



Sogni, bisogni, aspettative di persone normalmente differenti. 25 anni di lavoro della cooperativa Dedalus, Gesco edizioni, Napoli, 2006

La Mediazione Linguistico Culturale

di Nunzia Cipolla, Tiziana Fortino e Andrea Morniroli

La struttura dei flussi migratori, in termini di progetti e modelli di riferimento, non si configura più come fattore connesso e interno all'ambito dell'emergenza o comunque legato a periodi di tempo più o meno determinati, ma come elemento complesso stabilmente organico e strutturato alla composizione e all'organizzazione socio-economica e relazionale su cui si basa la società italiana. Le persone migranti che arrivano nelle nostre città sono portatrici non solo di aspettative e bisogni, ma anche di molteplici differenze linguistiche, sociali, culturali e religiose che, nei fatti, pongono il tema dell'incontro tra differenze come uno dei nodi centrali su cui fondare i processi, tesi a costruire condizioni stabili di sviluppo e convivenza.

Le alterità che ci circondano, intese nella loro eccezione più ampia, esigono, per essere affrontate con coerenza, nuovi saperi, nuove conoscenze e risposte mediate, anche per non correre il rischio di scivolare in banalizzazioni, superficialità o, peggio ancora, in atteggiamenti allarmistici e di chiusura. In particolare, occorre uscire da quei semplicismi che determinano i due schemi di analisi che sembrano oggi prevalere. Da un lato, il modello che potremmo chiamare dell'adeguamento sociale, che presuppone l'esistenza di una cultura dominante a cui l'altro, il "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 si troveranno a doversi orientare tra i molteplici valori, spesso tra loro contrastanti, presenti nello stesso spazio vitale e dovranno riuscire a trovare nuove vie che consentano loro di raccordarsi e integrarsi evitando frammentazioni ed esclusioni.

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

La sfida delle politiche di inclusione e cittadinanza è proprio qui, nell'esigenza, oggi più che mai attuale e sentita, di far conoscere, rispettare e valorizzare le diversità, superando le reciproche diffidenze, paure e pregiudizi, al fine di prevenire comportamenti discriminatori e xenofobi e per consentire una convivenza democratica, 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 semplificadorie, che ingiustamente determinano giudizi sfavorevoli riguardanti un individuo o gruppi di persone che appartengono allo stesso gruppo sociale, è altrettanto vero che gli stereotipi stessi hanno quasi sempre solide e radicate radici emotive che non sempre sono aggredibili sul piano della logica e delle conoscenze.

Allo stesso modo, i pregiudizi sono frutto di tre fattori congiunti. Il primo riguarda l'esigenza del sistema cognitivo di semplificare la realtà, di avere aspettative sulle persone e sullo



sviluppo degli eventi, anche al fine di economizzare le energie conoscitive utilizzando segnali e indizi come parte di un tutto. Il secondo ha a che fare con il bisogno di appartenenza che spinge a riconoscersi nei gruppi dei simili e ad avversare chi è diverso, per motivi che sono insieme di ordine biologico, psicosociale e culturale. In ultimo, possono determinarsi ragioni di ordine storico sociale, che rimandano a particolari relazioni interetniche e internazionali, più o meno conflittuali, instaurate precedentemente.

Per progettare interventi efficaci contro i pregiudizi razziali bisogna considerare l'intreccio di vari fattori e tener conto della necessità di:

