *funzioni sostitutive*, come, nel caso della scuola, quelle didattiche inerenti l'insegnamento dell'italiano quale lingua seconda. Tale compito evidentemente richiede tempi lunghi, una programmazione individualizzata e, soprattutto, una competenza che il mediatore non necessariamente possiede né è chiamato ad offrire, se non nei termini di supporto all'insegnante.

Altra delega impropria è quella di richiedere che il mediatore culturale si faccia anche *mediatore cognitivo*. Abbiamo già visto che egli può svolgere in senso lato una tale funzione, mettendo in evidenza i modi e i tempi scolastici del paese d'origine, o in genere le modalità di intendere concetti medici, giuridici e simili. Tuttavia ciò non può essere esteso impropriamente, fino a far divenire il mediatore un traduttore simultaneo di tutti i contenuti, orali e scritti, che l'insegnante veicola agli alunni, o che il medico enuncia per spiegare sintomi, cause, terapie. In questo modo, il mediatore rischia anche di ridurre drasticamente il diretto rapporto operatore-

utente, impedendo la nascita di un contatto autonomo ed empatico fra i due primi soggetti della relazione.

Infine, il mediatore può essere impropriamente inteso come *mediatore di conflitti*, chiedendogli di riparare a disaccordi o frizioni fra gli interlocutori. Certo le situazioni di mediazione culturale possono essere estremamente critiche e problematiche: l'operatore si può trovare in imbarazzo o a disagio di fronte ad un interlocutore silenzioso, o troppo aggressivo, così come l'utente può sentirsi sminuito, offeso o maltrattato da un operatore che gli appare freddo, invasivo o altrimenti inaccettabile. Tuttavia anche in questi casi il mediatore non può farsi paciere o negoziatore (soprattutto di divergenze di personalità), ma semmai aiutare gli interlocutori a leggere i rispettivi assunti culturali e cosa significhino, dal punto di vista dei "nativi", i rispettivi comportamenti oggetto di possibile fraintendimento.

### **3.4 La formazione dei mediatori culturali.**

Come meglio si vedrà nel prossimo capitolo, in Italia la figura del mediatore culturale non è ancora stata istituzionalizzata, fatto, questo, che ha immediate ripercussioni anche sui luoghi, contenuti e metodi di formazione di una figura che, per quanto fin qui visto, non può certo essere affidata all'empiria e al volontariato, ma necessita di una specifica *professionalizzazione iniziale e continua*.

Facendo al riguardo riferimento alle più significative esperienze sinora condotte in tale quadro di carenza normativa da un'eterogenea varietà di enti, si può rilevare che tale formazione di solito prevede una prima parte teorica, afferente ad aree disciplinari diverse, svolta da esperti e con modalità seminariali che stimolano la partecipazione attiva dei corsisti attraverso metodologie quali il brainstorming, il role-playing, lo studio e l'analisi di casi, ecc..

In un secondo momento, sono poi previsti stage e attività di tirocinio presso servizi e istituzioni che operano a contatto con gli immigrati. Questa parte permette agli aspiranti mediatori di sviluppare competenze pratiche di osservazione, analisi e gestione dei conflitti e di constatare le reali difficoltà di operatori e utenti.

E' proprio l'integrazione di tali due momenti che connota gli interventi di maggior qualità sviluppati in tale ambito, unendo così

opportunamente il piano dell'apprendimento teorico, necessario ad acquisire la cultura e l'assiologia della mediazione, a quello della contestualizzazione operativa delle acquisizioni, per il quale lo stesso lavoro sul campo diventa quindi atto di formazione.

In riferimento a quest'ultimo aspetto, è da rilevare che le esperienze più significative prevedono anche momenti di *formazione continua* del mediatore già in attività, promuovendo occasioni di riflessione sistematica su quanto emerge nella prassi lavorativa, oltre che l'aggiornamento dei saperi in ordine alle varie evenienze di esercizio della professione. Con ciò tali esperienze fanno proprio l'assunto, oggi imprescindibile per qualsiasi professione, secondo il quale la formazione non è esclusivamente una "carta di credito per entrare nei processi di lavoro"<sup>95</sup>, ma qualifica in corso d'opera la professionalità del soggetto, consentendogli di adattarsi a tempi e condizioni mutevoli.

Ciò vale a maggior ragione per il mediatore, il quale, mentre lavora sempre in équipe e deve quindi saper integrare conoscenze e competenze in un ambito interdisciplinare, opera di solito in situazioni estremamente eterogenee e variabili, dall'ambito scolastico a quello sociale e sanitario, per cui deve aver modo di adattarsi continuamente a tali diverse esperienze di lavoro.

---

<sup>95</sup> DI NUBILAR., FABBRI D., MARGIOTTA U., *La formazione oltre l'aula: lo stage*, Padova, CEDAM, 1999.

Prendendo ora in considerazione più direttamente i corsi di formazione per mediatori culturali condotti nel nostro paese, si può intanto rilevare che essi sono organizzati, come anticipato, da enti e istituzioni molto diversi, appartenenti sia all'ambito pubblico, sia alla composita area del privato sociale (cooperative, associazioni)<sup>96</sup>. Tra i pionieri di tale formazione si ritrovano: l'Associazione "NAGA" di Milano, il cui primo corso risale al 1989/1990; l'Associazione "Kantara", sempre di Milano; la Regione Piemonte (in collaborazione con la Provincia e il Comune di Torino), che dal 1991 al 1999 organizzò cinque corsi, gestiti soprattutto da agenzie a carattere multietnico<sup>97</sup>; la Regione Toscana, attiva in tale campo fin dai primi anni '90.

