



me.li.cu.

metodologie e strumenti
di mediazione linguistico culturale

a cura di Andrea Mornioli
cooperativa sociale Dedalus

prefazione di Livia Turco



Progetto co-finanziato
dall'Unione Europea



Ministero dell'Interno
Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione
Direzione Centrale per l'immigrazione e l'asilo

Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi

gesco edizioni collana dedalus

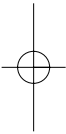


Questo volume è realizzato dalla Dedalus nell'ambito del progetto "Me.Li.Cu. - Mediazione Linguistico Culturale" autorizzato e cofinanziato dal Ministero dell'Interno - Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione Direzione Centrale per l'immigrazione e l'asilo ai sensi del Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi (F.E.I. n. 348 Az. 4 2008).

Esso è stato pensato come materiale didattico per i mediatori, ma anche uno strumento per far conoscere e diffondere la mediazione linguistico culturale nei servizi pubblici.

La Dedalus è una cooperativa sociale nata a Napoli nel 1981, che svolge attività di ricerca, formazione, progettazione e gestione di servizi prevalentemente nell'ambito dell'immigrazione e della marginalità sociale.

La mediazione linguistico-culturale è per la Dedalus da oltre 10 anni una metodologia d'azione trasversale a tutti i servizi rivolti agli immigrati presenti sul territorio, da quelli di accoglienza, di orientamento, di riduzione del danno, educativi, di inclusione sociale e non ultimo quale strumento di coinvolgimento della popolazione immigrata nelle attività di ricerca sul fenomeno dell'immigrazione.



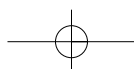
Nessuna parte di questo libro può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo elettronico, meccanico o altro senza l'autorizzazione scritta dei proprietari dei diritti e dell'editore

© 2009 Gesco edizioni
Via Vicinale Santa Maria del Pianto, 61
80143 Napoli - Italy

ISBN 000 00 00000 00 0

Progetto grafico
Studio Eikon/Napoli

Finito di stampare da Cris Arti Grafiche (Arzano, Napoli) nel mese di Dicembre 2009

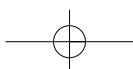
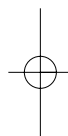
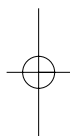


Indice

pagina 7	Prefazione a cura di <i>Livia Turco</i>
<hr/>	
	Introduzione a cura di <i>Andrea Morniroli</i>
<hr/>	
pagina 13	1. La mediazione linguistico culturale a cura di <i>Rosa Mauriello</i>
pagina 13	1.1 Il contesto europeo
pagina 14	1.2 La mediazione linguistico culturale in Italia
pagina 16	1.3 La situazione regionale
pagina 18	1.4 Finalità ed obiettivi della mediazione linguistico culturale
pagina 19	1.5 Il ruolo del mediatore linguistico culturale
<hr/>	
pagina 21	2. La professione del mediatore linguistico culturale a cura di <i>Andrea Morniroli</i>
pagina 21	2.1 Le funzioni di base del mediatore linguistico culturale
pagina 24	2.2 Le competenze del mediatore linguistico culturale
pagina 25	2.3 La deontologia
pagina 26	2.4 L'etica professionale
pagina 27	2.5 Le difficoltà del ruolo del mediatore linguistico culturale
pagina 28	2.6 I diritti e i doveri del mediatore linguistico culturale
<hr/>	
pagina 29	3. Gli ambiti di intervento del mediatore linguistico culturale
pagina 29	3.1 La Mediazione Linguistico Culturale nei servizi sanitari e socio sanitari a cura di <i>Paola Esposito</i>
pagina 34	3.2 La Mediazione Linguistico Culturale in ambito socio-educativo a cura di <i>Maria Vittoria Iapoce</i>
pagina 34	3.2.1 Le principali attività e competenze del mediatore linguistico culturale nel contesto educativo
pagina 35	3.2.2 Il mediatore linguistico culturale nella scuola
pagina 38	3.3 La Mediazione Linguistico Culturale nelle politiche attive del lavoro a cura di <i>Eduardo Sorvillo</i>
pagina 40	3.4 La Mediazione Linguistico Culturale nei servizi di prossimità e nel lavoro di strada a cura di <i>Andrea Morniroli</i>
pagina 43	3.5 La Mediazione Linguistico Culturale nell'ambito della detenzione a cura di <i>Annunziata Cipolla</i>
<hr/>	
pagina 49	4. L'esperienza della Dedalus nell'ambito della Mediazione Linguistico Culturale a cura di <i>Filomena De Luca</i>
pagina 50	4.1 L'esperienza nell'ambito socio sanitario
pagina 52	4.2 L'esperienza nell'ambito socio educativo



pagina 54	4.3	L'esperienza nell'ambito delle politiche per il lavoro
pagina 55	4.4	L'esperienza nei servizi di prossimità e riduzione del danno
pagina 58	4.5	L'esperienza nell'ambito detenzione
pagina 61		Bibliografia



PREFAZIONE

Quelle strane figure dei mediatori ...

a cura di *Livia Turco*

7

Fin dai miei primi contatti e dalle mie iniziali relazioni con le persone immigrate ho provato curiosità per quelle figure che, nei gesti quotidiani della vita, "si mettono di mezzo" e favoriscono la comunicazione. L'esperienza nel corso degli anni mi ha insegnato che questo mettersi di mezzo per favorire la comunicazione tra persone diverse è il cuore della convivenza. Infatti, per stare bene e sentirsi sicuri bisogna che le persone e le comunità imparino a conoscersi ed a riconoscersi, e d'altra parte a superare le distanze culturali di abitudini di vita. A scoprire di poter condividere non solo un condominio, una scuola, un ospedale ma anche pezzi della vita quotidiana ed il senso della comunità. Per questo è così importante la figura del mediatore culturale, che non è solo colui che aiuta ad abbattere gli stereotipi, a capirsi, ma accende la curiosità verso l'altro. Lo raccontano bene gli autori di questo prezioso testo. Essi partono dall'esperienza sul campo e riflettono su di essa collocandola nel contesto italiano ed europeo. Il mediatore culturale è una figura essenziale per il migrante quando arriva nel paese ospitante e deve misurarsi con le novità di tale paese. È una figura essenziale per rendere fruibili i diritti e i servizi che sono riconosciuti al migrante sul piano giuridico e formale. Ma è altrettanto essenziale agli italiani per liberarsi dalle paure, per acquisire padronanza nel rapporto con l'altro e diventare così protagonista dell'integrazione e della convivenza. La figura del mediatore culturale non è legata solo alla soluzione dei conflitti che insorgono durante le emergenze e nelle fasi iniziali dell'immigrazione ma è necessaria ancora di più quando le persone immigrate diventano una componente stabile e matura della nostra società. In questa fase, che è quella che vive oggi l'Italia, non è sufficiente mediare i conflitti, bisogna imparare a vivere l'uno accanto all'altro e a condividere gli eventi della vita. Condivido pertanto il modo con cui il Presidente della commissione dei mediatori culturali di Parigi Six J.F. definisce la mediazione culturale, così come è riportato nel testo: "la mediazione è creatrice, nel senso che uno dei suoi fini è quello di suscitare tra persone o gruppi dei legami nuovi che non esistevano prima, legami di cui beneficiano entrambe le parti chia-

mate in causa; la mediazione è rinnovatrice, nella misura in cui permette di migliorare i legami già esistenti tra le parti della mediazione, legami che si erano deteriorati o allentati prima del conflitto; la mediazione è preventiva nel senso che anticipa e prevede il conflitto in gestazione tra persone o gruppi; la mediazione è curativa, ogni volta che un mediatore entra in gioco quando il conflitto è già esistente, assiste e aiuta persone e gruppi a trovare soluzioni e a scegliere vie di uscita dal conflitto”.

La legge 40/98 nell’art. 40 nomina il ruolo dei mediatori culturali e prevede la possibilità di convenzioni con le associazioni iscritte nell’apposito Albo creato dalla legge e gestito dal Dipartimento degli affari sociali della Presidenza del Consiglio per l’impiego di stranieri in qualità di mediatori culturali, al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi. Ciò che vorremmo affermare fu l’importanza della mediazione culturale e la centralità delle associazioni di stranieri o di associazioni operanti a loro favore, con le quali lo Stato e gli Enti Locali possono stipulare convenzioni per realizzare progetti e iniziative culturali.

Le esperienze di questi anni ci suggeriscono di potenziare e diffondere questa figura professionale considerandola una normale professione che lavora in squadra con le altre nell’ambito sociale, sanitario, educativo, lavorativo e della giustizia per rendere accessibili e fruibili i servizi alle persone immigrate, per arricchire il bagaglio culturale di ciascuno e la qualità della convivenza per tutti. Pertanto condivido e raccolgo nel mio lavoro, l’indicazione che gli autori di questo testo avanzano di istituire un Albo Nazionale dei mediatori culturali ed un altro delle Associazioni di mediazione interculturale. Ciò potrebbe garantire una maggiore tutela dei lavoratori del settore ed a migliorare la loro formazione.



INTRODUZIONE

a cura di *Andrea Mornioli*

*Per me il mediatore culturale è un ponte, ma non
uno di quei ponti rigidi di cemento, anzi il contrario
Hai presente quelle pedane mobili che si utilizzano per i lavori?
Bene, io credo che il mediatore sia uno di quelle pedane
flessibili, capace di adeguarsi alle circostanze,
che non si schiera pur essendo di parte, capace
di stare in equilibrio tra vicinanza e professionalità.*

Mariola Grodzka (Mediatrice linguistico culturale)

9

L'immigrazione, come per altro testimoniano le analisi e le ricerche di settore, si configura oramai come fenomeno strutturale e organico in Italia, come in gran parte del mondo. Le persone migranti che arrivano nelle nostre città sono portatrici non solo di risorse, aspettative e bisogni, ma anche di molteplici identità linguistiche, sociali, culturali e religiose che, nei fatti, pongono il tema dell'incontro tra differenze come uno dei nodi centrali su cui fondare i processi, tesi a costruire condizioni stabili di sviluppo e convivenza. Le alterità che ci circondano, intese nella loro eccezione più ampia, esigono, per essere affrontate con coerenza, nuovi saperi, nuove conoscenze e risposte mediate, anche per non correre il rischio di scivolare in banalizzazioni, superficialità o, peggio ancora, in atteggiamenti allarmistici e di chiusura. In altre parole la complessità dell'immigrazione dovrebbe trovare risposte e opportunità in politiche organiche ed integrate di cittadinanza, mentre invece il rischio è che prevalga un orientamento che tende a leggere l'immigrazione esclusivamente come problema, come ambito generatore di insicurezza e preoccupazione sociale, da trattare principalmente con interventi repressivi e di ordine pubblico.

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

Le società multiculturali e multiethniche, dunque, rappresentano, i nuovi contesti all'interno dei quali, nei prossimi anni, dovranno interagire e formarsi le identità sia individuali che collettive. Identità che dovranno orientarsi tra i molteplici valori, spesso tra loro contrastanti, presenti nello stesso spazio vitale

e dovranno riuscire a trovare nuove vie che consentano loro di raccordarsi e integrarsi evitando frammentazioni ed esclusioni.

Conoscere l'altro, la sua realtà storica, culturale e religiosa è sicuramente uno degli aspetti fondamentali per la realizzazione di una convivenza pacifica e per una buona gestione del fenomeno dell'immigrazione¹.

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

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

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

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

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

Per altro, se fino alla fine degli anni Novanta la mediazione culturale, seppure in modo sporadico e non omogeneo sul territorio nazionale, mirava so-

¹Terranova C.S., *Pedagogia Interculturale*, Guerino Studio, Torino, 1997.

stanzialmente a migliorare le capacità di accoglienza degli stranieri e a produrre pari opportunità di accesso al sistema di *welfare* a livello locale, oggi, pur non potendo ancora abbandonare tali ambiti (soprattutto nel Mezzogiorno vuoi per la debolezza dei servizi, vuoi per la presenza di una forte componente migratoria che in tali territori transita o sperimenta progetti migratori "a bassa soglia"), gli interventi di mediazione devono mirare a favorire azioni di mediazione sociale e dei conflitti.

Tutto ciò assume una rilevanza particolare in un momento in cui, da più parti afferenti gli ambiti della politica e della comunicazione, arrivano sollecitazioni e indirizzi che invece tendono ad alimentare le contraddizioni e le difficoltà, a generare diffidenze e paure, piuttosto che interesse, ascolto e disponibilità all'incontro. Il rischio è che prevalga, attraverso una rappresentazione sociale dell'immigrazione mistificata e mortificante, un orientamento politico e culturale che tende a leggere l'immigrazione esclusivamente come problema, come ambito generatore di insicurezza e preoccupazione sociale, da trattare principalmente con interventi repressivi e di ordine pubblico.

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

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

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

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

Nella realtà italiana molti dei servizi che si occupano di stranieri sono ancora

oggi destinati ai soggetti emarginati, le cui caratteristiche e problematiche si discostano molto da quelle dei cittadini immigrati, persone che hanno bisogno di inserirsi ex novo nella società di accoglienza².

Ogni persona è un soggetto unico e irripetibile che entra in rapporto con il sistema sociale in base alla propria storia e alla disponibilità del sistema di ritenerlo un soggetto promotore di diritti piuttosto che di problematicità. La nascita del ruolo del mediatore culturale segnala inequivocabilmente almeno due aspetti. Innanzitutto che il sistema sociale viene ad essere perturbato dalla presenza di culture specifiche e che il dialogo tra le culture non si sviluppa in maniera automatica ma necessita di meccanismi di supporto e di stimolo³ ed è in tale contesto di difficoltà che nasce l'esigenza di attivare interventi di mediazione culturale, tesi da un lato a sostenere il processo di scambio con interventi sia di traduzione linguistica sia di interpretazione dei significati presenti nei messaggi culturalmente diversi; dall'altro finalizzati ad aprire spazi di riconoscimento e di socializzazione con persone appartenenti al proprio gruppo etnico di provenienza.

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

² Jabbar A., Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza, da Animazione Sociale, Gruppo Abele, Torino, ottobre 2003.

³ Reati A., Cercando nuove convivenze, da Rivista Volontariato n. 5, Roma, 2003.

1. LA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE

A cura di Rosa Mauriello

13

1.1 Il contesto europeo

A livello europeo, nonostante le innumerevoli esperienze di mediazione in tutti gli ambiti del vivere sociale, ancora oggi si registra non solo la mancanza di una chiara e omogenea definizione di mediazione culturale, ma anche l'assenza di una linea comune tra i paesi dal punto di vista degli approcci normativi e istituzionali circa il senso da dare alla mediazione e all'utilità degli interventi di mediazione. La figura del mediatore interculturale non è ancora una figura chiara e presente in tutti i paesi, con un profilo certo e riconosciuto dalle legislazioni dei vari paesi e non trova ancora una collocazione definita e adeguata nei servizi territoriali.

Ciò si deve in primo luogo alla storia dai fenomeni migratori dei singoli paesi relativa, che si basa principalmente sulla longevità della presenza. Paesi come la Francia, la Gran Bretagna hanno sicuramente un'esperienza di servizi di mediazione molto più lunga e strutturata, dove la figura del mediatore culturale viene riconosciuta in tutti gli ambiti del sociale. Emblematico è il fenomeno francese delle *femmes relais*, le "donne ponte" tra culture, figure comparse negli anni Ottanta come risultato del fallimento delle politiche di assimilazionismo nei confronti della comunità maghrebina che videro molti tra gli immigrati di seconda generazione dar vita a atti di delinquenza e movimenti di rivolta. Si tratta di madri, figlie, sorelle che scesero in piazza per denunciare la situazione di discriminazione razziale nei confronti delle minoranze immigrate, che riuscirono a trasformarsi in vere e proprie mediatrici della loro comunità avvicinandosi e dialogando con le istituzioni pubbliche per impegnarle in politiche di integrazione efficaci, assumendo una posizione sociale importante e riconosciuta e aprendo, di fatto, la strada alla moderna mediazione culturale, fatta di professionisti riconosciuti e integrati nel sistema dei servizi pubblici.