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

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

Una seconda area di riferimento riguarda il tema del sostegno ai percorsi di inclusione di cui sono protagonisti i migranti e le loro famiglie. Infatti, la persona immigrata è impegnata in un lento e faticoso processo di adattamento alla nuova situazione, che, a volte, può favorire un meccanismo, consapevole o inconscio, di rimozione degli aspetti culturali e tradizionali legati al mondo quotidiano di provenienza. Un meccanismo che, a sua volta, facilmente determina un processo di destabilizzazione psicologica e sociale. Al momento dell'arrivo, il migrante deve fare i conti con un repentino e improvviso mutamento di condizione che ha a che fare con molteplici aspetti. L'abbandono del paese di origine porta con sé la necessità di abbandonare tutto il bagaglio di conoscenze e capacità legate alla relazione con il contesto originario, per rimpiazzarlo, il più velocemente possibile, con nuovi codici di riferimento, funzionali all'inserimento nel contesto di arrivo. Dunque, un passaggio necessario, ma che allo stesso tempo non è facile da realizzare, soprattutto quando non si trovano, sul territorio e nei servizi, adeguati supporti e luoghi di riferimento. In questo senso, l'immigrato è un individuo marginale in quanto proviene da un altrove, un altrove geografico, culturale, politico e linguistico, proviene dal basso, ovvero da una condizione di debolezza socio-economica che rappresenta di per sé un ostacolo all'inserimento e alla partecipazione, anche in ragione del venir meno di una rete di relazioni sociali. Inoltre, non possiede una titolarità formale dei diritti di cittadinanza. Tale mancanza limita fortemente l'immigrato, la capacità di negoziare i propri bisogni o anche la possibilità di contare su forme di rappresentanza, diversamente da altri soggetti deboli ma autoctoni.



Nella realtà italiana molti dei servizi che si occupano di stranieri sono ancora oggi destinati ai soggetti emarginati, le cui caratteristiche e problematiche si discostano molto da quelle dei cittadini immigrati, persone che hanno bisogno di inserirsi ex novo nella società di accoglienza. Ogni persona è un soggetto unico e irripetibile che entra in rapporto con il sistema sociale in base alla propria storia e alla disponibilità del sistema di ritenerlo un soggetto promotore di diritti piuttosto che di problematicità. La nascita del ruolo di mediatore culturale segnala inequivocabilmente almeno due aspetti. Innanzitutto che il sistema sociale viene ad essere perturbato dalla presenza di culture specifiche e che il dialogo tra le culture non si sviluppa in maniera automatica ma necessita di meccanismi di supporto e di stimolo, ed è in tale contesto di difficoltà che nasce l'esigenza di attivare interventi di mediazione culturale, tesi da un lato a sostenere il processo di scambio con interventi sia di traduzione linguistica sia di interpretazione dei significati presenti nei messaggi culturalmente diversi; d'altra parte finalizzati ad aprire spazi di riconoscimento e di socializzazione con persone appartenenti al proprio gruppo etnico di provenienza. La creazione di ponti linguistico/culturali di facilitazione della comunicazione migrante/servizi, insieme al tentativo di evitare che il migrante possa cadere in situazioni di auto-isolamento culturale e relazionale, sono, dunque, due tra le finalità di fondo degli interventi di mediazione culturale.

La mediazione linguistico-culturale in Italia

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

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

La prima legge che, registra l'immigrazione nel nostro paese anche se in modo parziale e incompleto e limitandosi alla sola parità di trattamento dei lavoratori immigrati, è del 1986 (L.943/86), la legge invece che, per la prima volta, definisce l'utilizzo dei mediatori culturali è del 1998 (L.40/98 divenuta poi "Testo unico sull'immigrazione" d.p.r. 286/98). E' con il Testo Unico che viene introdotta e riconosciuta questa figura mettendo in evidenza l'importanza e la sua profonda utilità al fine di garantire nel concreto alcuni dei diritti fondamentali per gli stranieri che le leggi sanciscono. La legge n.40 non definisce l'attività di mediazione, ma nomina in un punto (art.40) i mediatori. Essa contempla le misure per favorire l'integrazione degli immigrati e afferma esplicitamente la possibilità di convenzioni con le associazioni iscritte nell'apposito Albo creato dalla legge e gestito dal Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio per l'impiego di stranieri in qualità di mediatori culturali, al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi.

