



**GESCO**  
CONSORZIO  
DI COOPERATIVE  
SOCIALI



## **Schede su la Mediazione Linguistico Culturale**

a cura di Andrea Mornioli

Comune di  
Napoli  
Assessorato  
alla Dignità



Presidenza  
del Consiglio  
dei Ministri  
Dipartimento  
Affari Sociali

“Progetto Casba: Attività di orientamento e accompagnamento all’inserimento lavorativo e di formazione per mediatori culturali”  
F.S.E. – P.O.M. 940030I3 e P.O.M. 940026I1  
“I percorsi dell’esclusione sociale” (Dipartimento Affari Sociali  
Fasc. DA/3/7502/FSE - Comune di Napoli Del. n. 980 del 9/4/99 Del  
G.C. 2884 del 3/9/99)



**Fondo  
Sociale  
Europeo**

## **INDICE**

1. Premessa: problemi di definizioni
2. Obiettivi dell'intervento di mediazione culturale
3. Il Mediatore culturale: definizione della figura professionale
4. Le fasi dell'intervento di mediazione – struttura base
5. La mediazione culturale nei servizi socio sanitari
6. La mediazione culturale nella scuola

## 1. Premessa: problemi di definizione

I servizi di mediazione linguistica e culturale, con l'aumentare e il consolidarsi dei flussi migratori, stanno via via diffondendosi su tutto il territorio nazionale, anche se in misura e con forme e caratteristiche differenti a seconda delle diverse aree geografiche di riferimento.

Si può affermare che gli interventi di mediazione culturale sono oramai considerati indispensabili da un lato per facilitare, orientare e accompagnare gli immigrati e le immigrate nell'accesso ai servizi socio-sanitari e assistenziali, nonché all'inserimento scolastico e alle altre opportunità educativo-formative; dall'altro per attivare percorsi virtuosi di confronto e coabitazione positiva e utile tra le diverse etnie presenti in Italia e tra queste e la popolazione autoctona.

La stessa Legge 40/98, per la prima volta, individua e introduce la figura professionale del mediatore linguistico culturale (m.l.c.), in primo luogo come soggetto operatore il cui intervento risulta di fondamentale importanza per garantire nel concreto agli stranieri quei diritti universali di cittadinanza che la stessa legge riconosce loro.

Riferimenti normativi:

Art. 36 – comma b) *“dei criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di **mediatori culturali qualificati**”*

Art. 40, comma 1: *“Lo Stato, le regioni, le provincie 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 e 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 o permesso di soggiorno di durata non inferiore ai due anni, in qualità di mediatori interculturali, al fine di agevolare i rapporti fra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi.**”*

Ma se tutto ciò è vero è altrettanto vero che esiste ancora un problema di definizione rispetto alla figura professionale del mediatore linguistico culturale, sia in termini di individuazione delle sue competenze e dei suoi compiti specifici, sia per quel che concerne le sue funzioni nei diversi ambiti di intervento.

Problemi che nascono, probabilmente, dall'intreccio di più fattori, di cui i principali possono essere così schematizzati:

- la relativa “giovane età” e la forte innovazione della figura del mediatore linguistico culturale;
- il livello ancora sperimentale che caratterizza molte delle esperienze oggi in atto;
- il fatto che gli interventi di mediazione culturale, come per altro avviene in generale per le politiche sociali e per quelle di governo dei flussi migratori, sono strettamente legati all'evoluzione e alle dinamiche del fenomeno immigrazione; alle tipologie delle presenze e ai diversi progetti migratori; ai bisogni espressi dalla popolazione straniera residente su un determinato territorio;
- i diversi servizi, per tipologia di intervento e target di riferimento, in cui possono essere inseriti i mediatori.

Obiettivo, dunque, delle presenti schede sarà quello di provare ad inquadrare meglio e all'interno di regole generali, quelli che possono essere riconosciuti come competenze, ruoli e ambiti di attività del mediatore linguistico culturale, al fine di permettere una maggiore comprensione e applicazione contestuale di tale figura professionale, pur approcciandosi alla materia cercando di declinare e delineare in diversi aspetti in modo elastico e, soprattutto, con atteggiamento aperto e disponibile al continuo aggiornamento.