¹ Terranova C.S., *Pedagogia Interculturale*, Guerino Studio, Torino, 1997.

L'Inghilterra ha dal canto suo puntato molto sulla mediazione nel campo dell'educazione. Negli anni Ottanta nacque la figura del *Multicultural Adviser*, il Consigliere Multiculturale responsabile dell'educazione multiculturale nelle scuole del territorio, a cui si affiancarono, negli anni Novanta, in alcune zone ad alta intensità di immigrati, altri professionisti denominati *Home/School Liaison Officers (Hslo)* o *Home Maison Teacher* che si occupavano di curare i rapporti con le famiglie di origine dei bambini delle scuole primarie attraverso un approccio integrato tra scuola, famiglia e territorio, anche al fine di scongiurare fenomeni di abbandoni scolastici precoci, molto frequenti nelle comunità immigrate presenti. Ad oggi tale figura, ancora presente nelle istituzioni scolastiche, può contare sul supporto di un buon numero di insegnanti delle stesse origini etniche degli scolari, cosicché la cultura minoritaria a scuola non venga solo rappresentata da una figura di sostegno che assiste l'insegnante ma dall'insegnante stesso.

In Spagna e in Italia, la figura del mediatore culturale è abbastanza recente, così com'è recente la massiccia presenza di stranieri in tali paesi e nasce, in prima istanza, come facilitatore dei rapporti tra il territorio e le popolazioni gitane portatrici di una cultura profondamente diversa e poco comprensibile agli autoctoni fatta, ad esempio, di tradizioni e modelli familiari non immediatamente comprensibili e poco accettati. Il mediatore, in tal caso ha rivestito e riveste tutt'oggi il triplo ruolo di *insider*, *outsider* alla comunità e di *raccordo* fra culture diverse, a volte inconciliabili, con pratiche, metodologie, modelli innovativi che rende tali paesi competitivi con i paesi europei di più vecchia immigrazione⁴.

1.2 La mediazione linguistico-culturale in Italia

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

La mediazione culturale è apparsa e si è affermata in Italia nei primi anni Novanta sulla base di esperienze già iniziate negli altri Paesi Europei, grazie sia al superamento di una originaria visione in termini di emergenza dell'approccio al fenomeno migratorio, sia alla scelta di una politica complessiva di integrazione della popolazione immigrata⁵.

Dal punto di vista normativo solo nel 1998, con la Legge 40⁶ (conosciuta anche come Legge Turco-Napolitano), viene riconosciuta e definita la figura del

⁵ Dal sito www.immigrazione.org/mediazione.php.

⁶ Intitolata "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" poi confluita nel D.Lgs. del 25 luglio 1998, n. 286 e dalle successive modifiche 30 luglio 2002, Legge n.189 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".

⁴ Anzideo L., *Piccoli immigrati in Europa. Confronto tra le strategie di inserimento scolastico.*, Università

mediatore culturale. Soprattutto ne viene evidenziata l'importanza e l'indispensabilità nella funzione di facilitare e di rendere concreto l'accesso dei migranti ai diritti e alle opportunità sanciti dalle normative in vigore.

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

Stando alla legge, tutto ciò che attiene alla mediazione culturale sono le attività di facilitazione/agevolazione del rapporto tra gli stranieri e le pubbliche amministrazioni su terreni che la legge stessa non definisce, ma che l'esperienza degli scorsi anni ha individuato essere la sanità; la scuola; l'ambito giuridico previdenziale; la giustizia (polizia, carcere, tribunali); le pratiche amministrative (dal permesso di soggiorno in Questura alla residenza presso il Comune); il mercato del lavoro.

L'aspetto interessante è costituito dall'affermazione della centralità delle associazioni di stranieri o di associazioni operanti a loro favore, con le quali lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni possono stipulare convenzioni per realizzare iniziative culturali quali:

- attività a favore degli stranieri come corsi di lingua e cultura dei paesi d'origine; diffusione di informazioni relative ai diritti e doveri e al le possibilità di inclusione sociale; informazioni sulle cause dell'immigrazione e prevenzione degli atti di razzismo e xenofobia; organizzazione di corsi di formazione;
- iniziative contro la discriminazione;
In ambito scolastico:
- la valorizzazione delle differenze linguistiche e culturali da porre a fondamento del rispetto reciproco tra culture dello scambio e della tolleranza;
- l'organizzazione di programmi culturali per diversi gruppi nazionali⁷.

Nel corso degli anni, le sperimentazioni sulla mediazione linguistico-culturale in Italia sono maturate. Secondo F. Balsamo, si possono individuare 4 periodi temporali di evoluzione della mediazione culturale: quello della *sperimentazione e della creatività*, quello dello *sviluppo del livello formativo*, quello della

⁷ Andolfi A. (a cura di), *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano, 2003.

⁸ Balsamo F., *Autonomia e rischi della mediazione culturale*, in Luatti L. (a cura di) *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano, 2006.

diffusione del silenzio-isolamento e quello più recente della *azione autonoma verso la costituzione di una categoria professionale*⁹. Si va, in pratica, da un primo periodo in cui nel nostro paese si sperimentano i primi interventi di mediatori e mediatrici nei servizi pubblici, soprattutto sanitari, basati su autoformazione e guidati da esperti italiani in materia di sviluppo dei servizi, a quello immediatamente successivo in cui si è cominciato ad investire sulla formazione professionale di queste nuove figure. In seguito avviene la diffusione sempre più ampia dei mediatori nei servizi territoriali che corrisponde però ad un periodo di isolamento connotato da una certa assenza di continuità formativa, aggiornamento professionale, confronto sul lavoro svolto, coordinamento tra i servizi coinvolti. Allo stato attuale, la figura del mediatore culturale è diventata così necessaria che tale fase di isolamento è stata superata sia con l'erogazione di una formazione più ampia e trasversale che ne ha ridefinito il profilo professionale attraverso l'attivazione in diversi atenei italiani di corsi di laurea in mediazione linguistica e culturale, sia con iniziative autonome di questa categoria professionale che punta ad un proprio riconoscimento con la creazione di organizzazioni autonome che lavorano per il miglioramento della propria preparazione professionale in vista di una collocazione più idonea nel mercato del lavoro.

Ecco che quindi, nel nostro paese si afferma sempre più l'importanza di questa figura come strumento di raccordo tra immigrati, associazioni, istituzioni, popolazione locale che necessita di un riconoscimento a livello nazionale, di una sua istituzionalizzazione, anche ai fini di un miglioramento delle condizioni lavorative dei mediatori, ad argine della precarietà. In tale senso è proprio dell'anno 2009 la presentazione alla Camera dei Deputati della Proposta di Legge Delega al Governo, n. 2138, finalizzata a garantire una maggiore tutela ai lavoratori del settore, anche mediante l'istituzione di un Albo Nazionale dei Mediatori Culturali ed un altro delle Associazioni di mediazione interculturale. Tali istituzioni garantirebbero, inoltre, anche una uniformazione su tutto il territorio nazionale dei criteri e della metodologia in tema di formazione, che andrebbe dalla formazione generica fino ad arrivare a quella settoriale (scuola, ambito sanitario, penitenziario, sportelli, enti locali, ecc)⁹.

1.3 La situazione regionale

Rispetto alla situazione regionale, si può affermare che, in piena sintonia con la normativa nazionale, nessuna Regione in Italia ha ritenuto opportuno emanare una legge specifica sulla mediazione culturale. Piuttosto esse si sono riferite alla tematica in senso generico, ad esempio nei provvedimenti legisla-

⁹ Dal sito: www.mediatoreinterculturale.it.

tivi riguardanti la definizione dei profili professionali, individuando la figura del mediatore culturale tra quelle a disposizione degli enti locali per essere inserite nei servizi al fine di favorire il processo di integrazione dei migranti¹⁰. Eppure sono proprio gli enti locali quelli che maggiormente dovrebbero spingere verso una istituzionalizzazione della figura del mediatore. La crescita del numero di immigrati che si rivolgono ai servizi pone una serie di problematiche rispetto all'erogazione degli stessi che vanno dalle difficoltà linguistiche a quelle burocratiche, ma anche e soprattutto culturali. Le diverse premesse o concezioni che operatore e utente hanno di una determinata situazione, sono suscettibili di creare condizioni di profondo conflitto tra operatore e utente che invece la mediazione sarebbe in grado di mitigare, offrendo aiuto nel facilitare la comunicazione e la comprensione, sia da parte degli operatori che degli utenti, di norme, di regole, di punti di vista¹¹.

17

A fronte, quindi, di un'assenza legislativa esiste l'esperienza di alcune Regioni nel voler disciplinare la figura del mediatore culturale, attraverso l'inserimento della stessa tra i profili professionali regionali e predisponendo percorsi formativi appositi nonché albi regionali. È questa l'esperienza, ad esempio della Campania, dell'Emilia Romagna e del Lazio.

La Regione Campania, oltre a definire il mediatore culturale come operatore *in grado di svolgere la funzione di mediazione linguistica e soprattutto di orientamento culturale*¹², ne specifica i contesti operativi (pubblica amministrazione, uffici speciali per l'immigrazione, settore sociosanitario, pubblica sicurezza, servizi per l'integrazione, strutture socio-assistenziali) e le competenze professionali da acquisire attraverso la frequenza di corsi di formazione della durata di 600 ore, di cui 300 da dedicare allo studio di discipline appartenenti alle aree tecnico – professionale, istituzionale e legislativa, linguistica, socio – psico – pedagogica e didattica, socio sanitaria, statistica e informatica.

In definitiva, si avverte la necessità di una maggiore uniformazione territoriale rispetto alla definizione di mediazione, ai compiti del mediatore culturale e alla sua formazione. D'altronde, anche il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, nel riaffermare la necessità di riconoscere la figura del mediatore interculturale, nel documento "Osservazioni e proposte sulle politiche per l'immigrazione", dell'Assemblea del 19 luglio del 2006, stabilisce che: *"La mediazione culturale è una dimensione di tutte le politiche di integrazione, dall'accesso ai servizi, all'inserimento lavorativo, alla promozione d'impresa, in particolare cooperativa e alle prestazioni sociali ed è quindi da valorizzare nei diversi contesti. Sulla base della rilevante esperienza negli EE.LL., nella scuola, nella sanità, nei servizi giudiziari ecc., che si sono avvalsi dell'impegno del-*

¹⁰ Bergonzini C., La mediazione culturale: uno strumento (sottovalutato?) per l'integrazione degli immigrati, in Diritto, Immigrazione e Cittadinanza, Fascicolo 1, Franco Angeli, Milano, 2009.

¹¹ Dal sito: www.asl.bergamo.it.

¹² Regione Campania, Professionali sociali. Profili, Dossier, pubblicato nel BURC n. 55 del 24 novembre 2003 - Deliberazione n. 2843 de 08 ottobre 2003 (rev. 07/06).

*l'associazionismo e del terzo settore, si ritengono necessarie una definizione da parte delle Regioni della figura del mediatore culturale in termini di profilo professionale, di percorso formativo, di modalità di impiego e la promozione, soprattutto in punti chiave dei servizi, del suo inserimento lavorativo da parte delle stesse Autonomie locali e delle Amministrazioni centrali"*¹³.

Inoltre, nell'ambito delle politiche di integrazione sociale degli immigrati stranieri, è necessario realizzare una coerente *governance* integrata tra Stato, Regioni e Province autonome ed Enti locali. Se la regolamentazione dell'ingresso e del soggiorno nel territorio della Repubblica spetta allo Stato, gli interventi relativi all'inclusione e integrazione sociale dei cittadini stranieri, tra i quali rientrano anche quelli di mediazione interculturale, sono di competenza degli Enti territoriali e locali che agiscono su un duplice livello: quello regionale dove ci si occupa di interventi di tipo programmatico e quello locale a cui competono la progettazione e la realizzazione delle attività.

1.4 Finalità e obiettivi specifici della mediazione

Per definire le finalità generali della mediazione è opportuno far riferimento a tre concetti: creare e stabilizzare canali che consentano le **pari opportunità** di accesso dei migranti al sistema di servizi e opportunità territoriali; curare e accompagnare la **partecipazione attiva** dei migranti ai loro percorsi di inclusione; facilitare e promuovere **l'incontro tra culture differenti**, in un'ottica di reciproco riconoscimento e rispetto.

Quindi la **mediazione linguistica culturale come insieme di azioni e attenzioni tese a favorire l'incontro, la relazione e la coabitazione civile e democratica tra parti sociali differenti per cultura, stili e abitudini di vita, religione e provenienza**.

Una funzione quanto mai dirimente in società sempre più multi-culturali come le nostre, ma che appare ancora caratterizzata da contraddizioni e confusioni che hanno a che fare con una definizione non ancora coerente e omogenea su tutto il territorio nazionale delle finalità, delle metodologie, dei modelli e delle modalità operative che dovrebbero caratterizzare tali interventi.

La stessa figura professionale del mediatore linguistico culturale non è ancora definita con precisione e risente anche di profonde differenze, in termini di competenze e percorsi professionali, a seconda delle norme e degli indirizzi emanati dalle diverse regioni.

Per altro, come in generale per le politiche di governo dei flussi migratori, i compiti e i ruoli del mediatore linguistico culturale sono strettamente legati all'evoluzione e alle dinamiche del fenomeno sociale dell'immigrazione, alla

¹³ Cnel, Osservazioni e proposte. Le politiche per l'immigrazione, p.22, www.portalecnel.it.

tipologie delle presenze e dei progetti migratori, ai bisogni espressi dalla popolazione straniera residente in un determinato territorio; quindi, compiti e ruoli che vanno inquadrati all'interno di regole generali, che permettano una maggiore comprensione e applicazione, ma nello stesso tempo da interpretare e declinare in modo elastico, aperto e disponibile ad un continuo aggiornamento.

Pur all'interno di tale panorama ancora caratterizzato da incertezze e approcci differenti, con l'esperienza di questi anni si è raggiunta una certa condivisione su quelle che possono essere evidenziati come tre aree strategiche, come tre obiettivi generali dei servizi di mediazione, e specificatamente: facilitare l'accesso ai servizi e alle altre opportunità territoriali da parte degli immigrati e delle immigrate, attraverso un'azione di "ponte" tra servizio operatore e utente straniero, svolgendo, anche, un'azione di filtro per decodificare e indirizzare il bisogno, per favorire e permettere la realizzazione di pari opportunità di parole e ascolto nell'ormai inevitabile mescolamento di identità culturali;

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;

favorire, tra i migranti, il mantenimento della cultura di origine e dei legami con la stessa (spesso la persona immigrata è così impegnata nel faticoso e lento percorso di adattamento alla nuova situazione che, in modo consapevole e non, tende a rimuovere tutto ciò che fa parte e/o è ricollegabile al mondo quotidiano di provenienza. Tale meccanismo può provocare, se protratto nel tempo, una situazione di destabilizzazione psicologica, che a sua volta determina una condizione di svantaggio sociale).

1.5 Il ruolo del mediatore

In Italia si sono sviluppate due differenti concezioni inerenti il ruolo e i compiti del mediatore linguistico culturale. La prima attribuisce al mediatore il compito di sopperire alle possibili carenze dei pubblici servizi e di rispondere alle richieste provenienti da una popolazione di utenti più deboli e meno attrezzati.

Nella seconda, la nozione di mediazione culturale è sottesa alla figura di un mediatore che agisce per realizzare nuovi modi di organizzazione sociale e di dialogo. In questo caso, l'espressione "mediazione culturale" acquista un significato più ampio e pregnante, perché si assiste al superamento della semplice dimensione di immediata utilità e strumentalità, che connota, invece, l'altra concezione.