Tali prime esperienze, seppur sporadiche ed eterogenee, hanno fatto da battistrada a successivi interventi e progetti che, nell'insieme, permettono, oggi, di individuare alcune linee di fondo inerenti le conoscenze e le competenze ritenute indispensabili per la formazione del mediatore culturale.

Tali esperienze formative fanno in proposito riferimento in genere alle seguenti *conoscenze generali*:

- conoscenze relative alla situazione dell'immigrazione rilevabile nel territorio e alla normativa in materia (soggiorno, accoglienza, permanenza degli immigrati);

---

<sup>96</sup> Cfr. CECCATELLI GURRIERI G., op. cit.

<sup>97</sup> Cfr. BELPIEDE A., op. cit.

- informazioni sulla tipologia degli utenti che si rivolgono ai servizi e sui bisogni da questi più frequentemente espressi (alunni, pazienti, famiglie, profughi, rifugiati, carcerati, ecc.);
- conoscenze circa le tendenze relative ai progetti migratori, alle condizioni ed ai periodi di permanenza sul territorio;
- informazioni sull'organizzazione e sulle risorse del sistema di welfare;
- conoscenze circa le caratteristiche ed il funzionamento delle strutture in cui avviene la mediazione (scuola, servizi sociali, servizi sanitari, carcere, tribunale, questura).

A queste conoscenze generali, si affiancano di norma interventi volti a sviluppare le *competenze comunicative*, ossia i principali “ferri del mestiere” del mediatore culturale:

- conoscenze specifiche relative ai fondamenti della comunicazione umana e alle funzioni dei codici di base, verbali e non verbali;
- abilità inerenti il saper cogliere e chiarire punti di vista diversi in ordine a bisogni, aspettative, riferimenti, valori, norme;
- capacità di saper ricorrere ad una metodologia multi-interpretativa per evitare di proporre stereotipi e spiegazioni rigide;
- conoscenze circa i meccanismi e le modalità delle relazioni tra gruppi (psicologia sociale);

□ abilità inerenti il saper stimolare la comunicazione e la padronanza delle tecniche del colloquio.

A ciò si aggiunge infine una specifica attenzione alle *componenti psico-emotive* che entrano in campo nelle relazioni interpersonali. Ciò è inteso a far acquisire dimestichezza con gli aspetti psicologici legati al processo di migrazione (vissuti emotivi legati all'esperienza del distacco, meccanismi di difesa o di isolamento, livello di motivazione) e, prima ancora, ai fattori culturali che entrano in gioco nella costruzione identitaria. Si tratta altresì di sviluppare le capacità necessarie a costruire uno scambio comunicativo e relazionale solidale ed empatico, capace di ascolto attivo e di stimolare l'espressione delle storie personali e familiari.

Queste linee “contenutistiche” generali sono oggi condivise e proposte anche dalla letteratura inerente la formazione dei mediatori culturali. Non altrettanto condivise sono le idee circa l'approfondimento e la relativa consistenza temporale da riservare al loro apprendimento: alcuni autori, come Favaro<sup>98</sup>, parlano di corsi di 500/600 ore; altri, come Ceccatelli Gurrieri<sup>99</sup>, di 300 ore da suddividere nell'arco di circa sei mesi; esperienze di formazione, come quella attuata dal Servizio di mediazione culturale, del quale si parlerà nel prossimo capitolo, prevedono soltanto 40 ore di base.

---

<sup>98</sup> Cfr. FAVARO G., op. cit.

<sup>99</sup> Cfr. CECCATELLI GURRIERI G., op. cit.

Tale Servizio ha nello specifico organizzato, nel periodo 28 maggio – 19 settembre 2001, un corso di formazione per mediatori comprendente un ciclo di dieci incontri di due ore ciascuno, per un totale di venti ore di formazione “d’aula”, dedicando poi le altre ore agli incontri di supervisione del lavoro sul campo dei mediatori. Il calendario dei dieci incontri teorici comprendeva i seguenti argomenti:

1. “Conoscenza dei servizi sociosanitari e legislazione Ulss”;
2. “Leggi sull’immigrazione”: principi fondamentali della legge n. 40 del 1998, diritti e doveri dello straniero, normativa su acquisizione, rinuncia e perdita della cittadinanza italiana;
3. “Legislazione e organizzazione della scuola”;
4. “Prevenzione sociosanitaria”: concetto di salute, importanza della sua promozione soprattutto a livello infantile (vaccinazioni), presentazione di alcune malattie gravi;
5. “Sviluppo psicoaffettivo del bambino”: considerazioni evolutive sullo sviluppo del bambino, particolare rilevanza al concetto di autostima, alle sue componenti e alle modalità per aumentarne il livello;
6. “La tutela del minore”;
7. “La famiglia”;

8. “La comunicazione interculturale”;
9. “Il ruolo del mediatore e il processo di mediazione culturale”: le tre aree di intervento (linguistica, culturale, di approccio ai servizi), l’organizzazione e le linee di lavoro, le competenze e le funzioni del mediatore;
10. “La mediazione nei diversi contesti: scuola, servizi sociali e sanità”.<sup>100</sup>

Questo elenco degli interventi dei relatori (psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali, pediatri, esperti della legislazione) aiuta a capire la nutrita varietà degli argomenti interessati, ma anche l’assoluta inadeguatezza dei tempi e spazi loro dedicati.