## 2. Obiettivi dell'intervento di mediazione culturale

In generale si può affermare che le principali finalità dell'intervento di mediazione culturale sono:

- a) FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI E ALLE ALTRE OPPORTUNITÀ TERRITORIALI DA PARTE DEGLI IMMIGRATI E DELLE IMMIGRATE, ATTRAVERSO UN'AZIONE DI "PONTE" TRA SERVIZIO/OPERATORE E UTENTE STRANIERO, SVOLGENDO, ANCHE, UN'AZIONE DI FILTRO PER DECODIFICARE E INDIRIZZARE IL BISOGNO. (favorire e permettere la realizzazione di pari opportunità di parole e ascolto nell'ormai inevitabile mescolamento di identità culturali).

Per quanto concerne, in modo particolare, la "facilitazione del rapporto operatore utente" obiettivi specifici sono:

- facilitare, costruire e/o ri-costruire uno spazio aperto e riconosciuto da entrambe le parti di comunicazione/colloquio;
  - rendere concreto e utile il dialogo attraverso l'interpretariato del linguaggio; della comunicazione non verbale e degli atteggiamenti; delle storie e delle culture che si confrontano nel processo di relazione;
  - favorire, con il proprio intervento, l'avvio di un percorso di autonomia dell'utente, per trasformarlo in soggetto attivo e responsabile.
- b) PROMUOVERE INTERVENTI INFORMATIVI E CULTURALI RIVOLTI ALLA POPOLAZIONE OSPITE, AL FINE DI AUMENTARE IL GRADO DI CONOSCENZA SUL FENOMENO IMMIGRAZIONE E PER EVITARE IL DIFFONDERSI DI STEREOTIPI NEGATIVI E/O DI ATTEGGIAMENTI DI RIFIUTO E DISCRIMINAZIONE
- c) FAVORIRE, TRA I MIGRANTI, IL MATENIMENTO DELLA CULTURA DI ORIGINE E DEI LEGAMI CON LA STESSA (spesso la persona immigrata è così impegnata nel faticoso e lento percorso di adattamento alla nuova situazione che, in modo consapevole e non, tende a rimuovere tutto ciò che fa parte e/o è ricollegabile al mondo quotidiano di provenienza. Tale meccanismo può provocare, se protratto nel tempo, una situazione di destabilizzazione psicologica, che a sua volta determina una condizione di svantaggio sociale)

### **3. Il Mediatore culturale: definizione della figura professionale**

Pur nelle difficoltà di “definizione” di cui in premessa, si può comunque tentare di individuare alcuni elementi di fondo che caratterizzano la figura professionale del mediatore culturale, relativamente alle sue competenze, abilità e tipologia di attività ad essa demandate.

#### ***COMPETENZE***

Il mediatore linguistico culturale deve:

- avere una buona conoscenza, scritta e parlata, della lingua italiana e della lingua di origine;
- conoscere i servizi pubblici e privati presenti sul territorio, con specifico riferimento/approfondimento sul settore di inserimento professionale;
- conoscere bene la cultura del paese di origine e gli aspetti principali della cultura italiana;
- conoscere e avere legami, essere radicato, con la propria comunità;
- avere una buona conoscenza delle normative sull’immigrazione – italiane ed europee – nonché conoscere gli aspetti normativi e amministrativi inerenti il proprio servizio di riferimento.

## *ABILITA'*

Il mediatore linguistico culturale deve:

- avere una buona capacità di ascolto, relazione e osservazione (interpretazione/saper cogliere i messaggi non verbali, gli atteggiamenti, la comunicazione “non detta”)
- avere buone capacità di mediazione del conflitto e della differenza;
- facilitare il rapporto tra le due parti, con imparzialità e deve garantire, soprattutto nei confronti dell'utente, la massima riservatezza sulle informazioni raccolte;
- essere in grado di non immedesimarsi (schierarsi) né con una parte né con l'altra; deve assumere un atteggiamento neutro (in nessun caso deve essere scambiato dall'utente come “colui che può decidere”, come “colui che ha il potere di determinare o meno l'accesso al servizio”)
- saper lavorare in gruppo;
- avere rispetto dell'altro e sapere accettare l'altro;
- saper gestire, razionalizzare e non far pesare nell'intervento la propria emotività (non lasciarsi coinvolgere);
- essere disponibile all'auto ri-educazione e all'auto formazione/aggiornamento continuo.