Il ruolo del mediatore non va certamente sottovalutato neppure nel primo caso, poiché rappresenta, comunque, un "ponte" tra utenti e servizi, con molteplici compiti: individuare i bisogni, informare, superare le incomprensioni reciproche, evitare che i malintesi si trasformino in conflitti. Ma è nella seconda concezione che la funzione del mediatore culturale è più completa, più tesa verso il futuro, perché ad esso spetta creare relazioni e reti sociali. Non è soltanto un "facilitatore" della comunicazione, ma, al contrario, è anche un soggetto idoneo a svolgere il ruolo di "portavoce" del singolo o del gruppo, di esprimere idee e di elaborare progetti.

Il presidente della commissione dei mediatori culturali di Parigi Six J.F.¹⁴ dà una definizione di mediazione partendo da quattro aggettivi che ne sottolineano quattro caratteristiche importanti:

la mediazione è "creatrice" nel senso che uno dei suoi fini è quello di suscitare tra persone o gruppi dei legami nuovi, che non esistevano prima, legami di cui beneficiano entrambe le parti chiamate in causa;

- la mediazione è "rinnovatrice", nella misura in cui permette di migliorare i legami già esistenti tra le parti della mediazione, legami che si erano deteriorati o allentati prima del conflitto;
- la mediazione è "preventiva" nel senso che anticipa e prevede il conflitto in gestazione tra persone o gruppo. Sapere dove si andrà a produrre il conflitto è molto importante per un buon mediatore;
- la mediazione è "curativa", ogni volta che un mediatore entra in gioco quando il conflitto è già esistente, assiste e aiuta persone e gruppi a trovare soluzioni e a scegliere vie di uscita dal conflitto.

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

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

L'opera di mediazione più valida è quella di *empowerment* perché ha come finalità quella di facilitare la comunicazione e di prevenire il conflitto¹⁵.

¹⁴ Six J.F., *Le temps des médiateurs*, Editions du Seuil, Paris, 1990.

¹⁵ Terranova C.S., *Pedagogia interculturale*, Guerino Studio, Torino, 1997.

2. LA PROFESSIONE DEL MEDIATORE LINGUISTICO CULTURALE

A cura di *Andrea Morniroli*

2.1 Le funzioni di base del mediatore linguistico culturale

La relativa novità che ancora caratterizza la figura professionale del mediatore linguistico culturale, insieme alla mancanza di un profilo di competenze, mandati e ruoli fissato a livello nazionale, fanno sì che anche sulla definizione di tale professione vi sia un dibattito del tutto aperto, dove convivono posizioni e ipotesi anche estremamente differenti tra loro.

Inoltre, se si analizzano le diverse discipline e normative (leggi, profili professionali, ecc.) che in materia sono state licenziate nelle varie regioni di Italia emerge con chiarezza come molteplici e a volte distanti siano le diverse visioni, sia per quanto attiene i requisiti di accesso e i percorsi formativi, sia per quel che concerne i mandati, le collocazioni in relazione alla struttura dei servizi, le differenti responsabilità previste per i mediatori.

Un dibattito e un confronto attento e pertinente ma che in alcuni casi appare un po' forzato, in qualche modo privo di possibili sbocchi unitari e omogenei a livello nazionale. Ad esempio si può fare riferimento alla questione aperta se il mediatore, rispetto alla relazione servizio/destinatario, debba limitarsi a favorire l'incontro, mantenendo una neutralità rispetto alle parti e agli eventuali elementi di divergenza e conflittualità. O ancora, se il mediatore stesso è solo facilitatore o anche operatore del servizio/equipe di cui fa parte. È del tutto evidente infatti, soprattutto se si parte dall'analisi dell'esperienza di campo, che tale questione può avere esiti diversi a seconda della tipologia di servizio o anche in relazione al contesto territoriale in cui il servizio stesso è ubicato. Se il compito del mediatore è quello di facilitare una prima relazione tra medico e paziente, dove l'obiettivo è quello di garantire lo scambio di informazioni necessarie per la miglior individuazione possibile della patologia e della cura proposta, è evidente come in tal caso il mediatore, non avendo le competenze mediche necessarie deve mantenere un ruolo neutro, teso esclusivamente a far comprendere ogni dettaglio utile ad entrambe le parti, giocando una funzione di interpretariato linguistico ed eventualmente teso a far

emergere quei fattori culturali che potrebbero risultare di ostacolo alla relazione.

Allo stesso modo, è altrettanto evidente che in un intervento a bassa soglia o di strada, dove spesso è il mediatore, con il suo "corpo" e le sue abilità di relazione a rappresentare l'essenza stessa del servizio, non può esserci né neutralità né delega ad altri rispetto ai mandati e alle responsabilità.

Inoltre, se il mediatore lavora in contesti di welfare debole, a bassa presenza di interventi e servizi rivolti nello specifico ai migranti o, comunque finalizzati a garantirne pari opportunità di accesso al sistema locale di protezione sociale, spesso anche quando il suo ruolo potrebbe limitarsi a facilitare la relazione e l'accesso possono determinarsi le condizioni per carichi di lavoro e compiti aggiuntivi.

22

In ogni caso, pur tenendo in debito conto tale eterogeneità di situazioni e di dibattito, in relazione alla professione di mediatore linguistico culturale si possono individuare alcune funzioni di base, e specificatamente:

- **l'interpretariato linguistico culturale**, dove per tale funzione si intende la capacità di decodificare i codici culturali dei due partners della relazione al fine che essi possano comprendersi e riconoscersi nell'alveo di un rapporto paritario e chiaro nel definire ruoli e responsabilità. Si tratta di farsi carico e aver cura di elementi e passaggi che solo in parte sottostanno alle forme e alle regole del linguaggio verbale ma che rimandano all'intero universo di sensazioni, di esperienze e valori in cui si sono formate sia le personalità di entrambi gli interlocutori, sia le caratteristiche del contesto (luogo, comunità, servizio) in cui avviene la relazione. Tra le competenze pratiche di questa funzione troviamo anche la capacità di tradurre e di compilare documenti, le competenze relazionali, di accoglienza e sul linguaggio verbale e non verbale, di decodifica di malintesi e del le incomprensioni culturali;
- **la presa in carico dei bisogni informativi e di orientamento alla cittadinanza di cui sono portatori le persone migranti**; si tratta, in primo luogo, di offrire informazioni sui diritti/doveri stabiliti dal nostro ordinamento, sulle tutele legali e civili, sulle opportunità e servizi territoriali, sulla loro ubicazione e sulle modalità di accesso agli stessi;
- **promuovere e diffondere tra gli operatori e la popolazione autoctona la conoscenza della cultura, dei costumi e abitudini** delle diverse componenti etniche che compongono la presenza straniera in un determinato contesto, da un lato per facilitare le relazioni e la convivenza, d'altra parte per ridurre i livelli di diffidenza e non comprensione degli italiani nei confronti degli altri differenti. Gli im-

migrati sono portatori di norme pratiche e giuridiche, di modelli di organizzazione sociale e familiare spesso totalmente differenti da quelle del paese di accoglienza. In questa situazione chi è tenuto istituzionalmente a intervenire, si trova di fronte al problema di dover prendere delle decisioni rispetto a comportamenti di non facile comprensione, a volte magari non condivisi o ritenuti lesivi dei diritti, e che viceversa possono trovare tradizioni consolidate, all'interno di un diverso mondo culturale. In ogni caso, una società civile e solidale non può, produrre interventi che possono modificare in termini profondi la vita degli individui, senza prima acquisire tutti gli elementi di senso che possono rendere ragione dei comportamenti dei singoli. Su tematiche delicate quali quelle concernenti la maternità e l'infanzia, la funzione di controllo, esercitata dai Servizi Sociali come l'altra faccia dell'aiuto, rischia di provocare interventi di espropriazione, anche di diritti, soprattutto se non sono conosciute e seriamente valutate le ragioni dell'altro. In quest'ambito, per i mediatori si aprono diversi livelli d'intervento: da quello più scontato di informare l'utente su valori e norme della società di accoglienza, sui rischi prevedibili in conseguenza di certi comportamenti, sui propri diritti, sulle modalità di intervento dei servizi, a quello di supporto e accompagnamento dell'operatore natio, affinché conosca correttamente l'universo culturale e normativo dell'altro¹⁶;

- **accompagnare la persona migrante nell'incontro con la nostra società, la sua struttura istituzionale e organizzativa, le sue norme, la sua cultura.** Gli immigrati si trovano a vivere, soprattutto nella fase iniziale del loro percorso migratorio, una situazione di profondo e difficile cambiamento, di assestamento e abitudine ad un contesto sconosciuto e spesso non immediatamente disposto all'ospitalità. Uno sforzo notevole che per altro spesso avviene senza il supporto di reti di sostegno e in assenza di riferimenti tradizionali. La presenza o meno del mediatore in tale fase, non solo può facilitare e rendere meno rischioso tale processo di adattamento ma aiutare l'immigrato a viverlo senza che lo sforzo comporti, come difesa, l'abbandono dei riferimenti e dei contatti con la cultura di provenienza;
- **supportare la progettazione, attraverso l'analisi dei nuovi bisogni e nell'individuazione di interventi più adeguati in risposta alle nuove domande.** Nei servizi sociosanitari, l'inserimento massiccio di fasce di popolazione con concezioni e consuetudini culturali diverse spesso svuota di senso pratiche, norme e modalità di or-

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

ganizzazione e preme per una riprogettazione che rischia di non essere efficace, senza l'aiuto di una lettura più interna dell'universo culturale delle nuove fasce di popolazione e dei loro reali bisogni.

2.2 Le competenze del mediatore linguistico culturale

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

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

24

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

2) Competenze informative e di orientamento:

- conoscenza dell'organizzazione dei servizi: funzionamento, obiettivi, finalità, risorse e vincoli, regolamenti e normativa di riferimento;
- conoscenza dei diritti, doveri e sanzioni nelle aree di intervento;
- conoscenza delle norme e della legislazione in materia di immigrazione;
- conoscenza aggiornata dei gruppi e delle diverse culture delle popolazioni del paese d'origine;
- conoscenza delle consuetudini, pratiche e legislazioni sul settore d'intervento nel paese d'origine;
- conoscenza dei diversi canali migratori;
- conoscenza dei diversi percorsi di acculturazione;
- conoscenza delle reti relazionali e delle condizioni di vita delle persone immigrate;

3) Competenze nell'accompagnamento:

- conoscenza della rete dei servizi (ruoli e funzioni degli operatori, risorse e vincoli ecc.);

- conoscenza degli iter e dei percorsi burocratici, saper compilare moduli;
- capacità di relazionarsi agli operatori del settore;
- capacità di esporre bisogni e situazioni;
- capacità di stimolare percorsi più autonomi degli utenti;
- conoscenza delle pratiche e dei costumi del paese di accoglienza nei settori di intervento, come ad esempio nelle pratiche pediatri che;

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

- capacità di analisi dei bisogni della popolazione immigrata;
- conoscenza delle risorse dei servizi;
- capacità di individuare modalità di risposta più "vicine" alla popolazione e quindi più efficaci;
- capacità di lavorare in équipe¹⁷.

25

2.3 La deontologia

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

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

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

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

¹⁷ Belpiede A. (a cura di), 2002, op. cit.

Non è semplice definire in linea generale le regole deontologiche a cui atterrarsi nella professione di mediatore culturale, perché le funzioni cambiano, gli ambiti di azione, i gradi di autonomia si ampliano o si restringono secondo il contesto organizzativo dell'intervento.

Emergono comunque orientamenti su alcune regole di base da rispettare nel lavoro nei servizi pubblici che sono:

- l'accordo dell'utente all'intervento del mediatore;
- la presentazione del ruolo del mediatore da parte dell'operatore;
- chiarire all'utente che quanto verrà detto nel colloquio sarà comunque tradotto;
- l'esplicitazione del ruolo non decisionale del mediatore;
- la richiesta di rinviare il colloquio di fronte a pressioni di troppo di una delle due parti;
- la richiesta di esonero all'intervento nelle situazioni di gravi dilemmi deontologici;

esplicitare sempre al servizio le motivazioni di un rifiuto all'intervento¹⁸.

2.4 L'etica professionale

È fondamentale che il mediatore linguistico culturale rispetti il segreto professionale in rapporto alla conoscenza di situazioni delicate ma, allo stesso tempo, deve consolidare un clima di confidenza che è indispensabile alla buona riuscita dell'intervento¹⁹.

Il mediatore linguistico culturale deve essere neutrale, ossia deve mantenere la giusta distanza dai due partners della relazione e non deve sostituirsi a essi. Neutralità significa distanza emozionale, di gestione dei piani identificatori e di decentramento culturale. Infine il mediatore linguistico culturale deve essere trasparente nella comunicazione. Su questo punto c'è un'incomprensione di fondo sulla funzione di traduttore, interprete linguistico/culturale. La richiesta di traduzione letterale che spesso sta dietro alla richiesta di trasparenza può, in determinate situazioni, essere un ostacolo alla comunicazione²⁰. Il problema del linguaggio infatti, non è riducibile ai suoi aspetti strettamente linguistici, ma concerne l'intero mondo di sensazioni, esperienze e valori che stanno dietro al significato delle parole, per cui una traduzione letteraria può essere causa di fraintendimento.

¹⁸ Belpiede A. (a cura di), 2002, op. cit.

¹⁹ Morniroli A., Schede sulla mediazione culturale, con il supporto de Rapporto di ricerca "Mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità", Comune di Modena, 1999.

²⁰ Belpiede A. (a cura di), 2002, op. cit.

La mediazione culturale, in questo senso, ha a che fare con quel complesso processo in forza del quale, persone provenienti da contesti linguistici e culturali diversi divengono in grado di comunicare, di rendere partecipi e condividere con "altri" il proprio mondo culturale²¹.

2.5 Le difficoltà del ruolo del mediatore linguistico culturale

Nell'esercitare il suo ruolo, il mediatore può incontrare delle difficoltà. In particolare, il mediatore linguistico culturale è soggetto a varie pressioni: quelle del migrante e quelle legate all'identificazione con questo e alle pressioni dell'operatore, o quelle derivanti dalle logiche organizzative e burocratiche del servizio, che spesso comprimono l'agire del mediatore impedendogli un ruolo neutrale.

A ciò vanno aggiunti i legami che il mediatore linguistico culturale ha con la comunità di appartenenza. Questa rappresenta una variabile complessa nella professione del mediatore, poiché da un lato fornisce strumenti di conoscenza fondamentali per il lavoro, dall'altra è fonte di pressione e quindi di rischi²², perché proiettare sui mediatori culturali i desideri di rete, di legami e di senso di comunità, significa solo fare un cattivo servizio a chi lavora in quest'ambito.

Non spetta al singolo mediatore culturale costruire legami significativi con le comunità o le associazioni degli immigrati. Tali gruppi e comunità sono peraltro spesso frammentati, in conflitto e in competizione soprattutto nella prima fase dei processi migratori, quando la necessità e l'urgenza di far fronte ai bisogni primari diviene la ragione principale della rottura di antichi legami, producendo nuove fragili appartenenze.

Il mediatore culturale non è il rappresentante naturale del suo gruppo etnico. Il gruppo etnico ha tante culture, possiede stratificazioni al suo interno che talvolta il mediatore culturale non conosce. Il lavoro con i gruppi e le comunità degli immigrati deve essere stimolato attraverso canali diversificati, individuando leader e gruppi, con il contributo di più mediatori culturali, appartenenti a etnie diverse.

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

Compito principale dei mediatori culturali è quello di aiutare a conoscere e a decodificare i mondi culturali di accoglienza e di provenienza, ma affinché ciò

²¹ Belpiede A., *La mediazione culturale nei servizi sociali*, da *Animazione sociale* n. 3 1998, Torino.

²² Belpiede A. (a cura di), 2002, op. cit

sia possibile è importante una conoscenza approfondita di entrambe le culture²³.