---

<sup>100</sup> Dati forniti dal Servizio di mediazione culturale dell’Ulss n. 5 Ovest Vicentino.

## **CAPITOLO QUARTO**

### **IL CASO: LA MEDIAZIONE CULTURALE IN UNA ULSS DEL VICENTINO**

In quest'ultimo capitolo si prenderà in considerazione, a partire da un accenno al quadro normativo del nostro paese in materia di mediazione culturale, il “caso” di mediazione che ho potuto seguire nel corso del mio tirocinio. L'intento è quello di presentare una testimonianza concreta delle tante esperienze che, a livello locale, caratterizzano la poliedrica attività di mediazione culturale.

Il caso in questione è quello del “Servizio di mediazione culturale” istituito nel 2001 presso l'Ulss n. 5 Ovest Vicentino attingendo ai finanziamenti previsti dalla legge n. 285 del 1997. Di esso si prenderanno in considerazione il progetto che lo ispira, gli obiettivi perseguiti e le tipologie di interventi effettuati fino ad oggi, sottolineando l'importanza che un tale servizio ricopre per il territorio in cui nasce e si sviluppa e per la popolazione che coinvolge.

## **4.1 Il mediatore culturale in Italia: nascita ed evoluzione di una figura non ancora istituzionalizzata.**

Quella del mediatore culturale, pur essendo una figura sempre più richiesta dai servizi pubblici e dal privato sociale, presenta ancora oggi contorni incerti, anche per l'assenza di una chiara collocazione normativa e istituzionale. Nonostante si sia riconosciuta, da più di dieci anni, l'importanza del mediatore nel favorire i processi di cambiamento legati al fenomeno dell'immigrazione e nel realizzare percorsi di accoglienza ed integrazione, la normativa nazionale ha riconosciuto solo recentemente la possibilità di impiego di tale figura, oltretutto senza delinearne precisamente i tratti istituzionali e di lavoro.

E' infatti solo con la *legge n. 40 del 1998*<sup>101</sup>, la già ricordata legge Turco-Napolitano, che si fa un primo esplicito riferimento al mediatore culturale, riferimento che verrà ripreso, senza ulteriori definizioni e precisazioni, nel Testo unico del 1998<sup>102</sup>. In tale decreto legislativo e solo con riferimento all'ambito specifico dell'articolo 38, "Istruzione degli stranieri. Educazione interculturale", si accenna infatti ad un possibile impiego di tale figura

---

<sup>101</sup> Legge 06-03-1998, n. 40, op. cit.

<sup>102</sup> D. Lgs. 25-07-1998, n. 286, op. cit.

*“ai fini dell’inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri”.*

Nell’ambito scolastico, quello cui si riferisce in particolare tale articolo, l’impiego dei mediatori di madre lingua era stato in precedenza sollecitato dalla *Circolare ministeriale n. 205* del 1990: “La scuola dell’obbligo e gli alunni stranieri. L’educazione interculturale”. Al paragrafo 5 di tale circolare si affermava che “L’intervento degli enti locali e la collaborazione delle comunità e delle famiglie consente in alcune sedi scolastiche l’impiego di mediatori di madre lingua per agevolare la comunicazione nell’ambito scolastico e i rapporti scuola-famiglia, nonché per la valorizzazione della lingua e cultura d’origine”<sup>103</sup>. Tale indicazione è richiamata dal *D. P. R. n. 394 del 1999*, il quale, riprendendo le possibilità aperte dalla Turco-Napolitano, ribadisce: “Il collegio dei docenti formula proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni stranieri. Ove necessario, anche attraverso intese con l’ente locale, l’istituzione scolastica si avvale dell’opera di mediatori culturali qualificati”<sup>104</sup>.

Sono questi i primi accenni normativi alla specifica figura e alle possibilità, per altro settoriali, di suo impiego, l’una e le altre però lasciate alla discrezionalità ed iniziativa delle singole scuole o

---

<sup>103</sup> FAVARO G., op. cit., pag. 22.

<sup>104</sup> Ibidem.

degli enti locali, e per giunta in assenza di qualsiasi base giuridica, contrattuale ed economica.

Tali carenze normative risultano ancor più stridenti se si rileva che i timidi accenni legislativi richiamati seguono con anni di ritardo esperienze condotte “sul campo” da enti, associazioni, servizi pubblici e privati. Infatti, i primi corsi di formazione per mediatori culturali, come delineato nel capitolo precedente, risalgono al 1991 per la città di Torino (in tale realtà, comune, provincia e regione promossero già all’epoca corsi di formazione e concorsi pubblici per l’inserimento dei mediatori nei servizi sociali, nell’ufficio stranieri, nel centro interculturale e nei servizi educativi<sup>105</sup>), e per Milano, al periodo compreso tra il 1989 e il 1990, quando l’Associazione “NAGA”<sup>106</sup> avviò una serie di iniziative del tutto sperimentali, vista la mancanza di esperienze precedenti.