### *ATTIVITA'*

Sempre a livello generale, si può affermare che le principali attività del mediatore linguistico culturale sono:

- introdurre e portare a conoscenza degli operatori quelli che sono i valori condivisi da un determinato gruppo etnico;
- facilitare la traduzione e la comprensione di certe scelte soggettive legate alle esperienze individuali nel gruppo; creare le condizioni appropriate volte a facilitare e migliorare la comunicazione;
- passare le informazioni nel modo più corrispondente possibile alla verità, senza distorsioni, adattamenti e/o aggiustamenti;
- cercare di dare il consiglio più adatto al problema, il più accessibile alle possibilità del soggetto, che possa essere facilmente erogato, senza dover aspettare tempi eccessivamente lunghi; non creare, nell'utente, false aspettative (rottura del legame di fiducia – possibile causa di secondo fallimento);
- partecipare in modo attivo alla rete sociale e dei servizi;
- essere un sensore, un osservatore “privilegiato”, dal punto di vista dell'osservazione e dell'analisi, sulle dinamiche socio relazionali e sull'evoluzione dei gruppi etnici di riferimento;
- prendere parte attiva all'elaborazione/promozione/divulgazione di progetti di inclusione/sostegno e valorizzazione sociale; lavorare nel e/o con il proprio gruppo di appartenenza allo scopo di promuovere capacità e liberare risorse

#### **4. Le fasi dell'intervento di mediazione – struttura base**

##### ***la conoscenza del servizio la definizione del ruolo***

analisi del servizio  
definizione dei ruoli e delle competenze  
programmazione e modalità di prestazione  
elabora e traduce materiali informativi sul servizio

##### ***l'accoglienza dell'utenza***

accoglie l'utente straniero  
informa e raccoglie il bisogno  
orienta e indirizza l'utente  
raccoglie e archivia i dati relativi all'utente

##### ***la presa in carico***

assume il caso  
partecipa al colloquio operatore e utente per facilitare la comunicazione  
traduce la lingua e realizza "ponte culturale"  
verifica costantemente la piena comprensione dei messaggi da parte di entrambe le parti  
aiuta e sostiene l'utente nel suo rapporto con il servizio  
aiuta e sostiene l'utente nello svolgersi del programma  
valuta in modo costante l'andamento delle attività  
informa costantemente gli operatori sulle caratteristiche e le abitudini della cultura di provenienza

## **5. La mediazione culturale nei servizi socio sanitari**

Quello dei servizi e delle politiche socio-sanitarie rimane uno degli ambiti dove è più importante, e nello stesso tempo più complesso e delicato, la presenza e l'intervento del mediatore linguistico culturale.

Infatti, le barriere linguistiche e le differenze culturali che normalmente ostacolano e complicano l'accesso degli stranieri ai servizi, diventano qui particolarmente rilevanti, dato che la relazione/contatto/servizio spesso incide su aspetti e sensazioni anche profondamente personali e intimi e/o strettamente connessi alla cultura di provenienza.

Ad esempio:

- l'interpretazione della malattia;
- l'idea di cura;
- la concezione del proprio corpo, del sintomo, dell'idea di salute / educazione alla salute;
- l'approccio alla prevenzione;
- la fiducia o meno nella medicina occidentale.

Tutto ciò è ancora più vero nei servizi rivolti alle donne, specie per quelli dell'area della tutela materna/infantile e più nello specifico della prevenzione e della procreazione responsabile.

Rispetto alla componente femminile il tutto è ulteriormente complicato dal fatto che proprio tale parte della presenza immigrata, come per altro si evince da diversi studi e ricerche di settore, si presenta spesso come quella più sommersa e meno autonoma, sia rispetto alle relazioni e ai percorsi di inclusione nel contesto sociale, sia rispetto al rapporto/accesso ai servizi.