2.6. I diritti e doveri del mediatore linguistico culturale

Come per ogni altra figura professionale, anche per quella del mediatore linguistico culturale, può essere definito un elenco di diritti e doveri, e specificatamente²⁴:

I diritti

28

- avere accesso a tutte le informazioni inerenti il caso e/o la persona da seguire;
- rifiutare di infrangere le leggi dello stato italiano, del servizio o ente per il quale svolge la sua attività/consulenza;
- rifiutare di svolgere le mansioni per le quali non ha le necessarie competenze o la necessaria formazione;
- rifiutare di essere partecipe in casi di discriminazione, razzismo, offesa ai costumi, alla cultura, alle credenze ed ai valori di una delle tre parti (utente, operatore, mediatore), riservandosi il diritto di tutelarsi legalmente.

I doveri

- assicurarsi che la relazione tra servizio e persona migrante avvenga e sia accessibile dal punto di vista linguistico e culturale, per entrambe le parti;
- tenersi sempre aggiornato sui regolamenti, le circolari, le leggi che riguardano la situazione degli utenti e degli operatori;
- rifiutare l'incarico dove ci sia incompatibilità a livello linguistico, culturale o personale con una delle due parti;
- chiarire i presupposti culturali e gli stereotipi delle due culture messe a confronto;
- tenere costantemente informate le due parti su quello che sta succedendo, traducendo tutto accuratamente;
- denunciare illegalità, ingiustizia e discriminazione.

²³Belpiede A., La mediazione culturale nei servizi sociali, op. cit.

²⁴dal sito www.immigrazione.org/mediazione.php.

3. GLI AMBITI DI INTERVENTO DEL MEDIATORE LINGUISTICO CULTURALE

29

Come finora approfondito, in una società che si orienta verso una dimensione multi-etnica e multiculturale, la figura del mediatore linguistico culturale diviene fondamentale. I principali ambiti di intervento di questo operatore sociale sono quello sanitario, educativo e quello lavorativo.

3.1. La Mediazione Linguistico Culturale nei servizi sanitari e socio sanitari a cura di *e Paola Esposito*

La legge 40/98 (la cosiddetta legge Turco Napolitano) ha profondamente innovato la disciplina dell'assistenza sanitaria prestata agli stranieri, sia per quanto concerne i migranti regolarmente soggiornanti, sia per quelli comunque presenti sul territorio nazionale (introducendo i codici s.t.p. per l'accesso alle cure mediche). Per la prima volta si è cercato di affrontare il tema della salute degli immigrati e delle immigrate superando la logica emergenziale e stabilendo, almeno in termini di indicazioni, la piena uguaglianza di diritti e doveri rispetto ai cittadini italiani.

Anche la Legge 189/02²⁵, più nota come Legge Bossi-Fini, sebbene abbia irrigidito le norme su ingresso e soggiorno e di conseguenza elevato di molto le soglie che permettono l'accesso ai diritti di cittadinanza e ai servizi²⁶, non ha tuttavia modificato l'articolato precedente in materia di tutela sanitaria.

Un panorama normativo, per altro accompagnato da un diffuso clima di ostilità, che produce il prevalere della diffidenza nell'atteggiamento dei migranti rispetto al loro rivolgersi ai servizi. È significativo, infatti, come in ambito sanitario, la domanda di salute da parte della popolazione straniera, si manifesti quasi esclusivamente nel momento in cui la malattia compare in forma acuta. Al contrario, le domande di diagnosi precoce e di prevenzione rimangono

²⁵ Legge 30 luglio 2002, n. 189 "Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo".

²⁶ Tale irrigidimento è stato poi ulteriormente rafforzato nella più recente legge del 15 Luglio 2009 n. 94 "Disposizioni in materia di sicurezza" (più conosciuta con il nome di Pacchetto Sicurezza).

ancora ridotte.

Da questo punto di vista è necessario non confondere l'insieme delle prestazioni effettuate come l'espressione esaustiva dei bisogni espressi dai migranti che, in realtà, sono più complessi e articolati. Tra l'emergenza dei bisogni e la loro soddisfazione, infatti, vi è un lungo percorso, dove sono presenti, nel caso della popolazione di riferimento, una molteplicità di fattori condizionanti: modelli culturali e sistemi di valori diversi, poca conoscenza dei servizi, accessibilità giuridica, condizioni socio-economiche, incapacità dei servizi di strutturarsi in modo adeguato per rispondere alle nuove domande portate dagli stranieri e dalle straniere.

Da tali considerazioni risulta evidente come l'ambito della salute e, nello specifico del sistema dei servizi sanitari e socio-sanitari, sia uno di quelli in cui emerge in modo più forte l'esigenza di attivare e diffondere servizi di mediazione linguistica e culturale e, nello stesso tempo, di come siano complessi e delicati i processi di programmazione e realizzazione di tali interventi.

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 con il servizio è, spesso, condizionata da aspetti e sensazioni anche profondamente personali e intimi e strettamente connessi alla cultura di provenienza: concetti quali la malattia, la salute, il sintomo, la prevenzione, la visione del corpo umano, non sono universali ma sono molto influenzati anche dal fatto di provenire da un certo universo culturale.

L'ambito sanitario è, dunque, uno dei settori più delicati in cui lavorano i mediatori culturali in quanto questi ultimi si trovano di fronte a persone che sono in una situazione di svantaggio già per il solo fatto di essere straniere e, per di più, sono estremamente fragili in quanto presentano problematiche di natura sanitaria.

Questa figura professionale risulta, così, essere estremamente importante affinché i pazienti di origini straniere non si trovino in una posizione di isolamento e marginalità.

La prima difficoltà deriva dal fatto che questa tipologia di pazienti deve affrontare un sistema sanitario che funziona secondo codici e linguaggi diversi da quelli a cui si è abituati. L'immigrato, per essere un paziente pari a quelli autoctoni, necessita dell'aiuto di qualcuno che lo accompagni e che l'orienti nella complessità delle procedure e del funzionamento del Servizio Sanitario nazionale, gli spieghi il ruolo e le potenzialità del medico e delle cure da lui prescritte, che lo faccia sentire a proprio agio durante una visita, per spiegare in modo preciso i sintomi, la natura del malessere, per ricostruire l'anamnesi personale e, più in generale, che gli permetta di essere consapevole dei propri diritti. Questo è, per l'appunto, il ruolo del mediatore linguistico-culturale.

Il mediatore non ha solo il compito di supportare i pazienti ma anche gli stessi operatori sanitari che, molto spesso, esprimono, anche in modo esplicito la loro incapacità di rispondere in maniera adeguata alle esigenze dei pazienti extra-comunitari. L'operatore sanitario necessita del mediatore per essere sicuro di aver acquisito tutte le informazioni necessarie, per essere certo che l'utente abbia capito bene e fino in fondo i tempi e le regole della terapia suggerita. Inoltre gli operatori sanitari hanno, spesso, scarsa conoscenza della cultura di provenienza del cittadino immigrato.

Numerosi sono gli stranieri che si improvvisano mediatori accompagnando parenti e conoscenti a controlli medici in quanto vivono da più tempo in Italia, hanno una maggiore dimestichezza con la lingua italiana, conoscono meglio il funzionamento dei servizi socio-sanitari. Questo ruolo può andare bene in contesti dove non si è raggiunto un livello molto avanzato di organizzazione di servizi rivolti ai cittadini immigrati, in quanto il mediatore improvvisato risolve un problema contingente di comunicazione, se non altro, verbale. In generale, però, è necessario che la funzione di mediatore venga svolta da una persona che abbia conseguito una certa professionalità, deontologia e consapevolezza. Si potrebbe dire che vanno attivati percorsi giuridico - formativi che trasformino le forme di *auto - mutuo - aiuto*, da sempre presenti nella catena migratoria, in un insieme di competenze e abilità strutturate all'interno della figura professionale del mediatore linguistico culturale.

Compito del mediatore è in prima istanza quello di individuare e comprendere quali sono gli elementi di paura e disagio che il paziente straniero vive nel momento della sua relazione con il sistema sanitario, soprattutto in fase iniziale, di primo contatto o quando il rapporto si centra su aspetti intimi o delicati dal punto di vista degli approcci culturali. Qui è evidente come l'esperienza migratoria di cui è portatore il mediatore diventa essenziale, sia nell'analisi delle difficoltà, sia nel superamento delle stesse.

Il mediatore, inoltre, deve assicurare l'utente che quanto è detto e quanto accade durante la visita medica è coperta dal segreto professionale e dalla riservatezza. Questa è una condizione essenziale per creare un clima di fiducia fra medico, paziente e mediatore. La riservatezza deve essere garantita al paziente in modo netto e senza ambiguità e deve essere espressamente manifestata all'inizio della visita o del colloquio. Se il mediatore conosce l'utente, dovrebbe informare l'operatore sanitario e decidere insieme se sia opportuno partecipare alla visita-colloquio. Una decisione da prendere con attenzione perché in alcuni casi, l'appartenere alla stessa comunità del paziente, potrebbe rappresentare un problema per il mediatore in quanto il paziente potrebbe provare vergogna, diffidenza, potrebbe sentirsi giudicato e temere la disapprovazione dei propri connazionali. Per esempio, quando una donna immigrata ricorre all'Interruzione Volontaria di Gravidanza (Ivg), in contrasto con i principi morali e religiosi della suo contesto di origine, oppure

quando si tratta di un problema di alcolismo in persone di religione islamica, la presenza di un mediatore può essere fonte di conflittualità espressa oppure latente.

Un'altra questione riguarda l'atteggiamento che il mediatore deve assumere nella relazione tra operatore sanitario e paziente. Qui, nei limiti del possibile, è importante che il mediatore mantenga una posizione neutrale. Infatti un'eccessiva identificazione (complicità) con il migrante rischia di escludere l'operatore, né tanto meno deve rischiare di farsi identificare dal paziente come un mero portavoce del sistema sanitario troppo attento all'imposizione di regole e meno disposto a comprendere disagi e difficoltà vissute. In talune situazioni il mediatore dovrebbe anche rischiare di sbilanciarsi verso l'una o l'altra parte se ritiene che questo possa contribuire ad una maggiore comprensione tra i soggetti coinvolti. In ogni caso, il mediatore deve sempre accertarsi che ci sia il consenso di entrambe le parti rispetto alla sua presenza prima della visita medica oppure del colloquio.

Ciò fa comprendere che, per svolgere il suo compito, il mediatore deve riuscire ad ottenere la fiducia del paziente, dell'operatore, più in generale, dell'equipe che fa riferimento a quel servizio o presidio. La traduzione ne rappresenta un aspetto. Se non si fida della traduzione del mediatore, l'operatore sanitario avrà la sensazione di perdere il contatto con il paziente oppure di non essere informato completamente di quanto è detto. È importante che si instauri un clima di fiducia anche tra il mediatore e l'utente consentendo a quest'ultimo di ridurre lo stato di ansia prodotta dal dubbio di non essere capito oppure di capire in modo sbagliato.

Un ulteriore elemento di delicatezza riguarda il fatto che il mediatore non solo si trova al centro del colloquio ma è il "solo" tra i diversi attori coinvolti a comprendere tutto quello che viene detto. Malgrado ciò, non è il protagonista della comunicazione e non conduce il dialogo fra le parti. Sostenere questa posizione è molto difficile poiché nel suo lavoro di traduzione il mediatore deve contemplare sia il contenuto esplicito (cosa si vuole comunicare) sia quello implicito (gli aspetti non verbali della comunicazione ossia i gesti, i silenzi, il tono della voce, gli sguardi ecc.).

Alla base dei malintesi e delle difficoltà comunicative, vi sono quasi sempre regole, comportamenti, valori e modi di fare che vengono percepiti dall'uno e dall'altro in maniera differente. I cosiddetti "impliciti culturali" sono insiemi di valori, norme, modelli di comportamento, abitudini, concezioni morali, giuridiche, credenze religiose che gli esseri umani acquisiscono in quanto membri di una società. Stanno alla base del funzionamento dei gruppi, messaggi non detti che uniscono i membri di una comunità e che si basano sul consenso sociale.

La difficoltà della funzione del mediatore sta anche nel fatto che egli deve decidere il modo migliore di tradurre quanto viene detto. Se nella lingua in cui

traduce non c'è un termine che corrisponde esattamente al concetto da tradurre, il mediatore deve tradurre non in maniera letterale o, in altri casi, deve decidere di riassumere il messaggio perché troppo lungo, complesso magari estremamente ricco di termini medici che difficilmente sarebbero compresi dall'utente. In entrambi i casi è fondamentale che non si offenda la persona che parla e che venga comunicato il contenuto in maniera fedele in modo che il soggetto che comunica non si senta travisato e censurato. I soggetti della relazione devono essere consapevoli che non si traduce solo passando da una lingua all'altra, ma anche da una "cultura" ad un'altra.

Infine, il mediatore deve sempre svolgere il suo ruolo, non deve essere tentato di travalicare le sue funzioni cercando di sostituirsi, sia pure in parte, al personale sanitario né il medico può pretendere di delegare al mediatore una responsabilità che non gli compete. Quest'ultimo caso può avvenire quando il medico chiede al mediatore di comunicare una diagnosi dando a quest'ultimo la responsabilità, non solo, di scegliere i contenuti del messaggio – che potrebbero non essere corretti in quanto un mediatore non ha la stessa formazione del medico, ma anche dandogli un ruolo attivo nella comunicazione in quanto creatore di un messaggio proprio.

In conclusione, per provare a sintetizzare le funzioni e i compiti del mediatore linguistico culturale nell'ambito sanitario si può tentare la seguente schematizzazione:

- interviene nella fase dell'analisi anamnestica;
- aiuta l'operatore nell'interpretazione dei sintomi e dei bisogni espressi;
- fornisce al medico le informazioni riguardanti le abitudini sociali, i comportamenti e le condizioni di vita rispetto al paese di origine;
- chiarisce i malintesi legati all'individuazione dei sintomi, influenzata dal modello culturale di appartenenza e alla diversa concezione del corpo;
- Oltre a facilitare la comunicazione, il mediatore: informa e orienta gli utenti sull'iscrizione al SSN, supporta gli utenti negli adempimenti burocratico-amministrativi, li aiuta nell'individuazione e nella scelta del medico di base;
- collabora alla promozione e realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione sulla prevenzione e educazione alla salute;
- orienta e accompagna alle strutture;
- legge i bisogni delle comunità straniere per orientare la programmazione delle attività e dei progetti di servizio;
- aiuta l'utente straniero a comprendere la struttura dei servizi sanitari e la natura occidentale di rapporto medico/paziente, orienta agli altri servizi sanitari;
- chiarisce le modalità di assunzione dei farmaci, la natura dei percorsi

si sanitari, delle prescrizioni, delle terapie, l'importanza del *follow up*, si accerta che il paziente abbia compreso le informazioni fornite sulle terapie da seguire²⁷.

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

- conoscere il sistema dei servizi sanitari, le strutture diffuse sul territorio e i percorsi all'interno di esse;
- essere informato sulla legislazione sanitaria, le modalità di accesso al medico di base e su argomenti di medicina preventiva e prenatale;
- avere una forte capacità di approccio e comunicazione interpersonale e una conoscenza di base sulla psicologia dei rapporti uomo/donna e genitori/figli²⁸.

3.2. La Mediazione Linguistico Culturale in ambito socio-educativo

A cura di Maria Vittoria Iapoce

Come per l'ambito socio sanitario anche le istituzioni e i servizi socio educativi si trovano a relazionarsi con una nuova tipologia di utenza che ha necessità e bisogni diversi da quelli per cui tali enti e servizi sono preparati. Per cui la presenza del cittadino straniero richiede nuove competenze e nuovi approcci metodologici che le istituzioni e gli operatori socio-educativi devono acquisire per poter rispondere efficacemente alla nuova realtà che si va presentando. Così come previsto dal comma 5 dell'art. 45 del D.P.R. n. 394 del 1999 "l'istituzione scolastica si avvale dell'opera di mediatori culturali qualificati" e dall'art. 40, comma 1 della legge n. 40 del 1998. Di seguito cerchiamo di individuare in maniera schematica le attività e le competenze del mediatore linguistico culturale nel contesto socio-educativo e in particolare nell'ambito scolastico.