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

- ♥ sanità
- ♥ scuola
- ♥ ambito giuridico previdenziale
- ♥ giustizia (polizia, carcere, tribunali)



- ♥ pratiche amministrative (dal permesso di soggiorno in Questura alla residenza presso il Comune)

- ♥ mercato del lavoro

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

- ♥ informazioni sulle cause dell'immigrazione e prevenzione degli atti di razzismo e xenofobia

- ♥ organizzazione di corsi di formazione

- ♥ iniziative contro la discriminazione

In ambito scolastico:

- ♥ la valorizzazione delle differenze linguistiche e culturali da porre a fondamento del rispetto reciproco tra culture dello scambio e della tolleranza

- ♥ l'organizzazione di programmi culturali per diversi gruppi nazionali.

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

In questi anni sono state le associazioni non profit del privato sociale, laiche e cattoliche e alcune associazioni di immigrati che hanno investito sulla formazione e sull'utilizzo dei mediatori, tentando di definire in diversi modi quello che facevano. Si è sentito parlare di mediazione culturale, mediazione interculturale, mediazione socioculturale, facilitazione linguistica e interpretariato sociale ecc.; spesso in maniera convergente, qualche volta in modo divergente tra loro. Si tratta di definizioni legate alla specifica tradizione culturale di ognuno e alla particolare dimensione dell'intervento. L'espressione mediazione linguistico culturale (MLC) è quella che si ritiene più opportuna rispetto alle altre in quanto è univoca, completa e non ridondante. Anche se spesso il ruolo del mediatore è confuso con quello del traduttore, bisogna asserire con forza che la responsabilità del mediatore non è quella di tradurre, bensì quella di favorire la comunicazione, un processo in cui la lingua è una componente, fondamentale ma non sufficiente. Infatti, la mlc è una mediazione tra culture realizzata a partire dal linguaggio ma che non si esaurisce mai solo in esso.

Gli obiettivi della mediazione

La mediazione culturale si caratterizza come procedura indispensabile alla risoluzione dei conflitti di valori e di norme sociali inerenti la coabitazione nelle società occidentali di minoranze etniche provenienti da società più tradizionali; essa ha, nei fatti, come scopo principale quello di facilitare la coabitazione di tali differenze culturali. Ma se ciò è vero, è altrettanto vero che vi è ancora confusione per quanto riguarda la capacità di definire con precisione la figura del mediatore linguistico culturale. Per questo è importante provare a fare chiarezza sulla "figura professionale, le sue competenze, i suoi compiti e i suoi possibili ambiti di applicazione". Per altro, come in generale per le politiche di governo dei flussi migratori, i compiti e i ruoli del m.l.c. sono strettamente legati all'evoluzione e alle dinamiche del fenomeno sociale dell'immigrazione, alla tipologie delle presenze e dei progetti migratori, ai bisogni espressi dalla popolazione straniera residente in un determinato territorio; quindi,



compiti e ruoli che vanno inquadrati all'interno di regole generali, che permettano una maggiore comprensione e applicazione, ma nello stesso tempo da interpretare e declinare in modo elastico e in ogni modo aperto e disponibile ad un continuo aggiornamento.

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

- ♥ 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).

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 accezione, la nozione di mediazione culturale è sottesa alla figura di un mediatore che agisce per realizzare nuovi modi di organizzazione sociale e di dialogo. In questo caso, l'espressione "mediazione culturale" acquista un significato più ampio e pregnante, perché si assiste al superamento della semplice dimensione di immediata utilità e strumentalità, che connota, invece, l'altra concezione. Il ruolo del mediatore non va, certamente, sottovalutato neppure nel primo caso, poiché rappresenta, comunque, un "ponte" tra utenti e servizi, con molteplici compiti: individuare i bisogni, informare, superare le incomprensioni reciproche, evitare che i malintesi si trasformino in conflitti. Nella seconda ipotesi, la funzione del mediatore culturale è più completa, più tesa verso il futuro, perché ad esso spetta creare relazioni e reti sociali. Non è soltanto un "facilitatore" della comunicazione, ma, al contrario, è anche un soggetto idoneo a svolgere il ruolo di "portavoce" del singolo o del gruppo, di esprimere idee e di elaborare progetti.