Esperienze “pilota” si sono dunque avviate e susseguite dalla fine degli anni Ottanta, quando in effetti l’immigrazione cominciò a farsi fenomeno rilevante e gli immigrati iniziarono ad esprimere in modo consistente il loro bisogno di interagire con le istituzioni e i servizi del nuovo paese e, in generale, di trovare una collocazione adeguata nel tessuto sociale.

---

<sup>105</sup> Cfr. BELPIEDE A., op. cit.

<sup>106</sup> Cfr. MARCHEGGIANI D., op. cit.

Goussot<sup>107</sup> parla in proposito di una *prima fase* nell'evoluzione della storia “nostrana” della mediazione culturale. In tale fase i mediatori vengono impiegati soprattutto nelle strutture di prima accoglienza e negli uffici stranieri, in particolare negli sportelli preposti al lavoro di front office con l'utenza immigrata. In questa prima fase il mediatore svolge principalmente una funzione di interpretariato, dapprima in lingua francese e inglese (per la forte presenza di immigrati dalle ex-colonie dell'Africa) e solo successivamente in lingua araba, cinese e albanese.

Queste prime esperienze nascono quindi all'interno di un'ottica di *emergenza*, come risposta ad un bisogno posto in essere dagli operatori socio-sanitari più sensibili dei servizi sia pubblici che privati. Tali operatori percepiscono a poco a poco i limiti che i servizi in cui operano pongono nei confronti dell'utenza straniera, costringendoli a norme e consuetudini rigide, etnocentriche, monoculturali, e spesso all'origine di conflitti culturali che emergono come ulteriore frustrazione.

Si apre quindi una *seconda fase*, che all'interpretariato affianca una funzione di supporto per l'inserimento sociale della persona immigrata e che all'emergenza sostituisce una ”accoglienza comprendente”<sup>108</sup>, che prevede dunque l'ascolto e la comprensione della domanda socio-culturale di cui gli immigrati sono portatori.

---

<sup>107</sup> Cfr. GOUSSOT A., op. cit.

<sup>108</sup> Ibidem.

Nel 1993, in occasione del primo seminario sulla mediazione culturale in Italia, organizzato dal COSPE a Bologna e intitolato “Immigrati/Risorse”, si confrontarono le istituzioni promotrici di questi primi progetti: la già ricordata Associazione “NAGA” di Milano; il “Consultorio delle donne immigrate” e la Cooperativa “Progetto Integrazione” di Bologna; il “Centro di formazione di mediatori linguistico-culturali” di Firenze e Pisa; l’Associazione “Produrre e Riprodurre” e il Centro interculturale per le donne “Alma Mater” di Torino; il “Centro di formazione di Operatori addetti all’accoglienza” di Reggio Emilia; la Regione Toscana e la Regione Emilia-Romagna<sup>109</sup>.

Attualmente, secondo Goussot, siamo nella *terza fase*, in cui emerge il bisogno, da parte del mondo dei servizi, della scuola e di tutte le istituzioni, di una figura professionale che lavori in un’ottica di sistema, affiancando ed integrando altre figure professionali (operatori sociali e sanitari, assistenti sociali, educatori, impiegati dei front office, insegnanti, formatori) nell’accoglienza degli immigrati e nel consentire loro l’accesso alle opportunità del territorio in condizioni di parità con gli autoctoni. Tuttavia la più recente normativa in materia, il decreto legislativo n. 286 del 1998, all’articolo 42 (“Misure di integrazione sociale”) si limita ad enunciare che:

---

<sup>109</sup> Cfr. CECCATELLI GURRIERI G., op. cit.

*“Lo stato, le regioni, le province e i comuni, nell’ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei paesi di origine, favoriscono:[...]”*

*d) la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 per l’impiego all’interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi.*

Come nota Ceccatelli Gurrieri<sup>110</sup>, tale disposizione è molto attenta a precisare la durata del permesso di soggiorno richiesta per svolgere l’attività di mediazione, ma lascia nella più totale indeterminatezza la figura e i compiti del mediatore, se non con la non meglio definita espressione “agevolare i rapporti”.

Mancando a tutt’oggi una normativa quadro, che definisca a livello nazionale la figura e le funzioni del mediatore culturale, quanto di conseguenza accade di riscontrare, come ricorda Tarozzi<sup>111</sup>, è di trovarsi di fronte ad una professione che cambia a

---

<sup>110</sup> Cfr. CECCATELLI GURRIERI G., op. cit.

<sup>111</sup> Cfr. TAROZZI M., op. cit.

seconda dell'accezione con cui viene formata e impiegata nelle diverse realtà territoriali, con eccessivi margini lasciati alla sensibilità e allo spirito del "fai da te" dei servizi.

La mancanza di adeguate disposizioni legislative pone problemi anche per la stessa legittimazione e praticabilità del ruolo. Non si può infatti sottovalutare il bisogno che il mediatore ha di veder riconosciuta anche formalmente la sua professionalità, non solo per un fatto di prestigio personale, ma anche per una questione contrattuale ed economica. Questo potrebbe infatti garantirgli un impiego "istituzionale" e a tempo indeterminato e non, come di solito accade, una collocazione precaria e contratti di collaborazione che lo portano ad essere retribuito in base alle sole ore di lavoro svolte. Questo costringe gli stessi mediatori ad affidarsi contemporaneamente ad altri lavori, visto che non possono considerare l'attività di mediazione come continuativa e stabile. Tale situazione va inevitabilmente a scapito della possibilità di formarsi adeguatamente e continuamente, nonché della personale disponibilità ad accettare degli incarichi che non risultino compatibili con gli orari e gli impegni del lavoro più stabile e redditizio.