3.2.1. Le principali attività e competenze del mediatore linguistico culturale nel contesto educativo

In ambito educativo, il mediatore linguistico culturale:

- lavora sull'animazione interculturale, sulla valorizzazione delle diversità presentando elementi culturali di altri paesi anche attraverso testimoni culturali;
- facilita o rende possibile la comunicazione tra l'educatore e il bam-

²⁷ Comune e Provincia di Modena, Rapporto di ricerca su La mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità, Giugno, Modena, 1999.

²⁸ Morniroli A., 1999, op. cit.

- bino se quest'ultimo non ha una conoscenza sufficiente dell'italiano;
- traduce materiale informativo sul funzionamento della scuola italiana;
 - ricostruisce la storia del bambino attraverso il colloquio con la famiglia;
 - cura i rapporti con le famiglie straniere;
 - mette in relazione i bisogni espressi dalle comunità straniere con le strutture preposte all'educazione dei bambini;
 - si occupa, in accordo con la scuola o con enti pubblici, della gestione di attività extrascolastiche per bambini stranieri e italiani.

Per la realizzazione delle azioni precedentemente analizzate, sono necessarie conoscenze e competenze specifiche che sono così sintetizzate:

35

- conoscenza qualificata della lingua madre e delle lingua del paese di accoglienza per accompagnare l'allievo;
- conoscenze di base di animazione interculturale per le attività di informazione rivolte agli allievi;
- capacità di facilitare l'inserimento del bambino straniero ;
- conoscenze socio-antropologiche di base sistematizzate sul proprio mondo culturale per le attività di aggiornamento degli educatori;
- conoscenza del sistema scolastico di provenienza;
- conoscenza del sistema scolastico italiano e della normativa relativa all'educazione interculturale, all'accoglienza e all'inserimento dei bambini stranieri;
- capacità di decodifica del grado di apprendimento scolastico, delle aree di competenza e di difficoltà dell'allievo immigrato;
- capacità di intermediazione del rapporto tra scuola e famiglia;
- saper stimolare la partecipazione attiva delle famiglie immigrate al le iniziative scolastiche, supportando gli insegnanti nella promozione di incontri, feste ecc²⁹.

3.2.2 Il mediatore linguistico culturale nella scuola

Le Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri emanate nel 2006 dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (C.M. n. 24 del 01/03/2006) individuano per la figura del mediatore linguistico culturale quattro ambiti d'intervento:

- accoglienza, tutoraggio e facilitazione nei confronti degli allievi neo-arrivati e delle loro famiglie;

29 Morniroli A., 1999, op. cit.

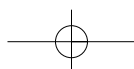
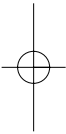


- mediazioni nei confronti degli insegnanti;
- interpretariato e traduzioni;
- educazione interculturale;

In particolare, in ambito scolastico, il mediatore linguistico culturale lavora su più livelli:

36

- nei confronti del minore: il mediatore linguistico culturale assiste il bambino nella fase di accoglienza e di inserimento, aiutandolo a ricostruire la biografia e la storia scolastica precedente e, soprattutto, fa da "ponte" tra le due culture. Un altro ruolo basilare del mediatore è quello di dare prestigio alla cultura e alla lingua del nuovo arrivato, per esempio, concordando attività didattiche con i colleghi docenti e funzionando lui stesso come modello di riferimento e d'identificazione. Inoltre, il mediatore assolve la funzione di "contenitore delle ansie" del bambino che muove i suoi primi passi nelle classi di un paese straniero;
 - nei confronti della famiglia immigrata: la scolarizzazione del proprio figlio, soprattutto in una situazione di nuova migrazione, è un'importante momento della vita familiare in qualsiasi contesto culturale. Per molte famiglie immigrate questo passo rappresenta un primo contatto con le istituzioni e con l'inserimento nella società d'accoglienza. In un contesto simile il mediatore assolve ad un'importante funzione, quella appunto di mediare tra la scuola, la società, le famiglie e i suoi bambini. L'accesso ai servizi in molti casi ha bisogno di essere seguito: ostacoli spesso connessi alla lingua sono superati grazie all'azione di terzi. Informazioni riguardo al sistema scolastico del paese di accoglienza sono basilari e possono prevenire possibili fraintendimenti culturali. La strada della mediazione è importante che passi attraverso il contesto familiare, per far sì che anche le famiglie trovino un aiuto per "venir fuori", per non fossilizzarsi su modelli tradizionali di trasmissione della loro cultura e per fare in modo che avvenga il riconoscimento delle loro comunità, delle loro tradizioni e più in generale della loro cultura da parte della società;
 - nei confronti degli insegnanti e degli operatori scolastici: gli insegnanti non hanno bisogno solo di conoscere genericamente la cultura del/dei paesi da cui provengono gli allievi, ma hanno bisogno di inserire queste conoscenze nella didattica di tutti i giorni, così come agli allievi non si possono dare delle informazioni senza animare gli interventi di conoscenza e stimolare la loro partecipazione emotiva.
- Nell'inserimento scolastico dell'allievo immigrato sono molto



presenti le difficoltà linguistiche e diventa importante, per l'insegnante, la collaborazione del mediatore culturale per l'intermediazione linguistica, poiché "ignorare la sofferenza dell'adulto significa non riconoscere le dinamiche di fallimento che egli avverte rispetto alla funzione docente". Inoltre, il mediatore, conoscendo bene la situazione del paese d'origine dei bambini, cerca di spiegarne la cultura prevenendo anche in questo caso possibili fraintendimenti: presentando i modelli educativi e scolastici dei paesi d'immigrazione, il docente è aiutato nell'approccio sia con i bambini sia con i loro genitori. In alcune culture, il rapporto docente - allievo è connotato dalla prossimità relazionale, in altre, tale rapporto prevede il distacco affettivo.

L'incertezza caratterizza la comunicazione quando i codici non sono comuni: l'esperienza dell'incomprensione, del fraintendimento avviene anche tra coloro che condividono l'appartenenza, per cui è ricorrente e più rischiosa nelle situazioni connotate da differenze culturali. In tali situazioni all'insegnante è richiesto di diventare modello, di rispettare i tempi dell'altro, di essere duttile nell'assumere il punto di vista e di interrogarsi rispetto alla sua reale intenzionalità comunicativa. Altra funzione importante che si esplicita nel contesto mediatore-insegnanti è quella di collaborazione nella programmazione delle attività interculturali e nell'affiancare i docenti, come facilitatore linguistico, nell'insegnamento dell'italiano come L2.

- nei confronti dei bambini autoctoni: importante per la pedagogia interculturale è il presentare le culture e le lingue d'origine dei bambini immigrati a tutta la classe. L'assunzione di un punto di vista diverso, del resto, passa anche attraverso la presentazione di altre culture. Questa presentazione è supportata poi dalla figura del mediatore che dà prestigio alla lingua e alla cultura del bambino immigrato. La presentazione di un'altra cultura, attraverso la traduzione di alcune parole o semplicemente tramite la narrazione interculturale e il gioco, aiuta i bambini autoctoni a capire chi hanno di fronte e a relazionarsi con la diversità preparandosi ad accoglierla senza cadere in incomprensioni e conflitti.

In ambito educativo, il mediatore viene individuato come una figura che ha la capacità di relazionarsi con i minori nella lingua del paese di origine ed essere facilitatore nell'approccio con l'organizzazione della scuola: ciò ai fini del successo scolastico del bambino straniero. In sintesi, il mediatore è una figura che aiuta e ed è di supporto agli insegnanti e alla scuola per ragionare nell'ottica di una didattica della pluralità e dell'interculturalità "senza cercare di dimostrare quale delle culture sia la migliore, ma allo scopo di farne nascere

un'altra che le racchiuda tutte". Il mediatore linguistico culturale, all'interno della scuola, dovrebbe sviluppare e realizzare uno scambio reciproco di informazioni sulle abitudini e sui comportamenti scolastici propri delle due culture che entrano in contatto.

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

3.3 La Mediazione Linguistico Culturale nelle politiche attive del lavoro

A cura di *Edoardo Sorvillo*

38

L'attività di mediazione linguistica culturale rappresenta un elemento metodologico che ha attribuito una qualità diversa ai servizi per l'immigrazione, costituendo il valore aggiunto per un settore che subisce le conseguenze di una programmazione poco attenta ai bisogni delle persone straniere nonché di una carenza di risorse e, conseguentemente, di attività dedicate.

Nell'ambito del lavoro, la difficoltà comunicativa è molto elevata e non attiene solo a difficoltà linguistiche che già, in sé, rappresentano un problema nel rapporto operatore destinatario. Questa criticità, ovviamente, non attiene solo ai servizi di front, come i centri per l'impiego o le agenzie d'intermediazione, ma anche e soprattutto alle attività d'orientamento al lavoro.

In questo caso non si forniscono solo informazioni o si compilano schede anagrafiche/curricolari ma si svolge un percorso più complesso e si costruisce un progetto individualizzato di inclusione lavorativa.

Ciò comporta un'indagine ed un'autoindagine molto accurata che tende all'emersione del sé in senso d'attitudini, abilità, conoscenze e competenze maturate in modo consapevole o meno.

È importante conoscere il mondo culturale da cui proviene il destinatario e, in primo luogo, il modo attraverso cui si acquisisce sapere, si maturano competenze; occorre avere cognizione dell'ambiente lavorativo in cui è stato inserito il cittadino immigrato nel paese d'origine, per capirne il clima, l'organizzazione del lavoro, misurare la compatibilità di quell'esperienza col mercato locale e col mercato del lavoro.

Nulla di tutto ciò può concretizzarsi in maniera efficace senza l'apporto del mediatore culturale. La sua azione è importante sia durante i colloqui sia per la continua motivazione del destinatario che deve, soprattutto, acquisire consapevolezza del suo protagonismo in un percorso finalizzato a creare tappe progressive di costruzione del profilo professionale, analizzando, da un lato, il suo vissuto, individuando, dall'altro, le risorse e le criticità del proprio bagaglio di saperi, abilità, capacità trasversali, progettando fasi, modalità e tempi della qualificazione lavorativa per essere competitivi nel mercato del lavoro.

È intuitivo il ruolo del mediatore che, non solo, costituisce il ponte comunica-

tivo tra orientatore ed immigrato ma interviene direttamente nel processo di costruzione dell'identità professionale, assumendo un profilo di tutoraggio che si concretizzerà, successivamente, nelle eventuali fasi di tirocinio in azienda, quando il programma individualizzato prevede l'addestramento in azienda, anche al fine di favorire l'incontro dell'offerta lavorativa con la domanda. Questa parte del programma è molto delicata, perché successiva ad azioni di costruzione di reti con le imprese del territorio a loro volta nodi di connessioni più articolate che includono i Centri per l'Impiego, i servizi d'intermediazione, le agenzie formative, gli istituti scolastici, le Università: questi tasselli sono precedenti o successivi agli inserimenti protetti in azienda e, nelle loro fasi specifiche, interagenti nel processo di qualificazione e di strutturazione delle referenze utili nello stadio d'incontro con la domanda o di reale ingresso nel mercato del lavoro.

Nel mentre, il mediatore culturale sarà tutor dei tirocini e, quindi, curerà il rapporto con la direzione aziendale, con il tutor dell'impresa, promuovendo il capitale umano costituito dalla persona immigrata sia nello specifico luogo ove si svolge l'addestramento sia nel più generale mercato di riferimento. Sarà la figura che affiancherà l'orientatore nel monitoraggio del percorso, che lo supporterà nell'azione motivazionale, nel corso del tirocinio, che preparerà le condizioni per un'eventuale assunzione finale.

Evidentemente, non ci troviamo al cospetto di un semplice mansionario ma di competenze ben delineate che fanno del mediatore culturale, in ambiente lavorativo, un tecnico dell'inserimento.

In sintesi, le conoscenze e le competenze occorrenti per svolgere l'attività di mediazione, nell'ambito dei percorsi d'inclusione lavorativa, sono:

- conoscenza della normativa sull'immigrazione: regolarizzazioni, permessi di soggiorno, protocolli di assunzione;
- conoscenza della normativa del lavoro e del mercato del lavoro;
- conoscenza delle dinamiche del mercato del lavoro locale;
- conoscenza delle tecniche di *counselling*;
- conoscenza degli elementi d'orientamento al lavoro;
- conoscenza della normativa sui tirocini lavorativi;
- conoscenza delle procedure per il riconoscimento o l'equiparazione dei titoli universitari e professionali ottenuti all'estero;
- saper creare delle connessioni di rete con l'esterno: centri per l'impiego, servizi sociali, sanitari, questure, autorità consolari, centri di formazione, aziende ed Enti del privato sociale;
- saper gestire tutte le criticità del processo comunicativo;
- saper lavorare in gruppo;
- saper gestire le modalità di fornire informazioni ai destinatari stranieri, usando una comunicazione chiara e comprensibile;
- saper mediare tra destinatari ed aziende nei percorsi di pre adde-

- stramento lavorativo;
- saper utilizzare le tecniche proprie del tutoraggio nei percorsi d'incontro domanda/offerta di lavoro.

Nello specifico, ai mediatori è richiesto di:

- adoperarsi per mediare tra destinatari ed operatori a contatto con il pubblico, offrendo loro consulenza;
- progettare, redigere e distribuire materiale informativo; assistere gli orientatori nei colloqui d'orientamento, bilancio delle competenze, tecniche di ricerca attiva del lavoro (curricula, ricerca aziende, contatto ditte, presentazione candidature, preparazione al colloquio di selezione);
- attivarsi per costruire rete con le aziende del territorio; operare tutoraggio nei tirocini lavorativi;
- curare i rapporti con i tutor aziendali;
- curare la relazione con i datori di lavoro e promuovere la risorsa immigrata inserita in azienda;
- favorire la trasformazione del rapporto di tirocinio in rapporto di lavoro;
- orientare alle risorse del territorio ed accompagnare i destinatari presso i Servizi Pubblici e Privati;
- orientare i destinatari nelle procedure per il riconoscimento o l'equiparazione dei titoli universitari e professionali ottenuti all'estero;
- gestire i rapporti con i Centri per l'Impiego, i Centri di formazione professionale, le Università, le Scuole e con le strutture di provenienza dei destinatari.

3.4 La Mediazione Linguistico Culturale nei servizi di prossimità e nel lavoro di strada

A cura di *Andrea Morniroli*

In ogni grande città, vi sono strade, piazze, luoghi di varia natura e configurazione, periferie umane e sociali che spesso diventano universi dagli odori forti dove un eterogeneo insieme di uomini e donne agisce un sistema complesso di relazioni, spesso fatto di dolore, rabbia, degrado e violenza, ma anche di auto mutuo aiuto, affetto e solidarietà.

Sono questi i luoghi dove con più frequenza vivono le componenti più fragili della popolazione migrante, sia dal punto di vista della povertà economica, sia per le diverse aree della marginalità e del disagio. Da un lato perché è in tali contesti che, per quanto fatiscenti e degradati, è più facile trovare opportunità abitative, d'altra parte perché la confusione, la precarietà e l'illegalità diffusa,

l'abitudine all'arrangiarsi coinvolgendo tutta la popolazione e non solo gli immigrati e le immigrate riduce le distanze e le differenze tra migranti e italiani, rendendo meno visibile e meno preoccupante la presenza straniera. Una sorta di convivenza al ribasso fondata sulla percezione che il problema non è l'immigrato, il matto, la prostituta, ma la necessità di tirare avanti, di "arrivare a fine mese".