Il presidente della commissione dei mediatori culturali di Parigi Six J.F. 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'intervento all'interno della relazione 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 conflitto.

Le funzioni di base del mediatore linguistico culturale

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

- ♥ l'interpretariato linguistico culturale. Per interpretariato linguistico culturale, si intende la capacità di decodificare i codici culturali dei due partners della relazione, codici che sottostanno al linguaggio verbale e non, ovvero l'intero universo di sensazioni, esperienze, valori, modelli di organizzazione sociale. Tra le competenze pratiche di questa funzione troviamo anche la capacità di tradurre e di compilare documenti, le competenze relazionali, di accoglienza e sul linguaggio verbale e non verbale, di decodifica di malintesi e delle incomprensioni culturali
- ♥ l'informazione sui diritti e doveri, per favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi, nell'intento di consentire un accesso a pari condizioni. E' importante spiegare agli utenti il funzionamento, le norme e i regolamenti dei servizi, illustrare le norme giuridiche e penali, i diritti tutelati, i doveri e le sanzioni formalizzate dalla legge
- ♥ l'informazione agli operatori e ai nativi sulle logiche, i codici, le abitudini e le norme a cui l'utente fa riferimento. Si tratta di capacità e competenze altamente professionali per il mediatore e fondamentali in quelle aree di intervento dei servizi che entrano nella privacy della persona (famiglia, maternità, allevamento e cura dei figli). Gli immigrati sono portatori di norme pratiche e giuridiche, di modelli di organizzazione sociale e familiare spesso totalmente differenti da quelle del paese di accoglienza. In questa situazione chi è tenuto istituzionalmente a intervenire, si trova di fronte al problema di dover prendere delle decisioni rispetto a comportamenti che non condivide, o che addirittura ritiene siano lesi 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'altro¹. In sintesi, gli interventi del mediatore si articolano in:

- ♥ accompagnamento degli utenti nella mediazione con le diverse istituzioni e nel confronto con gli usi e costumi italiani: orientare, per esempio, sull'igiene, la salute, l'allevamento e l'alimentazione dei bambini. Al riguardo si sottolinea che, alla persona immigrata vengono quotidianamente a mancare la rete dei rapporti, il supporto di esperienze e pratiche del proprio mondo familiare, le materie prime, i prodotti con cui era abituato ad alimentarsi, curarsi ecc. La persona si trova in una situazione di cambiamento, in assenza dei riferimenti tradizionali, ma anche in difficoltà nel conoscere e padroneggiare le abitudini del paese di accoglienza. L'intervento del mediatore può stimolare e sviluppare l'autonomia della persona immigrata;

- ♥ supporto alla progettazione, attraverso l'analisi dei nuovi bisogni e nell'individuazione di interventi più adeguati in risposta alle nuove domande. Nei servizi sociosanitari, l'inserimento massiccio di fasce di popolazione con concezioni e consuetudini culturali diverse spesso svuota di senso pratiche, norme e modalità di organizzazione e preme per una riprogettazione che rischia di non essere efficace, senza l'aiuto di una lettura più interna dell'universo culturale delle nuove fasce di popolazione e dei loro reali bisogni;

- ♥ sostegno all'inserimento e ai processi d'integrazione della popolazione immigrata. Questa funzione sostiene l'uscita dall'isolamento e l'acquisizione di strumenti di base per l'inserimento (alfabetizzazione, apprendimento della lingua), la creazione di reti informali e spesso di servizi di prossimità, la riduzione delle tensioni e dei conflitti intra e extrafamiliari, facilitando la comprensione dei problemi e la ricerca di nuove strade².

