



senza
confini

ASSOCIAZIONE PER L'UGUAGLIANZA SOCIALE
DELLE PERSONE STRANIERE IN ITALIA

La mediazione interculturale: premessa teorica di riferimento

A cura dell'Associazione Senza Confini

Finalità della mediazione interculturale:

1. agevolare il processo di integrazione degli immigrati

2. favorire il mutamento interculturale della società di accoglienza

*favorisce la comunicazione, il **dialogo**, l'intere-scambio, la conoscenza reciproca - culture, valori di riferimento, tradizioni, bisogni, diritto, modelli sociali, funzionamento dei servizi - raccoglie bisogni e aiuta a cercare risposte nella **dimensione collettiva***

*favorisce i processi di cittadinanza
("pari opportunità", accesso ai diritti da parte degli immigrati, partecipazione attiva, empowerment)*

promuove la cultura di origine

La mediazione interculturale è una strategia complessa per la costruzione di una società plurale e multiculturale svolgendo le funzioni di:

- collante sociale tra luoghi, persone e istituzioni
- strumento di costruzione di reti relazionali
- supporto al riferimento *identitario* per le persone immigrate

La mediazione interculturale è un dispositivo che viene inserito nei servizi per:

- Rimuovere gli **ostacoli** linguistici e culturali che impediscono e intralciano la comunicazione tra utenti/servizi italiani e utenti stranieri
- Facilitare il **dialogo** tra le persone e tra le minoranze culturali e le istituzioni permettendo la reciproca **comprensione**

- Favorire l'**inter - scambio** tra appartenenti a diverse storie e *culture*
- Sostenere l'inserimento e i processi di **inclusione** della popolazione immigrata
- Sostenere condizioni di **pari accesso e diritti per le minoranze**
- Promuovere l'utilizzo appropriato dei **servizi**
- Migliorare la qualità e l'efficacia dei **servizi**
- Generare la **trasformazione** delle pratiche
- Promuovere le azioni di **sostegno della mediazione** e i rapporti di **rete**
- Svolgere un ruolo **propositivo** (progettazione) per la **prevenzione dei conflitti**

La mediazione interculturale non è appannaggio della singola figura del mediatore; essa è un processo che coinvolge l'interazione di più soggetti e l'organizzazione stessa del servizio

- La mediazione interculturale è uno strumento in una strategia di lavoro e il mediatore è parte di un'organizzazione
- La mediazione agisce sul cambiamento strutturale e strategico che il servizio sa mettere in atto per rispondere in modo più appropriato alla domanda di utenti differenti e per aumentare l'autonomia nella gestione del rapporto tra operatore e utente

Pertanto, produrre interventi di mediazione, significa prima di tutto costruire spazi, luoghi, équipes, dinamiche perché la comunicazione possa circolare tra i soggetti diversi e presuppone una collegialità di interventi

Alla mediazione viene attribuita la funzione di includere, avvicinare, disvelare, rendere un po' più "domestici" e trasparenti altri riferimenti e altre regole. Ad essa si chiede di dare voce alle differenze, ai punti di vista diversi, alle rappresentazioni di altre culture e di alcuni significati nei modelli educativi, familiari, nelle concezioni della malattia, della nascita, della morte... Il mediatore può assumere inoltre un ruolo di cambiamento sociale, di stimolo per la riorganizzazione del servizio, di arricchimento della programmazione e delle azioni che il servizio conduce^{1,2}.

E' fondamentale sottolineare che il mediatore non lavora mai da solo ma sempre in compresenza con l'operatore del servizio; il mediatore di per sé **non produce comunicazione** ma deve assicurare la comprensione ed il trasferimento delle informazioni tra i due soggetti della relazione tra le due parti; crea le condizioni per cui i due soggetti della relazione possano comprendere i differenti punti di vista e quindi possano comunicare tra loro.

Il dispositivo della mediazione si traduce in interventi "organizzati" di:

interpretariato/facilitazione linguistica, traduzione culturale (dare senso), informazione, orientamento, accompagnamento, facilitazione della relazione, prevenzione e gestione dei conflitti, riconoscimento e valorizzazione delle differenze, promozione della cultura d'origine, promozione e progettazione condivisa di interventi di ri-organizzazione dei servizi, azione di cambiamento sociale, formazione interculturale degli operatori.