È qui che si incontrano con più facilità le persone con problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti o da abuso di alcol, i senza fissa dimora, gli uomini e le donne coinvolte nei circuiti di prostituzione, i minori soli non accompagnati.

Sono persone che se pur molto differenti tra loro hanno alcune comuni esigenze che potremmo definire come "necessità umane e sociali indispensabili", quali, ad esempio, l'essere ascoltate, raggiunte dai servizi, comprese e rispettate nei loro bisogni. Soprattutto hanno un'esigenza urgente, più o meno consapevole, di avviare relazioni che le facciano sentire un po' meno sole. Sono, ancora, persone che hanno bisogno di spazi di servizio capaci, attraverso la risposta a bisogni immediati e materiali, di attivare una possibile presa in carico concreta e complessiva, in grado da un lato di riconoscere la persona nella sua molteplicità di aspettative e risorse, d'altra parte di rendere possibili, o almeno sperimentabili, processi di emancipazione e uscita dalle condizioni di marginalità.

Ma, allo stesso tempo, non è facile contattare e rapportarsi con tali contesti. Infatti, la relazione con chi vive tali condizioni può definirsi come ambito estremamente delicato e precario, caratterizzato da andamenti contraddittori e non lineari, dove la fiducia, la disponibilità ad affidarsi, può variare a seconda dei momenti a volte con rapidi e profondi cambiamenti.

Sono uomini e donne che nell'attraversare difficoltà e sofferenze, da un lato hanno imparato a difendersi ad iniziare dal non scoprirsi con facilità nei sentimenti più profondi e nelle aspettative e, d'altra parte, ad usare l'ambiguità e la furbizia come cardini su cui impostare le relazioni. Non per cattiveria, ma con l'obiettivo di farsi meno male possibile essendo abituate ad un sistema di relazioni dove normalmente non sono riconosciute come persone ma, a seconda dei casi, come merce, fastidio, potenziale nemico.

Inoltre, sono spesso persone diffidenti e spaventate, non abituate al rapporto con i servizi o, peggio ancora completamente passive, sfiduciate, convinte che non rimane altro che *"l'arrendersi al destino", all'idea " ... che non posso più fare nulla di utile per me"*.

Ed è per tutte queste ragioni che i servizi di prossimità e il lavoro di strada diventano interventi ed approcci metodologici indispensabili ad avviare relazioni e collaborazioni con gli uomini e le donne che vivono tali situazioni e contesti socio-relazionali.

Infatti, tali metodologie, non si limitano all'attesa ma sanno raggiungere le

persone nei loro luoghi di vita e relazione e, allo stesso tempo, le sanno incontrare calibrandosi ai loro bisogni e tempi, senza invasività e giudizio, sapendo essere pazienti nell'ascolto e nella definizione delle priorità. Inoltre, sono metodologie che permettono di intercettare e "agganciare" persone che per possibilità, volontà, esasperazione delle situazioni di fragilità e marginalità, difficilmente entrerebbero in contatto con il sistema, più tradizionale, dei servizi presenti sul territorio.

I servizi di prossimità, ancora, consentono di stare nelle contraddizioni e aiutano gli operatori ad uscire dalle "sicurezze" dei luoghi protetti dei servizi, li stimolano a mettersi in gioco, a costruire relazioni più "sagge", anche se più informali e meno rigide, con i destinatari, perché più vicine, più attente, più paritarie, capaci di percepire tutte le possibili forme di comunicazione e relazione.

Servizi di prossimità che nell'ambito degli interventi sociali e socio-sanitari rivolti ai migranti non possono fare a meno della presenza di mediatori e mediatrici culturali.

La lingua comune, spesso l'aver vissuto storie analoghe, insieme all'aver condiviso la fatica del percorso migratorio, sono elementi che immediatamente comunicano vicinanza, attenzione, voglia di "occuparsi" di te.

La mediazione è il ponte che favorisce l'incontro, il primo contatto, l'aggancio tra due parti che, se pur desiderose di incontrarsi, non hanno da sole tutti gli strumenti e i linguaggi che possono facilitare e concretizzare tale disponibilità ad entrare in relazione.

In questo caso però, la facilitazione della relazione servizio/destinatario non può essere l'unico elemento. Qui è il mediatore, soprattutto all'inizio della relazione, con la sua presenza, con il suo "esserci in strada" a rappresentare il servizio stesso. Nel lavoro in strada, infatti, non c'è struttura, non ci sono cornici e presidi, ma solo l'operatore/mediatore con il suo corpo, le sue competenze, la sua abilità ad entrare in relazione.

Proprio per l'informalità dell'ambito di lavoro e per la molteplicità delle situazioni e dei contesti è più difficile che per altri settori dell'intervento di mediazione, definire con precisione un mansionario di funzioni e competenze del mediatore. In ogni caso, si possono indicare come finalità trasversali quelle di promuovere e facilitare:

- la lettura dei contesti socio-culturali in cui intervengono i servizi di prossimità e di strada, ad iniziare dalla comprensione dei sistemi di relazione e dei linguaggi verbali e non che regolano i rapporti tra i vari attori sociali;
- la relazione servizio/destinatari, soprattutto per quanto attiene il primo contatto e l'aggancio;
- la comprensione e la definizione delle aspettative e dei bisogni di cui sono portatori le persone destinatarie del servizio;

- la conoscenza tra i destinatari delle opportunità territoriali, attraverso l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento ai servizi e agli altri presidi di *welfare* locale;
- la condivisione da parte delle comunità locali delle motivazioni e delle modalità operative che caratterizzano il lavoro di strada e i servizi di prossimità.

3.5 La Mediazione Linguistico Culturale nell'ambito della detenzione

A cura di *Annunziata Cipolla*

L'immigrazione è diventato negli anni un fenomeno strutturale e al tempo stesso complesso e fortemente articolato che investe tutto il tessuto socio economico delle nostre formazioni, modificandone anche comportamenti, stili di vita e perfino regole e normative che mediano la convivenza civile. Inevitabilmente, anche strutture totali, come gli istituti di pena, risentono dell'incidenza di questo fenomeno che, nel tempo, ha modificato la stessa composizione della popolazione detenuta, introducendo problematiche mai affrontate in precedenza e questioni relazionali nonché di gestione alquanto particolari.

È indubbio che il carcere rappresenta una destinazione in cui, da sempre, giungono soggetti particolarmente deboli e marginalizzati nel contesto di provenienza: al di là delle componenti organizzate e legate alla criminalità organizzata, il dato permanente e significativo resta quello di una maggioranza di soggetti provenienti da situazioni di disagio sociale che, slittati nell'illegalità, popolano l'universo detentivo del nostro paese.

Queste considerazioni, più indotte che empiriche, servono a decifrare il perché di una ponderalità delle persone immigrate nell'insieme dei soggetti detenuti, anche nella nostra regione.

Le difficoltà economiche, lavorative, abitative, relazionali; il fallimento dei progetti migratori, il disagio di uno scambio interculturale che fatica ad affermarsi nelle comunità locali, sono, per lo più, causa del disagio e della deriva marginale di molte persone immigrate che, a fronte di necessità e bisogni impellenti, spesso primari, non trovano collocazione nel mercato del lavoro né sufficienti servizi di orientamento ed informazione tali da guidarli in un difficile percorso di emancipazione e cittadinanza.

A fronte di questa condizione critica, si manifesta il ricorso a forme di reperimento del reddito extralegali o illegali che, spesso, incorrono nella logica sanzionatoria del nostro codice penale.

Finanche quando i reati commessi hanno un profilo penale molto basso, di fatto, l'assenza di capacità autonome in termini economici, l'inconsistenza dei meccanismi di protezione sociale (famiglia, comunità, ecc.), le difficoltà di co-

municazione (linguistica e non), la scarsissima conoscenza delle leggi e del codice penale, la bassissima possibilità di orientarsi nel sistema delle risorse territoriali, anche in termini d'assistenza legale, concorrono a definire per il cittadino straniero un'ineluttabile destinazione detentiva.

Infatti, negli ultimi anni in Italia si è registrato un aumento della presenza di cittadini stranieri all'interno degli istituti di pena.

Dai dati del Ministero della Giustizia, aggiornati al 30 settembre 2009, circa il 37% della popolazione carceraria è straniera, mentre i dati del Dipartimento di Giustizia minorile ci dicono che nell'anno 2008 il 47% dei minori che hanno fatto ingresso nei Cpa sono stranieri, di cui il 40,5% con un provvedimento di arresto.

44

Questi dati indicano chiaramente che la presenza di cittadini stranieri nell'area penale è significativa ed è una presenza che non è possibile ignorare. Una presenza dunque che porta con sé una serie di complessità e problematiche a cui è doveroso dare risposte efficienti ed efficaci.

La persona straniera presente in area penale, così come in qualunque altro ambito, ci pone dinanzi a nuovi quesiti, nuove necessità a cui non è possibile dare soluzioni attraverso le comuni strategie di intervento.

Ecco perché parliamo di nuove domande e dunque di nuove risposte. Ma per dare risposte e servizi che siano coerenti con i bisogni che emergono è necessario conoscere la persona che ci pone questi nuovi interrogativi. Per cui è fondamentale per gli autoctoni iniziare a chiedersi: chi è lo straniero presente in area penale? Qual è la sua cultura di appartenenza? Quali sono i suoi progetti di migrazione? A cosa sono legati (privazioni materiali, sociali, guerre, emarginazione ecc)? Insomma, quell'insieme di domande che una società civile dovrebbe porsi affinché uno straniero perda i connotati di estraneo e assuma quelli di essere umano.

Carcere e detenuti stranieri

La condizione del cittadino straniero in regime di detenzione è più complessa di quella di un cittadino autoctono per diverse ragioni, legate sia agli istituti di pena sia alle caratteristiche individuali dei cittadini stranieri.

Per quanto riguarda gli Istituti penitenziari:

- mancanza di conoscenza del fenomeno dell'immigrazione;
- scarsa conoscenza dei percorsi e dei progetti di migrazione degli stranieri presenti in carcere;
- mancanza di servizi idonei alla comprensione dello straniero, della sua cultura, della sua lingua, della sua religione ecc.;
- difficoltà a garantire servizi che salvaguardano la diversità religiosa, culturale e alimentare che è legata al cittadino straniero, questa difficoltà induce in alcuni casi nel cittadino straniero maggiore diffi-

- denza ed isolamento;
- non tutti gli istituti di pena sono in grado di garantire parità di accesso alle informazioni che riguardano le regole del sistema penitenziario, i diritti e i doveri dei detenuti.

Per quanto riguarda i detenuti stranieri:

- la difficoltà di comunicazione, legata ad una scarsa padronanza della lingua italiana, fa sì che la persona straniera rimanga isolata dal contesto, in relazione agli altri detenuti, agli agenti penitenziari, agli educatori, al personale sanitario ecc. Ed ancora i problemi di comunicazione causano difficoltà anche in merito alla possibilità di difendersi, poiché non viene a realizzarsi una buona comunicazione tra il detenuto straniero e il suo avvocato;
- scarsa o nulla conoscenza del sistema giuridico italiano in alcuni casi conduce i cittadini stranieri a scontare pene anche piuttosto unghere per i reati per i quali si è stati condannati in contumacia, poiché non ci si è presentati in sede di giudizio, quindi non si è avuto a possibilità di difendersi;
- l'essere in molti casi cittadini irregolari o senza un domicilio certificato, fa sì che non si possa usufruire di misure alternative come la detenzione domiciliare, questo porta un ulteriore svantaggio, una permanenza più lunga in carcere rispetto ai cittadini italiani; mancanza di risorse e strumenti che siano in grado di rendere il periodo di detenzione meno difficile;
- mancanza del supporto familiare, che attraverso colloqui, lettere e telefonate è in grado di sostenere il detenuto aiutandolo a mantenere i contatti con il mondo esterno, attenuando il senso di abbandono e isolamento.

È in questo panorama che si delinea l'intervento in area penale del Mediatore linguistico culturale, il quale svolge attività pro-attive sia in favore dell'Istituto penitenziario sia in favore dei detenuti stranieri.

Le finalità di un servizio di mediazione linguistico culturale all'interno dell'istituzione penitenziaria sono diverse tra cui:

- dare informazioni ai detenuti immigrati, attraverso colloqui diretti, in merito ai loro diritti, alle eventuali possibili procedure di regolarizzazione, ai documenti, alle opportunità di reinserimento;
- dare sostegno, attraverso colloqui positivi dove il detenuto immigrato può parlare di sé, del suo progetto migratorio, delle sue difficoltà, della sua famiglia ecc. nella propria lingua;

- produrre materiale informativo in diverse lingue destinato ai detenuti immigrati in ingresso per favorire la conoscenza del funzionamento del carcere ma anche per facilitare l'accesso ai diritti;
- produrre materiale informativo, in diverse lingue, per dare indicazioni di tipo sanitario in materia di AIDS e delle altre Malattie sessualmente trasmissibili.

Il Centro Ascolto è anche un luogo di osservazione privilegiato di monitoraggio e studio in merito alla presenza della popolazione immigrata in carcere, utile al fine di realizzare attività che siano calibrate sul reale bisogno e che non seguano concetti solamente teorici.

46

Inoltre, come accennato in precedenza, la presenza nel carcere di una figura come il Mediatore linguistico culturale è una risorsa anche per il personale interno all'istituto di pena in quanto:

- funge da ponte linguistico culturale tra il personale interno e il detenuto immigrato;
- può fornire informazioni al personale interno in merito a logiche, abitudini e codici culturali del detenuto immigrato;
- può fornire un valido aiuto nella ricostruzione della storia di vita del detenuto;
- può prevenire fraintendimenti legati a difficoltà di comunicazione.

Competenze del Mediatore linguistico culturale nell'area della detenzione

1) Saperi

- conoscenza del funzionamento dell'ordinamento penitenziario;
- conoscenza sulle modalità del trattamento;
- conoscenza del regime penitenziario;
- conoscenza sulle misure alternativa e provvedimenti della magistratura di sorveglianza;
- conoscenza del funzionamento del Cssa e della medicina in carcere;
- conoscenza delle normative sull'immigrazione; regolarizzazioni, permessi di soggiorno ed espulsioni;
- elementi di conoscenza del disagio psichico dei detenuti (in particolare elementi di etnopsichiatria).

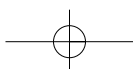
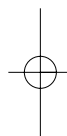
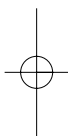
2) Saper Fare

- saper usare le tecniche di comunicazione nella gestione dei colloqui;

- saper usare le tecniche di *problem solving* e di *counselling*;
- saper gestire il disagio nel processo comunicativo;
- saper lavorare in gruppo;
- sapersi rapportare con agenti di polizia penitenziaria, educatori e operatori dell'area sanitaria;
- saper creare delle connessioni di rete con l'esterno: servizi sociali, sanitari, centri per l'impiego, questure, autorità consolari, centri di formazione e cooperativa sociali;
- saper gestire le modalità attraverso cui fornire informazioni al detenuto straniero: fornire un'informazione chiara e fruibile per il detenuto;
- saper progettare e innovare;
- saper fornire un sostegno psicosociale al detenuto;
- saper documentare e valutare il proprio intervento;

3) Saper Essere

- capacità di ascolto comprensivo;
- saper essere autentico nelle relazioni ma conservare la "giusta distanza";
- capacità dialettica;
- coerenza nel rapporto;
- consapevolezza del proprio ruolo.



4. L'esperienza della Dedalus nell'ambito della Mediazione Linguistico Culturale

A cura di *Filomena De Luca*

49

I mediatori linguistico culturali della Dedalus sono operatori stranieri, immigrati in Italia, che hanno conosciuto in prima persona le difficoltà e le problematiche dell'inserimento nella cultura e nella società italiana. Sono operatori che hanno imparato a superare gli ostacoli linguistici, culturali, burocratici e che grazie anche alla conoscenza della legislazione e dell'organizzazione dei servizi – sono in grado di mediare tra i cittadini immigrati e i servizi del territorio per favorire e facilitare una comunicazione e una comprensione reciproca.

