Università
Ca'Foscari
Venezia

Corso di Laurea magistrale
(*ordinamento ex D.M. 270/2004*)
in Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità

Tesi di Laurea

Ca' Foscari
Dorsoduro 3246
30123 Venezia

Interculturalità e mediazione:
la voce delle mediatrici culturali e degli operatori dei servizi nella Provincia di Udine

Relatrice
Ch.ma Prof.ssa Ivana Maria Padoan

Corretrice
Ch.ma Prof.ssa Giuliana Chiaretti

Laureando
Elena Bufo
Matricola 834219

Anno Accademico
2011 / 2012

Sfumature

Costruisci la tua identità,

scomponila, frammentala, ricostruiscila

presentala entrando in scena, con una maschera che si svela

durante una mimica sul palcoscenico.

Rivolgiti al pubblico incredulo,

e cogliendo quell'attimo, metti da parte il tuo protagonismo,

ridi di te stesso, gioca,

impara ad ascoltare le chiacchiere, le pause, le provocazioni altrui,

diventa spettatore, crea occasioni per guardare da più angoli,

le diverse luci,

e se trovi il coraggio "buttati", cercando di entrare nella "parte" dell'altro,

cercando di distinguere finzione e realtà,

e ritornando ad interrogare te stesso e ogni visione del mondo data per scontata.

(Elena B.)

Ringraziamenti

Desidero innanzitutto ringraziare la relatrice della mia tesi, la Prof.ssa Ivana Maria Padoan per la sua costante disponibilità e sensibilità, il suo entusiasmo e per avermi dato preziosi spunti per la tesi.

Un sentito ringraziamento lo rivolgo anche alla correlatrice della mia tesi, la Prof.ssa Giuliana Chiaretti per avermi fatto riflettere su alcuni aspetti della ricerca.

Un caloroso ringraziamento lo rivolgo all'assistente sociale Alessandra Zenarola per essersi resa disponibile sia moralmente che tecnicamente in alcuni aspetti della tesi.

Un sincero ringraziamento alle mediatrici e ai mediatori culturali, agli operatori dei servizi che si sono resi disponibili "a raccontarsi" nelle interviste.

Grazie alle mie compagne di corso universitarie: Ambra, Enrica, Federica, Francesca, per aver colorato alcune mie "giornate grigie" all'Università.

Grazie di cuore a mia mamma, papà, sorella per avermi sostenuta moralmente ed economicamente per tutta la mia carriera universitaria e per essere sempre stati speciali per me nel mio percorso di vita.

Grazie ai miei nonni, nonna Mimì, nonno John, nonna Luciana che mi hanno sempre fatta sentire una nipote amata.

Grazie al mio fidanzato Tarek per essere entrato nel mio cuore ed essere stato presente nei momenti di tristezza e felicità.

Abstract

Interculturalità e mediazione: la voce delle mediatrici culturali e degli operatori dei servizi della Provincia di Udine

Nella società post-moderna, la globalizzazione e le migrazioni internazionali hanno fatto sì che gli Stati adottassero strategie di "integrazione" della popolazione immigrata: dall'assimilazionismo al multiculturalismo, oggi le richieste emergenti sono quelle dell'interculturalità e della mediazione interculturale. Le donne immigrate mediatrici culturali ne diventano sempre più importanti promotrici. Da qui l'importanza di dar loro voce e di considerare il loro contributo nel cambiamento della società

Interculturalism and mediation: the voice of cultural mediators and social service professionals in the province of Udine

In response to globalization and international migration, post-modern states have developed strategies ranging from assimilation to multiculturalism with the aim of promoting the "integration" of immigrant populations. Today, interculturalism and intercultural mediation are key elements in this process. Female immigrants play an increasingly prominent role as cultural mediators. For this reason, it is important to listen to their point of view and consider their contribution in forging change in society.