Quindi, il mediatore linguistico culturale da un lato ha il compito di fare da ponte tra operatori sanitari e pazienti immigrati, non solo attraverso la traduzione del colloquio, ma anche con azioni tese a favorire la piena comprensione di tutti i messaggi utilizzati nella relazione comunicativa.

Dall'altro, di facilitare l'incontro fra le due culture, favorendo lo scambio di informazioni rispetto agli strumenti e alle metodologie, supportando e orientando l'immigrato e/o l'immigrata nella sua relazione con il servizio (relazione che quasi sempre vede l'utente più o meno in una condizione di difficoltà/fragilità rispetto all'operatore).

L'aspetto legato alla "traduzione della lingua", pur non essendo l'unico compito, riveste una particolare importanza:

- PER L'UTENTE: per riuscire a spiegare in modo preciso i sintomi, la natura del malessere, per ricostruire l'anamnesi personale, ecc.
- PER L'OPERATORE SANITARIO, per essere sicuro di aver capito bene il problema, di aver acquisito tutte le informazioni necessarie e ancora per essere certo che l'utente abbia capito bene e fino in fondo i tempi e le regole della terapia suggerita.

In tale quadro, fondamentale rilevanza riguarda la capacità del mediatore linguistico culturale di tradurre nel modo più efficace possibile, senza incertezze e modificazioni, tutte le indicazioni e informazioni fornite dalle due parti. Quando è necessario anche interrompendo il colloquio per chiedere a uno dei due interlocutori maggiori chiarimenti e/o di tornare e approfondire concetti non sufficientemente percepiti e approfonditi, anche riformulando la struttura della frase per renderla più accessibile e di immediata comprensione.

Per venire alle principali competenze e attività del mediatore linguistico culturale in ambito socio sanitario, esse possono essere così schematizzate:

## COMPETENZE

- il mediatore linguistico culturale deve conoscere le modalità di accesso al SSN e al medico di base;
- il mediatore linguistico culturale deve conoscere l'ubicazione dei servizi, le prestazioni offerte dai diversi presidi, i tempi di apertura/chiusura, i requisiti richiesti per l'accesso, ecc.;
- il mediatore linguistico culturale deve conoscere la legislazione di settore;
- il mediatore linguistico culturale deve avere una buona conoscenza della dinamiche socio relazionali, in particolare rispetto ai rapporti familiari;
- il mediatore linguistico culturale deve conoscere argomenti inerenti l'educazione socio-sanitaria e l'educazione/tutela alla salute.

## ATTIVITA'

- accogliere l'utente, informarlo e orientarlo sul servizio e le sue prestazioni, indirizzarlo – fare da filtro - rispetto all'individuazione della competenza/risorsa più idonea a soddisfare il bisogno;
- supportare e aiutare l'utente nell'iscrizione al SSN e nella scelta del medico di base, anche con azioni di segretariato sociale e aiuto pratico per la compilazione della documentazione a carattere burocratico amministrativo;
- partecipare al monitoraggio e programmazione dei diversi servizi, al fine di segnalare bisogni e suggerire modifiche al fine di potenziare le possibilità di accesso ai servizi stessi degli immigrati;
- progettare e elaborare materiali specifici di informazione e divulgazione dei servizi e delle loro attività.

## 6. La mediazione culturale nella scuola

Con il consolidarsi e il radicarsi della presenza straniera, e quindi con il conseguente aumento delle situazioni di ricomposizione del nucleo familiare, sempre di più sono i bambini e le bambine migranti che frequentano la scuola.

Ma spesso, soprattutto per il minore, l'ingresso a scuola si presenta come il primo, impatto con il nostro essere società, e non sempre tale incontro/relazione avviene, specie in fase iniziale, in modo positivo, senza traumi psicologici o difficoltà di impostazione metodologica da parte degli educatori.

Per questo, l'inserimento nelle istituzioni scolastiche del mediatore linguistico culturale risulta essenziale per facilitare e supportare l'inserimento dei minori immigrati, attraverso un intreccio di interventi rivolti ai minori stessi, alle loro famiglie, ai dirigenti e agli insegnanti della scuola.