I mediatori culturali lavorano a stretto contatto con gli operatori dei servizi pubblici per garantire pari opportunità nell'accesso ai servizi a cittadini e alle cittadine immigrate con il compito di tradurre e decodificare bisogni e domande. Allo stesso tempo il mediatore linguistico culturale favorisce la conoscenza e il confronto con la cultura, gli usi e i costumi italiani.

La Dedalus impiega nei servizi in convenzione con gli enti locali mediatori linguistico culturali che hanno sviluppato competenze specifiche in anni di lavoro. Tutti i mediatori provengono da una percorso formativo che ha consentito a gran parte di essi di conseguire la qualifica regionale di mediatore linguistico-culturale. Il lavoro dei mediatori è stato tra l'altro caratterizzato da un costante aggiornamento e da percorsi di specializzazione. Tra questi quelli realizzati nell'ambito del progetto di formazione Me.Li.Cu.³⁰ e dell'iniziativa comunitaria Equal M.I.L.A.³¹, che prevedevano entrambi, tra le altre azioni, proprio percorsi di specializzazione per mediatori linguistico culturali.

I mediatori linguistico culturali della Dedalus sono impegnati in sportelli informativi, negli Urp, in servizi educativi, nei consultori, negli ospedali, negli ambulatori, nelle scuole, negli Istituti di Pena per Minori, nei Centri di Prima

30 Progetto Me.Li.Cù. Mediazione Linguistico Culturale, promosso e realizzato dalla cooperativa Dedalus, finanziato dal Ministero dell'Interno Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, attraverso il Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi. Azione 4 Annualità 2008.

31 Progetto M.I.L.A. Migranti: Inserimento Lavoratori in Agricoltura, promosso dall'Amministrazione Provinciale di Napoli, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali attraverso fondi comunitari, realizzato in partenariato da: CIA, LESS, Comune di Marano, Asl Ce 2, Ass.Senegalesi di Napoli, Federazione Provinciale Coldiretti di Napoli, Consorzio di Cooperative Sociali Gesco.

Accoglienza, nelle carceri, nei tribunali ed in altri servizi del territorio. Una diffusione capillare degli interventi di mediazione sul territorio resa indispensabile dalle specificità legate alla presenza dei migranti a livello locale che la Dedalus ha avuto modo di osservare grazie al lavoro svolto in questi anni. Vale la pena citare l'esperienza maturata grazie alla sua partecipazione al progetto M.I.R.A.³² svoltosi dal 2003 al 2008. Tale progetto ha inteso creare servizi di mediazione culturale diffusi su tutto il territorio regionale che hanno abbracciato tutti gli ambiti di intervento, dall'accoglienza al socio-educativo, dal lavoro al socio sanitario fino a sperimentare i primi interventi all'interno delle carceri. I mediatori hanno orientato e accompagnato gli immigrati e le immigrate nell'accesso ai servizi territoriali mentre, contemporaneamente, hanno supportato concretamente istituzioni e amministrazioni locali nel rapporto quotidiano con la popolazione straniera, ma anche nella migliore e più efficace programmazione degli interventi ed individuazione delle risorse utilizzabili.

4.1. L'esperienza nell'ambito socio sanitario

La cooperativa Dedalus ha in questi anni maturato una significativa esperienza nella gestione di servizi di mediazione linguistico culturale presso le strutture socio sanitarie del territorio regionale, in particolare nella provincia di Napoli, con l'obiettivo di rafforzare e garantire la fruibilità del fondamentale diritto alla salute per le persone straniere, immigrate e senza dimora, anche se temporaneamente presenti sul territorio.

Attraverso interventi di mediazione culturale a chiamata ed attività in sede fissa presso gli ospedali e i distretti sanitari locali, gli immigrati e le immigrate sono orientati ed accompagnati nell'accesso ai servizi sanitari.

Le attività di mediazione realizzate dalla Dedalus in ambito socio sanitario sono articolate in:

- servizio in sede fissa presso gli ambulatori dell'Asl Napoli 2 dedicati agli "stranieri temporaneamente presenti" (distretti dei comuni di Mugnano di Napoli, Marano di Napoli, Giugliano in Campania, Melito di Napoli, Villaricca, Pozzuoli, Quarto, Bacoli e Monte di Procida) e i presidi ospedalieri di Pozzuoli e Giugliano (area nord occidentale di Napoli) attraverso una convenzione stipulata nel 2006 con l'Azienda sanitaria Locale Napoli 2 Nord;
- servizio quotidiano in sede fissa presso il Presidio Ospedaliero

32 Progetto M.I.R.A Un ponte verso la piena cittadinanza, promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dalla Regione Campania e realizzato da Alisei Cidis e Gesco, attraverso la Cooperativa Dedalus e Casba.

- Ascalesi rivolto alla popolazione cinese finanziato dalla Regione Campania;
- attività in sede fissa, con presenza settimanale di mediatrici culturali dell'Est Europa, presso l'ambulatorio di Ginecologia dell'Ospedale Policlinico di Napoli, con la stipula nel 2007 di un protocollo con il Dipartimento clinico di Ginecologia, Ostetricia e Fisiopatologia della Riproduzione Umana. Fino al 2008 tali attività sono state svolte anche presso l'Azienda Ospedaliera Cotugno di Napoli e il distretto sanitario 64 della ex Asl Napoli 3;
 - mediazione a chiamata presso varie strutture socio-sanitarie del territorio (Ospedali Ascalesi, Pellegrini, San Gennaro, S. Giovanni Bosco, Monaldi, Cardarelli, Santobono, ecc.) nell'ambito di servizi promossi e finanziati dal Comune di Napoli.

All'interno dei servizi socio sanitari il mediatore:

- orienta l'immigrato nella comprensione della struttura dei servizi sanitari e la natura occidentale del rapporto medico-paziente;
- orienta ed accompagna gli immigrati stranieri alla richiesta del codice stp e alle attività degli ambulatori dedicati;
- aiuta gli operatori sanitari nell'interpretazione dei sintomi e dei bisogni espressi, fornendo loro le informazioni riguardanti le abitudini sociali, i comportamenti e le condizioni di vita rispetto al paese di origine;
- chiarisce le modalità di assunzione dei farmaci, la natura dei percorsi sanitari, delle prescrizioni, delle terapie, si accerta che il paziente abbia compreso le informazioni fornite sulle terapie da seguire;
- informa e orienta gli immigrati sull'iscrizione al Sistema Sanitario Nazionale, li supporta negli adempimenti burocratico-amministrativi, li aiuta nell'individuazione e nella scelta del medico di base;
- collabora alla promozione e realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione sulla prevenzione ed educazione alla salute.

Qualche dato....

Contatti complessivi in ambito socio-sanitario: circa 11.000

Persone contattate: 2.900, di cui 65% donne

Nazionalità prevalenti: 61,2% paesi dell'est Europa (Ucraina e Bulgaria)

34,2% Africa occidentale (Nigeria, Ghana e Burkina Faso)

4.2. L'esperienza nell'ambito socio educativo

La mediazione linguistica culturale è un'attività centrale, oltre che una metodologia fondamentale, nei servizi socio educativi e di accoglienza per minori e giovani realizzati dalla Dedalus. Tali servizi sono volti ad offrire sostegno e supporto scolastico e formativo ai minori immigrati; a promuovere le pari opportunità, contrastando lo svantaggio e offrendo, tanto ai minori stranieri quanto a quelli italiani, spazi di formazione, cura e socializzazione; sono volti a favorire l'emancipazione dei minori soli non accompagnati, a facilitare l'integrazione culturale, rafforzando e valorizzando le differenti identità: la lingua, la religione, le tradizioni, gli usi, i costumi, ecc.

L'approccio di fondo di tali servizi è costituito dalla mediazione interculturale intesa come strumento, modello teorico di riferimento, finalizzata a favorire la comunicazione fra le culture. Le attività dei diversi servizi sono progettati in base alle esigenze evolutive dei minori e alle storie di ognuno, si adattano alle esigenze di ciascuna o ciascuno, danno loro spazio e ascolto, sviluppano occasioni ed opportunità.

È dal 2001 che i mediatori della Dedalus sono impegnati in attività dedicate ai minori immigrati, con particolare attenzione a quelli non accompagnati, attraverso specifici servizi di mediazione linguistico culturale, realizzati in convenzione con il Comune di Napoli, rivolti ai minori stranieri ospiti nei Cpa e nelle comunità di accoglienza. Tali servizi si includono nelle attività più generali che la cooperativa dedica ai minori stranieri soli, attraverso convenzioni stipulate con le Fondazioni: Banco di Napoli per l'Assistenza all'Infanzia, Vodafone Italia e Charlemagne. Tali convenzioni permettono la realizzazione interventi d'accoglienza, socializzazione, preformazione, consulenza legale, orientamento al lavoro, accompagnamento ai servizi, ed offrono ai minori stranieri sostegno nei percorsi d'inserimento socio-economico e culturale.

Dal 2002 la Dedalus gestisce, inoltre, una serie di servizi rivolti all'infanzia, con l'attivazione di spazi ed interventi volti alla cura e all'educazione dei minori, particolarmente attenti ai temi della multietnicità, e nei quali è centrale la mediazione culturale. Si tratta di progetti finanziati dalla Fondazione Banco di Napoli per l'Assistenza all'Infanzia, Regione Campania e Comune di Marano di Napoli.

Caratteristica di tali servizi è il coinvolgimento delle mamme immigrate, in qualità di operatrici, mediatrici culturali, che contribuiscono attivamente alla definizione dei contenuti del modello educativo, al fine di valorizzare le identità culturali dei bambini.

La Dedalus realizza, poi, attività di mediazione culturale in *ambito scolastico*,

finalizzate alla facilitazione del percorso di integrazione scolastica e sociale dei bambini e adolescenti stranieri, non solo nelle situazioni di prima accoglienza ma anche laddove sono presenti condizioni di particolare disagio psicologico e sociale degli alunni migranti e delle loro famiglie.

Le scuole in cui la Dedalus è presente con tali attività sono diverse, hanno sede sul territorio di Napoli (I.C. B. Croce, I.C. Bovio-Colletta, I.C. C. Pavese, I.C. A. Gabelli, S.M.S. A. Sogliano, L.S. Caccioppoli, ecc.) e in alcuni Comuni della provincia, Marano (Il C.D. Ranucci, I.C. Darmon), Mugnano (I C.D. Sequino), Villaricca (S.M.S. Siani), Melito (S.M.S. Sibilla Aleramo), Ottaviano (Scuola Secondaria di I grado O. Bordiga 3), Bellona (Istituto Autonomo Comprensivo D. Alighieri) e S. Maria Capua Vetere (S.M.S. C. Gallozzi, I Circolo Didattico); si tratta in prevalenza di Istituti comprensivi e Circoli Didattici, con i quali sono stati stipulati convenzioni nell'ambito di specifiche iniziative (Scuole Aperte, Tempi in gioco) o sottoscritti protocolli di più lunga durata, nel caso di scuole frequentate dai minori seguiti nei vari progetti della cooperativa.

In ambito scolastico il mediatore funge da facilitatore della comunicazione fra alunni e docenti e tra docenti e famiglie; è insegnante ed animatore nelle attività laboratoriali interculturali; è da sostegno ai minori immigrati nell'apprendimento della lingua italiana; è docente nei percorsi di formazione rivolti agli insegnanti.

Qualche dato....

Nell'ambito dei servizi rivolti ai minori soli non accompagnati:

- 400 minori complessivamente seguiti (di questi 266 provengono dal Marocco);
- 390 hanno partecipato alle attività;
- 125 hanno superato l'esame di 3^a media;
- 189 hanno ottenuto il permesso di soggiorno;
- 81 hanno ottenuto borse lavoro o di cittadinanza;
- 123 sono stati inseriti in Comunità.

Nell'ambito dei servizi rivolti all'Infanzia:

- il centro interculturale ha accolto in media 40 bambini all'anno provenienti principalmente dai paesi dell' Europa dell' est (Albania, Ucraina); dall' Asia (Sri Lanka, Cina), dall'Africa (Tunisia, Capo Verde, Camerun);
- i nidi hanno accolto in media 25 bambini l'anno, e tra gli immigrati, prevalenti quelli provenienti da Ucraina e Sri Lanka.

4.3. L'esperienza nell'ambito delle politiche per il lavoro

L'attività svolta dalla Dedalus nel settore dell'orientamento al lavoro si sviluppa lungo un ventennio nel quale sono state raggiunte tutte le fasce del disagio e dello svantaggio sociale, consolidando metodologie, strumenti e prassi capaci di favorire l'inclusione socio lavorativa di centinaia di destinatari. In particolare, nel settore immigrazione si sono realizzati programmi e progetti individualizzati che, oltre a basarsi su metodi sperimentati, quali il *counselling* orientativo, il bilancio delle competenze, le tecniche di ricerca attiva del lavoro e l'utilizzo di strumenti atti a favorire l'incontro tra domanda ed offerta lavorativa, hanno raggiunto un'efficacia significativa grazie alla metodologia della mediazione linguistica culturale.

54

L'attività dei mediatori culturali, nell'area del lavoro, è la classica azione di ponte tra gli operatori ed i destinatari stranieri che prevede una conoscenza della materia specifica per la quale è necessario il loro intervento. Inoltre, i mediatori devono impadronirsi delle competenze proprie dei tutor lavorativi, mantenendo loro la relazione con aziende, tirocinanti, tutor aziendali e strutture pubbliche e private del mercato del lavoro, dell'istruzione e della formazione professionale.

I servizi di mediazione linguistica culturale della Dedalus, nell'area del lavoro, si articolano in maniera trasversale su diversi progetti: specifici sull'orientamento al lavoro, realizzati attraverso il finanziamento della Comunità Europea e del Comune di Napoli o nel settore minorile, in particolare quello penale, con fondi erogati dalla Regione Campania, Fondazione Banco di Napoli per l'Assistenza all'Infanzia e Fondazione Vodafone. L'attuazione di programmi individualizzati e le attività di avviamento alla formazione professionale e all'orientamento lavorativo hanno goduto del finanziamento della Regione Campania, del Ministero dell'Interno, attraverso il Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi, e del Comune di Napoli. Ancora, azioni di mediazione e orientamento al lavoro si realizzano per donne vittime di violenza, tratta e sfruttamento, nonché donne immigrate sole o con figli in condizioni di difficoltà, nell'ambito di progetti sovvenzionati dal Comune di Napoli, dal Dipartimento per le Pari Opportunità, dal Ministero del Lavoro della Salute e delle Politiche Sociali e dal Comune di Mugnano di Napoli.

Le attività d'orientamento ed inserimento lavorativo, a favore di persone immigrate, hanno attuazione all'interno di:

- sportelli d'orientamento;
- centri per l'Impiego;
- centri di detenzione;
- strutture d'accoglienza;
- corsi di formazione.

Per la realizzazione delle attività dedicate, ci si avvale di una rete articolata che

include i Centri per l'impiego, le Asl, i Servizi sociali territoriali, gli Istituti scolastici, gli Enti di formazione professionale, l'Università, gli Enti Pubblici, il Cgm per La Campania e Il Molise, gli Ipm di Airola e Nisida l'Ussm, le Comunità di accoglienza, il Privato sociale.