Indice

pag

Introduzione 7

Cap. 1 La cornice della globalizzazione e delle migrazioni internazionali 13

1.1 Globalizzazione e migrazioni internazionali 13

1.2 Una libertà di movimento stratificata: verso una definizione del migrante 16

1.3 *Highly skilled migration: "Brain drain", "Brain gain", "Brain waste"* 19

1.4 Donne altamente istruite e qualificate, potenziali *highly skilled migrants* 24

1.5 I cambiamenti delle migrazioni internazionali 27

Cap. 2 I modelli di "integrazione": dall'assimilazione alla multiculturalità all'interculturalità 30

2.1 Assimilazione: il valore dell'uguaglianza 30

2.2 I limiti dell'assimilazionismo e i suoi rischi 33

2.3 Multiculturalità: il valore della differenza 35

2.4 I limiti del multiculturalismo e i suoi rischi 36

2.5 Interculturalità: culture in gioco 38

2.6 Verso la costruzione di una società interculturale 42

Cap. 3 Lo scenario italiano: immigrazione e mediazione culturale 45

3.1 L'immigrazione in Italia 45

3.2 L'integrazione "in bilico" degli immigrati in Italia 46

3.3 Perché mediare? La mediazione come strumento di risoluzione del conflitto e delle incomprensioni 49

3.4 Mediazione ed immigrati 51

Cap. 4 La professione del mediatore culturale 55

4.1 I concetti che caratterizzano la professione di mediatore culturale 55

4.2 Verso una definizione della professione del mediatore culturale 56

4.3 La formazione del mediatore culturale 58

4.4 Le competenze e le qualità richieste nella professione 59

4.5 Una professione carica di valore etico: verso la costruzione di un codice deontologico dei mediatori culturali 61
4.6 I luoghi e i tipi di intervento dei mediatori culturali in Italia 63
4.7 Il *setting* della mediazione: asimmetrie strutturali 65
4.8 I rischi nella professione: tra emotività e conflitto 67
4.9 La mediazione culturale in Italia 69

Cap. 5 Migrazioni femminili e mediatrici culturali in Italia e nel Friuli Venezia Giulia 73
5.1 L'immigrazione femminile in Italia 73
5.2 Donne immigrate, mediatrici culturali 75
5.3 L'immigrazione nel Friuli Venezia Giulia 77
5.4 L'immigrazione femminile nel Friuli Venezia Giulia 78
5.5 La mediazione culturale nel Friuli Venezia Giulia 80

Cap. 6 Il dialogo con gli attori sociali: interviste alle mediatrici culturali e ai coordinatori/responsabili dei servizi della provincia di Udine 84
6.1 Il dialogo con gli attori sociali, verso la costruzione di un'intervista dialogica con le mediatrici culturali nella provincia di Udine 84
6.2 Interviste alle mediatrici e ai mediatori culturali nella provincia di Udine 89
6.3 Riflessioni personali sulle interviste alle mediatrici culturali 162
6.4 Mediatori e mediatrici culturali a confronto 172
6.5 Interviste agli operatori/coordinatori dei servizi nella città di Udine 174

Cap. 7 Il valore aggiunto della mediazione culturale, lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità 189
7.1 Il valore aggiunto della mediazione culturale, lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità 189
7.2 Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità nella professione del mediatore culturale 204

Cap. 8 L'approccio di genere nella ricerca 206
8.1 Studi sulle migrazioni femminili e sulla mediazione culturale 206
8.2 La percezione sulla variabile di genere da parte delle mediatrici/dei mediatori culturali e degli operatori/coordinatori dei servizi, intervistati 210
8.3 Riflessioni personali sulle risposte delle mediatrici/dei mediatori culturali e degli operatori/coordinatori dei servizi intervistati 215

Conclusioni 221

Bibliografia 229

Introduzione

Nell'epoca post-moderna, l'Europa, l'Occidente si riscoprono trasformati e messi in discussione dai processi della globalizzazione e delle migrazioni internazionali dai Paesi del Sud del Mondo a quelli del Nord del Mondo.