¹ Favaro G.

² Ovviamente vi sono diversi gradi di preparazione/formazione dei mediatori: una cosa è lavorare per facilitare la comunicazione, promuovere gli spazi per l'incontro, altro è lavorare in contesti di conflitti "pesanti" e di grave disagio (es. disagio psichico); per questo secondo livello è necessario un livello di training, di competenze molto alto. Ricordiamo che il mediatore linguistico-culturale lavora prevalentemente per facilitare la relazione in diversi setting e comunque sempre in presenza degli operatori del servizio.

L'inserimento del dispositivo di mediazione e l'inserimento della figura del mediatore nei servizi (scuola, sanità, centri per l'impiego, carcere, centro accoglienza ecc) vanno accompagnati da interventi di formazione interculturale degli operatori italiani, progettazione e realizzazione condivisa delle attività, feed-back, supervisione, monitoraggio, che devono coinvolgere i diversi attori, per evitare rischi di aspettative errate da parte degli operatori o di conflitti tra operatori e la nuova figura che viene inserita nel servizio, oppure ingenerare un cattivo uso della mediazione.³

Questo significa che:

1. I mediatori devono essere a conoscenza del contesto in cui operano (normative per l'accesso, regole, problematiche, funzionamento del servizio ecc)
2. I mediatori devono esplicitare il proprio Codice deontologico (per evidenziare i limiti, i confini e le regole dell'intervento del mediatore/ mediatrice interculturale)
3. Gli operatori devono essere portati a conoscenza delle finalità e delle funzioni della mediazione, nonché del ruolo dei mediatori e del buon uso della mediazione
4. Se gli operatori non sono sensibilizzati e formati al lavoro della mediazione e non coinvolti nella costruzione di un meccanismo condiviso, il primo problema è il conflitto di ruolo e l'invalidazione del ruolo del mediatore.
5. Gli operatori devono essere messi in grado di focalizzare distintamente le problematiche presenti sui diversi piani: relazionali, linguistico-culturali, interne all'organizzazione

In sintesi:

**non si può inserire un servizio di mediazione senza preparare "il terreno".
Non si può formare semplicemente i mediatori e poi inserirli nei servizi senza prevedere il coinvolgimento "ampio" del servizio in cui opereranno e una formazione specifica per gli operatori italiani (collegialità dell'intervento di mediazione ed educazione della committenza)**

Questo documento è stato redatto attingendo oltre che all'esperienza sul campo dell'Associazione Senza Confini, anche ai contributi ed alle comunicazioni personali di esperti nazionali, in particolare Anna Belpiede e Marta Castiglioni, nostre Maestre che intendiamo ringraziare

³ Esempi:

- interpretariato "in urgenza" senza una decodifica linguistica e culturale del senso e dei due punti di vista, specialmente se i mediatori non vengono inseriti stabilmente in un lavoro di équipe comporta una mediazione inefficace
- la delega ai mediatori, in funzione esplicativa di una cultura intesa come "origine e tradizione" statica (...la mediatrice ci deve spiegare come fare con i genitori di quel ragazzo marocchino), può bloccare la relazione, accentuando le differenze e allontanando gli interlocutori. Ad es. nei conflitti nelle famiglie immigrate, è fondamentale l'intervento di persone interne a quel mondo, in grado di comprenderne e spiegare i codici, ma anche di cogliere e rapportarsi ai processi di cambiamento che avvengono nella società di origine e a seguito dell'esperienza migratoria
- il ricorso alla mediazione può talvolta ridurre il livello di autonomia dell'utente il quale, in quanto straniero, sembra aver bisogno di un portavoce (la mediazione deve essere accettata da entrambe le parti ed il ruolo del mediatore deve essere chiaro)
- deresponsabilizzazione, da parte dell'operatore e del servizio, rispetto alle fatiche della comunicazione/ascolto/ricerca interculturale. Si ricorre così a una sorta di "aiutante" della comunicazione, al quale affidare l'accoglienza e il contatto iniziale, anziché ripensare le modalità e i tempi del dialogo, con una semplificazione eccessiva e un effetto di risposta "tampone" che non modifica in alcun modo le modalità di lavoro dei servizi