In una recente ricerca sulla mediazione culturale del comune di Modena si legge:

*“Il mediatore linguistico culturale deve essere la figura che ha la capacità di relazionarsi con i bambini nella lingua del paese di origine ed essere facilitatore dell'approccio con il sistema scuola. Inoltre, egli deve aiutare e fornire consulenza alla scuola e agli insegnanti per riuscire a ragionare in un'ottica della DIDATTICA DELLA PLURALITA': senza cercare di dimostrare quale delle culture sia la migliore, ma allo scopo di formarne un'altra che le racchiuda tutte”.*

E ancora:

*“All'interno del sistema scuola, la principale ATTIVITA' del mediatore linguistico culturale è quella di sviluppare e realizzare uno scambio reciproco, nelle due direzioni, da un lato sulle abitudini e i comportamenti scolastici, dall'altro sugli usi e le tradizioni religiose e sociali. Inoltre, altro momento fondamentale, è quello del colloquio insegnante famiglia straniera”.*

Va però sottolineato come, il mediatore linguistico culturale, debba cercare di limitare nel tempo la sua azione, non caratterizzare il proprio intervento come continuativo e stabile.

Altrimenti si corre il rischio che la sua presenza si trasformi, anche inconsapevolmente, nell'elemento che evidenzia e rende permanente la condizione di “diverso” del bambino straniero.

Ancora nella ricerca del Comune di Modena si legge:

*“...Il mediatore linguistico culturale deve, dopo un massiccio intervento iniziale, condurre l’insegnante, i bambini e le famiglie straniere verso la capacità di gestire in modo autonomo i rapporti e le comunicazioni, fatta salva la necessità di ritorni in particolari momenti”.*

Al fine di raggiungere dei buoni risultati, il mediatore linguistico culturale, impegnato in ambito scolastico deve sapere (COMPETENZE):

- usare strumenti di facilitazione della comunicazione e della relazione tra diversi, tesi alla valorizzazione di ogni partecipante al rapporto a partire dall’approfondimento degli aspetti culturali;
- conoscere la legislazione di settore e il funzionamento della istituzione scuola in Italia;
- proporre e gestire laboratori e attività multiculturali, tesi al confronto delle culture presenti nel gruppo, in primo luogo per “far conoscere l’altro”, diminuendo così la possibile diffusione di stereotipi e pregiudizi.

Le principali ATTIVITA’ del mediatore linguistico culturale in ambito scolastico sono:

- aiutare e rendere possibile la comunicazione tra insegnante e bambino e tra insegnante e famiglia, quando questa sia resa complicata da barriere linguistiche e culturali;
- aiuta l’insegnante alla ricostruzione della storia scolastica e dei livelli di ingresso del minore immigrato inserito;
- propone iniziative tese al mantenimento dell’identità culturale dei bambini stranieri inseriti, curando nel contempo, la promozione di attività multiculturali;
- prepara materiali informativi e divulgativi a sostegno dell’orientamento delle famiglie straniere.

### **La mediazione culturale nei servizi sociali**

Come abbiamo già visto in altre parti delle presenti schede, il mediatore linguistico culturale deve riuscire a mantenere un atteggiamento neutro, capace di non schierarsi né con una parte né con l’altra (né con l’operatore, né con l’utente).

Questo è ancora più vero nel presente ambito, dove se il mediatore linguistico culturale viene scambiato dall'utente come colui che decide, come colui che può determinare l'accesso o meno ad un determinato servizio, diventa fortissimo il rischio di sfalsare tutti i rapporti, nonché di rendere inutile, o addirittura dannosa, la presenza del mediatore linguistico culturale stesso, nonché di determinare aspettative che in molti casi rimarranno insoddisfatte.