## **4.2 Il Servizio di mediazione culturale dell'ULSS 5 Ovest Vicentino.**

Il Servizio di mediazione culturale dell'ULSS n. 5 Ovest Vicentino nasce nel 2001 come risposta alle emergenti esigenze del territorio in questione. Tale zona è caratterizzata da una massiccia e diffusa *industrializzazione*, che comporta una conseguente forte richiesta di manodopera, richiesta nell'ultimo decennio soddisfatta soprattutto dagli ingenti flussi di *immigrazione extracomunitaria*.

In linea con i tratti generali dell'immigrazione, enucleati nel primo capitolo, il territorio dell'Ovest Vicentino (comprendente 22 comuni) presenta dunque una ormai consistente *stabilizzazione* di molti nuclei familiari di origine straniera, attratti dalla possibilità di trovare un impiego duraturo, anche se di solito scarsamente qualificato. Le percentuali complessive della presenza straniera si attestano fra i livelli più elevati della regione Veneto. Nella vallata del Chiampo si registra un'incidenza del 10% degli immigrati sul totale della popolazione e, in alcuni comuni, arriva a toccare picchi del 17%, rispetto ad una media complessiva che per la provincia di Vicenza è del 4,5%.

Ciò comporta anche un'incidenza sempre più consistente dei minori immigrati e delle relative famiglie sui servizi educativi e socio-sanitari della comunità. Ne conseguono, fra il resto,

significative difficoltà di interazione linguistica e di relazione culturale tra gli operatori dei servizi e l'utenza straniera, difficoltà riscontrabili nella scuola, nelle altre agenzie educative, private e pubbliche, nei servizi e reparti ospedalieri, negli enti e servizi comunali. In sostanza ciò connota un quadro che richiede la presenza di figure di mediazione in grado di facilitare la comunicazione e di preparare il terreno per uno scambio fecondo e per una comprensione reciproca.

Alla luce di queste problematiche l'ULSS n. 5 Ovest Vicentino ha deciso di dare vita ad un progetto inteso a coinvolgere contemporaneamente la popolazione immigrata, in qualità di utenza interessata, gli insegnanti, gli operatori delle amministrazioni comunali, dei servizi sociosanitari, del privato sociale, nonché un gruppo di mediatori culturali. Lo scopo ultimo del progetto è evidentemente quello diretto a facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi da parte della popolazione immigrata, nonché di fornire supporto agli operatori dei servizi per migliorare i rapporti interculturali (soprattutto nei servizi di pediatria, ginecologia-ostetricia, igiene pubblica, tutela minori, età evolutiva, consultori familiari).

Così, l'ULSS n. 5, in collaborazione con le Amministrazioni comunali e con gli Istituti scolastici del territorio Ovest Vicentino, ha avviato, a decorrere dall'aprile 2001, lo specifico progetto

“Apprendere e comunicare tra diverse culture / Learning and communicating across cultures”. Esso è a tutt’oggi finanziato secondo quanto previsto dalla legge n. 285 del 1997, “Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l’infanzia e l’adolescenza”.

Analiticamente, tale progetto persegue tre finalità che si inquadrano in quelle previste dalla suddetta legge. Di seguito riprendiamo queste ultime, prima di delineare la loro specifica declinazione nel progetto:

- a) *“Realizzazione di servizi di preparazione e di sostegno alla relazione genitore-figli, di contrasto della povertà e della violenza, nonché di misure alternative al ricovero dei minori in istituti educativo-assistenziali, tenuto conto altresì della condizione dei minori stranieri;*
- b) *Innovazione e sperimentazione di servizi socio-educativi per la prima infanzia;*
- c) *Realizzazione di servizi ricreativi ed educativi per il tempo libero, anche nei periodi di sospensione delle attività didattiche;*
- d) *Realizzazione di azioni positive per la promozione dei diritti dell’infanzia e dell’adolescenza, per l’esercizio dei diritti civili fondamentali, per il*

*miglioramento della fruizione dell'ambiente urbano e naturale da parte dei minori, per lo sviluppo del benessere e della qualità della vita dei minori, per la valorizzazione, nel rispetto di ogni diversità, delle caratteristiche di genere, culturali ed etniche".<sup>112</sup>*

Ponendosi in tale quadro, gli *obiettivi generali* del progetto in questione intendono:

- attuare *l'inserimento scolastico e sociale* del bambino e dell'adolescente immigrato e delle relative famiglie attraverso il miglioramento della comunicazione interculturale;
- stabilizzare un *servizio* con funzioni di coordinamento e di svolgimento di attività specifiche di mediazione culturale nelle scuole, nei servizi pubblici e nei servizi sociosanitari;
- *sensibilizzare*, al fondo, gli operatori sociali, sanitari, scolastici e altre fasce di popolazione (anche straniera) alla relazione e comunicazione interculturale come atteggiamento stabile, al fine di evitare meccanismi di delega e deresponsabilizzazione.