Nello specifico, ai nostri mediatori è richiesto di:
adoperarsi per mediare tra destinatari ed operatori a contatto con il pubblico, offrendo loro consulenza;

progettare, redigere e distribuire materiale informativo;

- assistere gli orientatori nei colloqui d'orientamento, bilancio delle competenze, tecniche di ricerca attiva del lavoro (curricula, ricerca aziende, contatto ditte, presentazione candidature, preparazione al colloquio di selezione;
- attivarsi per costruire rete con le aziende del territorio;
- operare tutoraggio nei tirocini lavorativi;
- curare i rapporti con i tutor aziendali;
- curare la relazione con i datori di lavoro e promuovere la risorsa immigrata inserita in azienda;
- favorire la trasformazione del rapporto di tirocinio in rapporto di lavoro;
- orientare alle risorse del territorio ed accompagnare i destinatari presso i Servizi Pubblici e Privati;
- orientare i destinatari nelle procedure per il riconoscimento o l'equiparazione dei titoli universitari e professionali ottenuti all'estero;
- gestire i rapporti con i Centri per l'Impiego, i Centri di formazione professionale, le Università, le Scuole e con le strutture di provenienza dei destinatari.

Persone contattate: circa 1.200, di cui 28% donne.

Nazionalità prevalenti: 49% Africa (Marocco)

45% paesi dell'est Europa

4.4. L'esperienza nei servizi di prossimità e riduzione del danno

Altro ambito in cui è fondamentale l'attività di mediazione culturale è quello relativo ai servizi di prossimità e riduzione del danno. La Dedalus ha assunto tale tema come uno degli ambiti di intervento centrali per il proprio operare, in particolare per quanto riguarda le attività rivolte alle situazioni più gravi di esclusione, marginalità, multi-dimensionalità delle situazioni di disagio e difficoltà.

Tali servizi mirano ad intervenire sui comportamenti devianti e a rischio, qua-

li la prostituzione e l' abuso di alcol e sostanze psicotrope. L'approccio di riduzione del danno è uno strumento fondamentale per la costruzione di legami di fiducia e di relazioni di aiuto significative con i destinatari, protagonisti dei loro processi di *empowerment*. In tal senso si rivela indispensabile il ruolo di mediatori e mediatrici culturali delle nazionalità maggiormente coinvolte dai fenomeni considerati. Essi rappresentano una ricchezza in quanto mediatori tra culture, mondi e vissuti differenti.

Nell'ambito di tale tipologia di interventi le attività realizzate dalla Dedalus possono essere suddivise in due macro-aree: la prima inerente i servizi di prossimità e vicinanza (unità mobile di strada; interventi di informazione, prevenzione e tutela socio-sanitaria; riduzione del danno; educazione all'igiene personale e ad un'alimentazione sana; centro ascolto a bassa soglia; *counselling* e supporto psico-sociale); la seconda definibile come area dei percorsi di cittadinanza (orientamento e accompagnamento al sistema dei servizi socio-sanitari e assistenziali; sostegno materiale e psico-sociale ai percorsi di uscita).

In entrambe le tipologie di attività il ruolo del mediatore risulta fondamentale, sia per quanto concerne i servizi che intervengono sul fenomeno della tratta e della prostituzione, portati avanti dalla cooperativa dal 2000 attraverso finanziamenti del Comune di Napoli e Dipartimento Pari Opportunità, sia negli interventi integrati di lavoro di strada ed accoglienza a bassa soglia contro le situazioni di dipendenza da sostanze o alcol tra gli immigrati, realizzati dal 2003 con risorse del Fondo Lotta alla Droga della Regione Campania.

Particolarmente significativa la figura del mediatore culturale nell'ambito dei servizi rivolti ai minori stranieri soli, in particolare nelle attività di strada e nelle azioni di primo contatto, in cui gli operatori "agganciano" i minori nei loro luoghi di vita, lavoro e socialità, ponendosi come primo obiettivo la costruzione di relazioni fiduciarie col minore, prima di qualsiasi ipotesi di inserimento di questi ultimi in programmi di inclusione.

Nell'ambito dei servizi di prossimità il mediatore culturale:

- legge il contesto in cui è interviene il servizio, interpreta i linguaggi verbali e non, definisce le relazioni esistenti tra gli attori del territorio;
- media tra le persone, poiché in particolare in strada, in "piazza" e nelle strutture a bassa soglia sono spesso presenti nervosismo, tensione, aggressività fra persone che si portano dietro storie di verse, culture diverse;
- accoglie l'altro attraverso gesti di accoglienza, che si concretizzano in semplici ma significative azioni come la messa a disposizione di un'accoglienza senza pre-condizioni (offrire un caffè, un tè o un pasto caldo, la possibilità di scambiare due chiacchiere, ecc.);
- accompagna il destinatario ai servizi territoriali e lo affianca.

L'accompagnamento ai servizi non rappresenta soltanto un gesto di compa-

gnia e assicurazione, ma significa offrire sostegno e rinforzo alle scelte di cura di sé, non lasciando le persone da sole davanti alle loro paure, alle loro difficoltà. L'affiancamento significa costruire insieme alla persona obiettivi di senso e lavorare insieme sulle sue capacità di conseguire ciò che desidera; riconosce la cultura dell'altro e gli va incontro attraverso la traduzione nella sua lingua del materiale informativo distribuito; riconosce i bisogni primari dell'altro e cerca di soddisfarli attraverso la distribuzione di presidi sanitari e generi di prima necessità, facendo orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio; rispetta i pensieri, le idee, le azioni e le scelte dell'altro, in un atteggiamento non giudicante, per i tempi dell'altro: la sua fretta, i suoi ritardi o il suo bisogno di trattenerci per parlare di sé; comprende le aspettative del destinatario e definisce itinerari di cura e di protezioni possibili.

Qualche dato....

Nell'ambito dei servizi sulle Dipendenze (dal 2003)

Contatti realizzati attraverso il lavoro di strada: circa 13.000

Persone contattate: 4.900, di cui 85% maschi

Accoglienze al centro diurno a bassa soglia *Drop in*: 7.000

Persone accolte: 400

Paesi di provenienza destinatari: Europa dell'est 51% (Polonia principalmente); Africa 42% (area del Maghreb).

Tipologie di dipendenza: 77%alcolista, 17%tossicodipendente ed alcolista, 6%dipendente da sostanze stupefacenti.

Nell'ambito dei servizi su tratta e prostituzione (dal 2000)

Contatti realizzati: 19.750

Utenti contattati: 1.650 di cui 1.420 donne (di 49%nigeriane,12% albanesi,9,7% rumene)

170 trans (89%italiani), 60 maschi (marocchini e rumeni)

Accompagnamenti: 1.060, di cui 835 presso strutture sanitarie

Colloqui di ascolto e *counselling*: 430

Persone che hanno abbandonato i circuiti di prostituzione: 200 (in 79 di questi casi si è trattato di fuga da situazioni di tratta e sfruttamento sessuale e in 38 casi, la fuga è stata accompagnata dalla denuncia).

Programmi di protezione attivati sociale ex art. 18 T.U.: 90

Programmi individualizzati di assistenza ed integrazione sociale (art. 13 L. 228/2003): 21

4.5. L'esperienza nell'ambito detenzione

La Dedalus, dal 2000, realizza attività di mediazione culturale, orientamento, accompagnamento e sostegno legale, burocratico ed amministrativo, per l'inclusione sociale d'immigrati, minori, giovani ed adulti, in area penale.

In particolare, le azioni di mediazione culturale s'inseriscono in un contesto specifico dove la condizione del cittadino straniero, in regime di detenzione, è più complessa di quella di un cittadino autoctono per diverse ragioni, legate sia agli istituti di pena sia alle caratteristiche individuali dei cittadini stranieri. Da un lato, gli istituti mostrano una mancanza di conoscenza del fenomeno dell'immigrazione, una difficoltà a comprendere cultura, lingua e religione dello straniero, nonché l'assenza di servizi dedicati e garanzia d'accesso alle informazioni; da altro canto i detenuti stranieri, presentano difficoltà di comunicazione, scarsa o nulla conoscenza del sistema giuridico italiano, mancanza di requisiti per usufruire di misure alternative alla detenzione, assenza di risorse economiche per il sostentamento in carcere e di supporto familiare.

Gli interventi di mediazione culturale della Dedalus in ambito penale si realizzano all'interno d'istituti penitenziari, Cpa, Ussm, Case Circondariali, Centri Penitenziari, Questure, attraverso una varietà di servizi.

Un'esperienza iniziata nel 2000 attraverso la realizzazione di un servizio di mediazione rivolto ai minori ospiti dei Servizi penali minorili della Campania (2000-2002), in seguito alla stipula di una convenzione con il Centro per la Giustizia Minorile per la Campania ed il Molise (sottoscritta nel 2001) e sempre nello stesso anno, attraverso un servizio sperimentale di mediazione a chiamata presso le Questure ed i Commissariati di Polizia delle province di Napoli, Caserta e Salerno, in collaborazione con il Ministero dell'Interno. Esperienza proseguita fino al 2007 con azioni rivolte ai minori stranieri in area penale, ospiti degli istituti di pena minorili e centri di prima accoglienza, finanziate dalla Regione Campania.

Di più recente attivazione i servizi di mediazione presso la Casa Circondariale di Poggioreale a Napoli rivolto ai detenuti transessuali, quello presso la Casa Circondariale di Secondigliano per detenuti stranieri e quello rivolto alle donne Immigrate ospiti della Casa Circondariale di Pozzuoli. Tali servizi sono realizzati attraverso la stipula di protocolli e convenzioni con le Direzioni degli Istituti di pena coinvolti.

Nello specifico, l'attività rivolta ai migranti si è svolta e si svolge all'interno di:

- Ipm (Istituto Penale per i Minorenni) di Nisida;
- Ipm Airola;
- Cpa(Centro di Prima Accoglienza) di Napoli;
- Ussm (Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni) di Napoli;
- Questure e Commissariati delle province di Napoli, Caserta e Salerno
- Casa Circondariale di Secondigliano;

- Centro Penitenziario di Poggioreale;
- Casa Circondariale di Pozzuoli;
- Casa Circondariale di Lauro.

Tutte queste strutture fanno capo al Ministero della Giustizia e al Ministero dell'Interno e, nello specifico per i minorenni, al Cgm (Centro per la Giustizia Minorile).

Oltre a questi luoghi istituzionali, esistono le Comunità d'accoglienza per minori che rispondono al duplice mandato di assicurare l'esecuzione delle misure penali e di restituire il minorenne al contesto sociale di appartenenza.

All'interno di queste strutture s'inserisce il lavoro dei mediatori culturali della Dedalus che affiancano gli operatori nella fase di accoglienza e di permanenza dei detenuti, in primis minori. Inoltre, supportano gli operatori presso le strutture sopraelencate nelle attività con i minori.

Il mediatore culturale interviene, in particolare, ponendosi come ponte nel dialogo fra il personale delle strutture d'accoglienza, gli operatori, i minori e le famiglie. Inoltre, affianca operatori e destinatari nei processi di comprensione delle misure cautelari e in generale in relazione ai diversi momenti di permanenza nelle strutture detentive, di contenimento o d'accoglienza. La sua è un'azione di decodifica sia linguistica sia comportamentale. Oltre alla traduzione delle parole, infatti, è necessaria una comprensione delle idee, della cultura, della religione, dei comportamenti e del contesto di provenienza dell'utente. La loro corretta interpretazione è alla base di un efficace dialogo fra tutti i soggetti coinvolti nella fase dell'accoglienza e nell'iter inclusivo.

In particolare, i nostri mediatori forniscono:

- assistenza ai colloqui con persone immigrate sottoposte a fermo giudiziario o in stato d'arresto presso questure e commissariati;
- assistenza al primo colloquio del nuovo entrato con l'educatore, e sui benefici previsti dalle leggi;
- informazioni generiche sulla propria situazione giuridica;
- trasmissione richieste inerenti lo stato di salute;
- informazione sulla compilazione delle istanze, tipo espulsione, estradizione, trasferimento in altre strutture carcerarie (con il supporto stretto degli educatori);
- Informazioni sulla possibilità di scontare la pena residua nei paesi d'origine;
- partecipazione alle attività della scuola;
- partecipazione ad attività interculturali all'interno dei reparti, quali conferenze tenute da esterni, aiuto nelle traduzioni per i giornalini cui partecipano gli stranieri, supporto alle attività di cucina etnica e conoscenza delle religioni;
- informazioni ai detenuti immigrati, attraverso colloqui diretti, in me-



- rito ai loro diritti, alle eventuali possibili procedure di regolarizzazione, ai documenti, alle opportunità di reinserimento;
- sostegno, attraverso colloqui positivi, dove il detenuto immigrato può parlare di sé, del suo progetto migratorio, delle sue difficoltà, della sua famiglia ecc. nella propria lingua, in quanto l'attività di ascolto verrà svolta dal mediatore linguistico culturale;
- produzione di materiale informativo in diverse lingue destinato ai detenuti immigrati in ingresso per favorire loro l'accesso all'informazione rispetto al funzionamento del carcere ma anche per facilitare l'accesso ai diritti previsti;
- produzione di materiale informativo, in diverse lingue, per dare informazioni di tipo sanitario in materia di Aids e delle altre Malattie sessualmente trasmissibili.

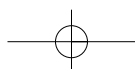
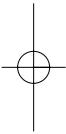
60

Contatti complessivi in ambito della detenzione: 190

Persone seguite: 145, di cui 89% maschi

Nazionalità prevalenti: 59% paesi dell'est Europa (Romania ed Ex Jugoslavia)

51% Africa settentrionale (Marocco e Tunisia)



BIBLIOGRAFIA

Andolfi A. (a cura di), *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano, 2003.

Anzideo L., *Piccoli immigrati in Europa. Confronto tra le strategie di inserimento scolastico*, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Tesi di laurea A.a. 2002-03.

Balsamo F., *Autonomia e rischi della mediazione culturale*, in Luatti L. (a cura di) *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano, 2006.

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

Belpiede A., *La mediazione culturale nei servizi sociali*, da *Animazione sociale* n. 3, Torino, 1998.

Bergonzini C., *La mediazione culturale: uno strumento (sottovalutato?) per l'integrazione degli immigrati*, in *Diritto, Immigrazione e Cittadinanza*, Fascicolo 1, Franco Angeli, Milano, 2009.

Cies, Università degli Studi di Roma Tre, Creifos, *Mediazione e mediatori in Italia, La mediazione linguistico culturale per l'inserimento socio lavorativo degli immigrati*, progetto Equal Its MI 251, Anicia, Roma, 2004.

Cnel, *Osservazioni e proposte. Le politiche per l'immigrazione*, p. 22, www.portalecnel.it.

Comune e Provincia di Modena, *Rapporto di ricerca su La mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità*, Giugno, Modena, 1999.

Gioia L., Giuliodoro S., *La mediazione linguistico-culturale in ambito sanitario: dall'etica del multiculturalismo alla deontologia del mediatore*, in *Difesa Sociale* 2-3, pp. 115-124, 2008.

Jabbar A., *Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza*, da *Animazione Sociale*, ottobre, Gruppo Abele, Torino, 2003.

Luatti L. (a cura di) *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano, 2006.

Morniroli A., *Schede sulla mediazione culturale*, con il supporto de Rapporto di ricerca " Mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità", Comune di Modena, 1999.

Morniroli A., Cipolla A., Fortino T. (a cura di), *Dialoghi. Metodologie e strumenti di mediazione linguistico culturale*, Equal Progetto Mila, Regione Campania, Napoli, 2005.

Reati A., *Cercando nuove convivenze*, da *Rivista Volontariato* n. 5, Roma, 2003.

Regione Campania, *Professionali sociali. Profili*, Dossier, pubblicato nel BURC n. 55 del 24 novembre 2003 - Deliberazione n. 2843 de 08 ottobre 2003 (rev. 07/06).

Six J.F., *Le temps des médiateurs*, Editions du Seuil, Paris, 1990.

Terranova C.S., *Pedagogia Interculturale*, Guerino Studio, Torino, 1997.

www.asl.bergamo.it

www.cidisonlus.org

www.cies.it

www.cnel.it

www.coopdedalus.it

www.isfol.it

www.immigrazione.org/mediazione.php

www.mediatoreinterculturale.it