Principali ATTIVITA' del mediatore linguistico culturale sono:

- accogliere gli utenti che si rivolgono al servizio sociale, operando un'azione di orientamento, di filtro e indirizzo rispetto al bisogno espresso;
- facilitare la comunicazione e la relazione tra utente e l'operatore/servizio;
- spiegare, con precisione, allo straniero le competenze e le attività dei servizi sociali, nonché i ruoli e i poteri delle diverse figure professionali;
- supportare i colloqui tra utente e assistente sociale, offrendo consulenze a quest'ultimo per la risoluzione dei casi;
- aiutare l'utente a comprendere gli obiettivi e le pratiche dell'intervento sociale che lo riguarda;
- fornire informazioni agli utenti in merito ai loro diritti e alla tutela degli stessi

## La deontologia del mediatore linguistico culturale

IL MEDIATORE HA IL DIRITTO DI:	IL MEDIATORE HA IL DOVERE DI:
Essere informato dettagliatamente sul caso in questione	Assicurarsi che il colloquio avvenga
Rifiutare di infrangere le leggi dello Stato italiano o del servizio o ente per il quale svolge la sua attività/consulenza	Tenersi sempre aggiornato sui regolamenti, le circolari, le leggi che riguardano la situazione degli utenti e degli operatori
Rifiutare di svolgere mansioni per le quali non ha le necessarie competenze e la necessaria formazione	Rifiutare l'incarico dove ci sia incompatibilità a livello linguistico, culturale o personale con una delle due parti
Rifiutare di partecipare in casi di discriminazione, razzismo, offesa ai costumi, alla cultura, ai valori, alle credenze di una delle tre parti (utente, operatore, mediatore).	Tenere informate costantemente le due parti su quello che sta succedendo e tradurre tutto.
	Intervenire per: <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiedere chiarimenti se lui stesso non ha capito;</li> <li>- far notare che una delle due parti non ha capito il messaggio anche se la traduzione era corretta;</li> <li>- far notare che il messaggio non è stato trasmesso o se esiste da parte sua una mancanza nella conoscenza della cultura o di un'informazione.</li> </ul>
	Denunciare illegalità, ingiustizia, discriminazione

N.B. - scheda tratta dal rapporto di ricerca sulla mediazione culturale nel Comune di Modena

### Ambiti di applicazione

AREA	AMBITI DI APPLICAZIONE	TIPO DI INTERVENTO
Sanitaria	Strutture ospedaliere, consultori familiari, centri salute infanzia, Sert, Usl, ecc.	Accoglienza dell'utenza straniera e facilitazione della comunicazione durante i colloqui e le visite a pazienti stranieri. Consulenza e chiarificazione al personale sanitario degli elementi culturali del paese di provenienza dell'utente. Produzione di materiale informativo; Assistenza all'iscrizione al SSN e orientamento alle strutture sanitarie presenti sul territorio. Partecipazione alle sedute di programmazione del servizio.
Giuridica	Questura Carcere Tribunale	Traduzioni giurate. Produzione di materiale informativo e accompagnamento ai vari uffici (segretariato sociale) Consulenza e chiarificazione al personale degli elementi culturali del paese di provenienza dell'utente.
Sociale	S.S. dei comuni e delle Asl	Accoglienza degli utenti che si rivolgono al servizio sociale. Facilitazione della comunicazione tra operatori sociali e utenti, nel caso vi siano difficoltà sia a livello linguistico che determinate da consuetudini culturali. Chiarificazione rispetto all'utenza straniera del ruolo e dei "poteri" delle figure professionali operanti nell'ambito sociali. Consulenza all'assistente sociale per la risoluzione di casi
Lavorativa	Ufficio collocamento, OO.SS.	Consulenza agli operatori di sportello. Produzione di materiale informativo. Consulenza nella redazione dei curricula e orientamento per favorire l'accesso al m.d.l. e alle opportunità formative. Divulgazione informazioni relative all'equipollenza dei titoli di studio, conversione patenti, disbrigo di pratiche burocratiche, contratti di lavoro. Filtro per i contatti con i datori di lavoro
Scolastica	Nidi, Scuole materne, elementari e medie	Facilitazione della comunicazione tra insegnante e alunni stranieri e le loro famiglie. Assistenza temporanea ad insegnanti per bambini che non conoscono l'italiano e/o per decodificare comportamenti problematici. Docenze in corsi di aggiornamento per insegnanti sulle tematiche dell'intercultura. Chiarificazione delle specificità culturali. Attività di mantenimento recupero della lingua madre

N.B. - scheda tratta dal rapporto di ricerca sulla mediazione culturale nel Comune di Modena