---

<sup>112</sup> Legge 28-08-1997 n. 285 *Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza*, "Gazzetta Ufficiale 05-09-1997, n. 207.

In un primo momento, all'avvio del progetto, si è proceduto: a costituire l'équipe di lavoro del "Servizio di mediazione", costituita da uno psicologo, una psicoterapeuta e due educatrici professionali; a formare i mediatori culturali (circa quindici stranieri, rappresentativi delle provenienze più diffuse nel territorio); a dare avvio al Servizio di mediazione, mettendo a punto i primi interventi sperimentali.

Al momento del mio arrivo presso tale Servizio, novembre 2002, la fase sperimentale era ormai stata completata e pertanto mi sono potuta inserire in un sistema già pienamente operativo. Questo prevede cinque principali tipologie di interventi.

- Interventi di mediazione culturale *individuale*. Essi riguardano il rapporto tra minore, la sua famiglia e l'operatore/gli operatori dei servizi scolastici o sociosanitari. Costituiscono l'intervento mediativo più capillare, attuato quando si riscontrano difficoltà, o totale assenza, di comunicazione tra gli interlocutori. In questi casi il mediatore cerca di instaurare un primo contatto e capire a fondo da dove nascono comportamenti e atteggiamenti che generano difficoltà di comprensione o interpretazione, indirizzando i soggetti verso una corretta lettura della situazione e aiutando ad aprire un canale comunicativo efficace.
- Interventi di mediazione *collettiva*. Tale servizio è rivolto a gruppi di famiglie immigrate con i loro figli. Si propone scopi

informativi (ad esempio, sulla struttura e sul funzionamento dei servizi). Esso interessa anche gruppi di operatori dei servizi allo scopo di sviluppare le loro conoscenze circa le caratteristiche delle varie culture, di facilitare l'acquisizione di un'ottica interculturale e di un'autonomia relazionale nel lavoro con gli stranieri.

Tali incontri privilegiano, in entrambi i casi, la presenza di un mediatore per volta.

- Interventi *collettivi con i minori*. Essi sono effettuati nelle scuole, in forma di laboratorio interculturale: momento in cui il mediatore presenta aspetti della propria cultura attraverso attività, oggetti e giochi intesi, in particolare questi ultimi, quali modalità ludiche di approccio alle diverse culture<sup>113</sup>.
- Interventi di *inserimento scolastico* di minori stranieri. Il mediatore culturale in questo caso affianca, per un periodo stabilito e fino all'acquisizione di una certa autonomia, il ragazzo immigrato che presenti difficoltà di inserimento e socializzazione. Lo aiuta a capire il funzionamento della scuola, del gruppo classe, dell'attività didattica: si tratta, infatti, nella maggior parte dei casi, di bambini appena arrivati in Italia, spesso nel corso dell'anno scolastico e quindi totalmente disorientati e spaesati.

---

<sup>113</sup> Cfr. TAROZZI M., op. cit.

□ Lavoro di *traduzione*. A tale servizio spetta la traduzione, in tutte le lingue conosciute dai mediatori (arabo, cinese, punjabi, bengalese, francese, inglese, spagnolo, albanese, serbo-croato, rumeno, ecc.), di moduli di iscrizione, di comunicazioni scuola-famiglia, di libretti scolastici, di fascicoli informativi e moduli utilizzati nei servizi sociosanitari. Tali documenti sono scritti sempre sia in italiano che nella lingua madre dell'utente, di modo che possa essere quest'ultimo a scegliere quale lingua utilizzare, senza costrizioni.

La procedura per richiedere un intervento di mediazione culturale è standardizzata e in genere fa capo agli operatori interni alle strutture territoriali. Questi fanno richiesta al Servizio tramite un apposito modulo, che deve essere compilato in modo da consentire una prima anamnesi del caso: l'operatore deve indicare i dati anagrafici delle persone coinvolte, la composizione del loro nucleo familiare, la tipologia dell'intervento necessario, una breve descrizione del problema.

In seguito all'inoltro di tale richiesta, gli addetti al Servizio contattano il mediatore e predispongono un primo incontro tra quest'ultimo e l'operatore che ha richiesto l'intervento, un momento di confronto sulle motivazioni sottostanti la richiesta e di definizione delle linee di massima dell'attività. Il mediatore può così prepararsi, soprattutto se si tratta di casi molto specifici, e può

anche preparare l'operatore, al fine di evitare macroscopici errori di interpretazione o comunicazione.

Infine, si stabiliscono date e modalità d'attuazione degli interventi.

In conclusione, possiamo rilevare che anche se questo progetto si sviluppa nell'ambito della legge rivolta alla promozione di interventi riguardanti l'età infantile ed adolescenziale, lo stesso riesce ad interessare in realtà un ampio ventaglio di soggetti. Innanzitutto perché ha adottato la prassi di coinvolgere in ogni intervento le *famiglie* dei minori, permettendo in tal modo il contatto tra queste e le istituzioni, e favorendo la loro conoscenza e partecipazione ai servizi. In secondo luogo, perché nel caso di utenza adulta "aggira", per così dire, i vincoli della legge sulla cui base si finanzia facendo retribuire i mediatori coinvolti dall'ente o dal servizio che richiede l'intervento. Non va poi dimenticata l'incidenza culturale e formativa che tale progetto ha avuto ed ha tuttora su tutti gli *operatori dei servizi* territoriali che ne hanno usufruito, i quali possono fare tesoro degli incontri avuti con i mediatori all'avvio del progetto e in seguito ad ogni pratica di mediazione.