Le competenze del mediatore linguistico culturale

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

- ♥ Competenze nell'interpretariato e nell'intermediazione culturale quali:

ottima conoscenza della lingua d'origine orale e scritta;

buona padronanza della lingua italiana, che si estende anche al linguaggio tecnico del settore specifico di cui si opera;

padronanza delle tecniche di interpretariato;

capacità di ascolto e di comunicazione;

competenze relazionali e di accoglienza, decodifica dei bisogni;

capacità di decodifica dei codici culturali, decodifica dei malintesi e delle incomprensioni;

capacità di decentramento;

capacità di lavoro in équipe.

- ♥ Competenze informative e di orientamento:

conoscenza dell'organizzazione dei servizi: funzionamento, obiettivi, finalità, risorse e vincoli,

¹ A. Belpiede (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, Torino 2002

² Ibidem



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;

- ♥ Competenze nell'accompagnamento:
conoscenza della rete dei servizi (ruoli e funzioni degli operatori, risorse e vincoli ecc.);
conoscenza degli iter e dei percorsi burocratici, saper compilare moduli;
capacità di relazionarsi agli operatori del settore;
capacità di esporre bisogni e situazioni;
capacità di stimolare percorsi più autonomi degli utenti;
conoscenza delle pratiche e dei costumi del paese di accoglienza nei settori di intervento, come ad esempio nelle pratiche pediatriche;
- ♥ 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 équipe³.

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.

Non è semplice definire in linea generale le regole deontologiche a cui attenersi 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

³ Ibidem



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'intervento⁴.

L'etica professionale

E' 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'intervento⁵. Il mlc deve essere neutrale, ossia deve mantenere la giusta distanza dai due partners della relazione e non deve sostituirsi a essi. Neutralità significa distanza emozionale, di gestione dei piani identificatori e di decentramento culturale. Infine il mlc deve essere trasparente nella comunicazione. Su questo punto c'è un'incomprensione di fondo sulla funzione di traduttore, interprete linguistico/culturale. La richiesta di traduzione letterale che spesso sta dietro alla richiesta di trasparenza può, in determinate situazioni, essere un ostacolo alla comunicazione⁶. Il problema del linguaggio infatti, non è riducibile ai suoi aspetti strettamente linguistici, ma concerne l'intero mondo di sensazioni, esperienze e valori che stanno dietro al significato delle parole, per cui una traduzione letteraria può essere causa di fraintendimento.

La mediazione culturale, in questo senso, ha a che fare con quel complesso processo in forza del quale, persone provenienti da contesti linguistici e culturali diversi divengono in grado di comunicare, di rendere partecipi e condividere con "altri" il proprio mondo culturale⁷.

Le difficoltà del ruolo del mediatore linguistico culturale

Nell'esercitare il suo ruolo, il mediatore può incontrare delle difficoltà. In particolare, il mlc è soggetto a varie pressioni: quelle del migrante e all'identificazione con questi e alle pressioni dell'operatore, o delle 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 mlc ha con la comunità di appartenenza. Questa rappresenta una variabile complessa nella professione del mediatore, poiché da un lato fornisce strumenti di conoscenza fondamentale per il lavoro, dall'altra è fonte di pressione e quindi di rischi, 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'ambito⁸.

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

⁴ Ibidem

⁵ Mornioli A., *Schede sulla mediazione culturale*, con il supporto del Rapporto di ricerca "Mediazione linguistico culturale. Monitoraggio del bisogno nella provincia di Modena e analisi della professionalità", Comune di Modena 1999

⁶ Belpiede A. (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, Torino 2002

⁷ Belpiede A., *La mediazione culturale nei servizi sociali*, da Animazione sociale n. 3/98, Torino

⁸ Belpiede A. (a cura di), *La mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, Torino 2002



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.

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

Compito principale dei mediatori culturali è quello di aiutare a conoscere e a decodificare i mondi culturali di accoglienza e di provenienza, ma affinché ciò sia possibile è importante una conoscenza approfondita di entrambe le culture⁹.

⁹ Ibidem