## **Conclusioni.**

Il presente lavoro di tesi vuole gettare, come si è detto nell'introduzione, uno "sguardo esplorativo" sulla pratica della mediazione culturale e sulla figura che la svolge, uno sguardo non certo esaustivo, anche perché la situazione è in piena evoluzione.

Il punto su cui sembra utile al riguardo soffermarsi, in sede conclusiva, riguarda proprio i possibili sviluppi futuri di tale realtà, la quale, se ora richiede certamente di essere sviluppata e consolidata, non per questo non deve far pensare ad altre strade che possano ampliare e radicare nel quotidiano l'incontro tra differenti alterità e tra le relative culture.

Le proposte che da più parti vengono in proposito presentate fanno capo alla modalità educativa dell'*animazione interculturale*, una prassi capillare e continua di incontro e dialogo fra le diverse culture presenti sul territorio, coinvolgente l'intero tessuto sociale, oltre i più diretti interessati, operatori dei servizi o utenti che siano.

La strada da percorrere per pervenire a tale prospettiva sembra ancora lunga e difficoltosa, ma è questo l'orizzonte che può consentire alla mediazione culturale di diventare propriamente risorsa di tutti.

## **BIBLIOGRAFIA.**

ACHIRI A., *La mediazione culturale*, in [www.migrare.it](http://www.migrare.it).

ALBINI C., *Più riflessività per la mediazione interculturale*, “Animazione sociale”, aprile 2002.

ANOLLI L., *Psicologia della comunicazione*, Bologna, Il Mulino, 2002.

AA. VV., *Immigrati/Risorse*, atti del seminario “La figura del mediatore culturale, le prime esperienze ed i percorsi formativi a confronto”, COSPE, Bologna, 13 ottobre 1993, ciclostilato.

BALBONI P. E., *Parole comuni culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, 1999.

BELPIEDE A., *Farcela nella società senza staccarsi dalle proprie radici?*, “Animazione sociale”, marzo 2002.

BELPIEDE A., *La professione di mediatore culturale in ambito sociale*, “Prospettive sociali e sanitarie”, n. 2, 1999.

BERTOLINI P., *Dizionario di pedagogia e scienze dell'educazione*, Bologna, Zanichelli, 1996.

BINDI L., FAEDDA B., *Luoghi di frontiera. Antropologia delle mediazioni*, Cagliari, Punto di Fuga, 2001.

CACCIAVILLANI F., DI BELLA S., *La mediazione interculturale: dall'attività ai processi*, "Animazione sociale", marzo 2002.

CARITAS DI ROMA, *Immigrazione - Dossier statistico 2002*, Roma, Nuova Anterem, 2002.

CARITAS DI ROMA, *Anticipazioni del "Dossier statistico immigrazione 2003"*, Roma, Conferenza stampa del 10 marzo 2003.

CASTELLI S., *La mediazione. Teorie e tecniche*, Milano, Cortina, 1996.

CASTIGLIONI M., *La mediazione linguistico-culturale*, "Prospettive sociali e sanitarie", n. 15, 1995.

CASTIGLIONI M., *La mediazione linguistico-culturale*, Milano, Franco Angeli, 1997.

CECCATELLI GURRIERI G., *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Roma, Carocci, 2003.

CIBELLA N., *Immigrazione ed integrazione*, "Affari sociali internazionali", n. 4, 2002.

DEMETRIO D., *Agenda interculturale*, Roma, MELTEMI, 1997.

DEMETRIO D., FAVARO G., *Bambini stranieri a scuola*, Firenze, La Nuova Italia, 1997.

DI NUBILA R., *Dal Gruppo al Gruppo di Lavoro. La formazione in Team: la conduzione, l'animazione, l'efficacia*, Ferrara, Tecomproject, 2000.

DI NUBILA R., FABBRI D., MARGIOTTA U., *La formazione oltre l'aula: lo stage*, Padova, CEDAM, 1999.

DURINO ALLEGRA A., FABI F., TRAVERSI M., *Dall'accoglienza alla convivenza*, Roma, MELTEMI, 1997.

FAVARO G., *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*, Bologna, EMI, 2001.

FIORUCCI M., *Spazi e luoghi della mediazione culturale*, in [www.cgilscuola.it/rubriche/Iniziative/treviso.pdf](http://www.cgilscuola.it/rubriche/Iniziative/treviso.pdf).

FLORIS F. (a cura di), *La cura e lo straniero: strategie meticce?*, "Animazione sociale", gennaio 2000.

GARAVELLI N., *Primi passi verso la costruzione di un modello descrittivo della mediazione*, in <http://spazioinwind.libero.it/nrgaravelli>.

GASPARD F., KHOSROKHAVAR F., *Le foulard et la République*, Paris, La Découverte, 1995.

GIAMBALVO M., *Mediazione culturale*, "Aggiornamenti sociali", vol. 54, maggio 2003, pp. 410-413.

GOBBO F., *L'educazione interculturale in Europa: elementi per un dibattito*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), *Lineamenti di pedagogia interculturale*, numero monografico di "Studium Educationis", 4, 1999.

GOUSSOT A., *Equivoci comunicativi nelle relazioni con gli immigrati*, "Animazione sociale", marzo 2002.

HANNA S., *L'intervento della mediazione culturale*, "Prospettive sociali e sanitarie", n. 22, 1995.

JABBAR A., *Immigrazione e interculture. Costruire un progetto di cittadinanza*, "Affari sociali internazionali", n. 4, 2002.

JABBAR A., *La mediazione culturale. Significato, nodi e dilemma*, "CEM Mondialità", n. 7, novembre 2000.

JABBAR A., *Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza*, "Animazione sociale", ottobre 2000.

JOHNSON P., NIGRIS E., *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi*, in NIGRIS E. (a cura di), *Educazione interculturale*, Milano, Mondadori, 1996.

MACCHIETTI S. S., *L'educazione interculturale: significati, percorsi e traguardi*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), *Lineamenti di pedagogia interculturale*, numero monografico di "Studium Educationis", 4, 1999.

MARCHEGGIANI D., *Politiques d'intégration sociale en Europe. Italie et France: confrontation de deux cas*, in [www.click.vi.it/sistemiculture](http://www.click.vi.it/sistemiculture).

MILAN G., *La dimensione "tra", fondamento pedagogico dell'interculturalità*, Padova, CLEUP, 2002.

MILAN G., *Riflessioni sul rapporto utopia-pedagogia*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), *Lineamenti di pedagogia interculturale*, numero monografico di "Studium Educationis", 4, 1999.

NANNI A., *La comprensione ponte tra le culture*, "CEM Mondialità", n. 3, marzo 2003.

NIGRIS E. (a cura di), *Educazione interculturale*, Milano, Mondadori, 1996.

PEARCE W. B., *Comunicazione e condizione umana*, Milano, Franco Angeli, 1998.

PEROTTI A., *La via obbligata dell'interculturalità*, Bologna, EMI, 1994.

PIOVESAN K., *Immagini reciproche*, "Animazione sociale", ottobre 2000.

PISAPIA G., *La scommessa della mediazione*, in PISAPIA G., ANTONUCCI D. (a cura di), *La sfida della mediazione*, Padova, CEDAM, 1997.

PISAPIA G., ANTONUCCI D. (a cura di), *La sfida della mediazione*, Padova, CEDAM, 1997.

PITTAU F., *Dalla semplificazione amministrativa alla mediazione culturale: le esigenze del processo di integrazione degli immigrati in Italia*, "Affari sociali internazionali", n. 1, 2002.

PITTAU F., *Immigrazione e mediazione culturale in Francia e in Italia*, "Affari sociali internazionali", n. 1, 2001.

PITTAU F., FORTI O., *Evoluzione della normativa sugli stranieri in Italia*, "Affari sociali internazionali", n. 3, 2000.

ROSSI B., *Identità, differenza, progettazione esistenziale*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), *Lineamenti di pedagogia interculturale*, numero monografico di "Studium Educationis", 4, 1999.

SCLAVI M., *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano, Le Vespe, 2000.

SECCO L., *Preliminari della pedagogia interculturale come pedagogia dell'essere*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), *Lineamenti di pedagogia interculturale*, numero monografico di "Studium Educationis", 4, 1999.

SIRNA TERRANOVA C., *La formazione degli insegnanti e l'integrazione culturale e linguistica*, in MACCHIETTI S. S. (a cura di), *Lineamenti di pedagogia interculturale*, numero monografico di "Studium Educationis", 4, 1999.

TAROZZI M., *La mediazione educativa. “Mediatori culturali” tra uguaglianza e differenza*, Bologna, CLUEB, 1998.

SURIAN A., *Mediare parole mediare significati. La mediazione e i mediatori nella scuola e nei servizi educativi*, “CEM Mondialità”, n. 7, novembre 2000.

TRADARDI S., *La mediazione culturale: il punto sulla situazione in Italia*, “Affari sociali internazionali”, n. 1, 2001.

ZINCONE G. (a cura di), *Primo rapporto sull’integrazione degli immigrati in Italia*, Bologna, Il Mulino, 2000.

## **Ringraziamenti.**

Ringrazio i miei genitori, **papà Nico** e **mamma Stella**, per il loro prezioso sostegno e il loro affetto, senza i quali questi anni all'università non sarebbero stati possibili.

Ringrazio le mie sorelle **Paola** e **Antonella** per il loro appoggio e la loro fiducia.

Ringrazio il **Prof. Luchi Francesco** per la disponibilità e l'aiuto fornitomi durante la stesura della presente Tesi di Laurea.

Ringrazio il **Servizio di mediazione culturale** dell'Ulss n. 5 Ovest Vicentino per l'opportunità offertami di svolgere il tirocinio e per la disponibilità di tutti gli operatori.

Ringrazio l'Esimio Dott. **Pelizzari Andrea** per i consigli (a volte ridondanti), i sostegni informatici (sempre necessari), le stampe e la pazienza.

Ringrazio l'amica **Sara** per la sua costante presenza, per avermi sopportata e ascoltata in tutti questi anni.

Ringrazio tutti gli **amici** che mi sono stati vicini e che condividono con me questo traguardo.