Le gerarchie geopolitiche e le disuguaglianze di sviluppo hanno accelerato non solo l'affermazione di modelli culturali dominanti che vogliono l'Occidente come "faro di tutte le culture", ma il desiderio di miglioramento dello stile di vita da parte degli «oppressi[1]». Infatti «l'Occidente si afferma come trionfo del *logos* sul mito, come sviluppo di una razionalità riflessiva capace di dare ragione di sé nella sua evoluzione e soprattutto in grado di trasformare il mondo attraverso le proprie tecniche»[2]. Nonostante la dichiarata "fine del colonialismo" non mancano in Italia, in Europa, in Occidente, processi di razzializzazione[3] che vedono gli immigrati come principali portatori di forme di disagio sociale o di modelli culturali per definizione "primitivi", "inferiori", "antagonisti" alla tanto ambita democrazia occidentale. Dai *mass-media*, al mercato del lavoro, allo Stato, l'immagine prevalente dell'immigrato è quella che lo vede come "criminale", "clandestino", "principale responsabile della crisi dello stato sociale".[4] Una tesi che è stata anche supportata da noti scritturi come O. Fallaci, S. Hungtington e Caldwell, che hanno poi sviluppato il concetto del cosiddetto «scontro di civiltà» :

« (…) Nei primi anni del XXI secolo, le battaglie sulle sfide razziali, bilingui e multiculturali al credo, all'inglese e alla cultura tradizionale americana erano diventate elementi-chiave del panorama politico americano. I risultati di queste battaglie della guerra decostruzionista verranno indubitamente a risentire della reazione degli

[1] Il termine "oppressi" viene usato da Fanon per incitare gli algerini a liberarsi dal colonialismo francese, un progetto politico che aveva anche più ampie vedute, come quella della liberazione africana dal colonialismo europeo, occidentale. Fanon F. (2006). *Scritti politici. Per la rivoluzione africana* volume 1, trad. it. a cura di Del Lucchese F., Verona, Derive e Approdi.

[2] Melucci A. (2000). *Culture in gioco. Differenze per convivere.* Milano, Il Saggiatore, p. 80

[3] La razzializzazione è un processo in base al quale il concetto di razza viene usato per classificare individui o gruppi. Giddens A. (2006). *Fondamenti di sociologia*, Bologna, Il Mulino.

[4] Pettenò M. (2010), Sulla violenza contro le immigrate e gli immigrati, in Basso P. (a cura di) *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, Franco Angeli, p. 561.

americani agli attacchi terroristici portati al loro territorio e alle guerre che il loro paese combatterà all'estero»[5];

«(…) la presenza dei musulmani in Europa è tutt'altra cosa. Questa migrazione, cominciata una cinquantina di anni fa, ha sin dall'inizio infranto-o costretto a adeguamenti e difese di retroguardia-numerosi costumi, idee radicate e strutture statali con cui è venuta a contatto"[6] "la religione islamica, professata da una metà circa dei nuovi arrivati, mal si combina con il tradizionale laicismo europeo. Se le due concezioni dovessero entrare in conflitto, sarebbe arrogante presumere che la seconda abbia più possibilità di imporsi»[7];

«Se crolla l'America, crolla l'Europa. Crolla l'Occidente, crolliamo noi. E non solo in senso finanziario (…). In tutti i sensi crolliamo, cari miei. E al posto delle campane ci ritroviamo i muezzin, al posto delle minigonne ci ritroviamo il chador anzi il burkah, al posto del *cognac* chino ci ritroviamo il latte di cammella.[8] (…) E a tal proposito, vogliamo farlo questo discorso su ciò che chiami Catastrofe-fra-le-Due-culture? Bè se vuoi proprio saperlo, a me da fastidio perfino parlare di due culture: metterle sullo stesso piano come se fossero due realtà parallele, di uguale peso e di uguale misura (…)»[9].

Eppure, sono soprattutto le donne immigrate ad essere percepite come le principali nemiche all'unica ed eterna emancipazione femminile, trofeo dell'Occidente, viste come "arretrate", "sottomesse", "serve" o "prostitute", "calcolatrici", "cattive madri".[10] Scrive Giove: c'è un immaginario sulla donna che migra dal Terzo mondo che è riassumibile nell'opposizione schematica fra tradizione e modernità in cui quest'ultimo termine spetta di diritto alla donna occidentale, moderna, lavoratrice, attiva e

[5] Huntington S. P. (2005). *La nuova America: le sfide della società multiculturale,* trad. it. a cura di Merlini R., Milano, Garzanti, p. 213.
[6] Caldwell C. (2009) *L'ultima rivoluzione dell'Europa. L'immigrazione, l'Islam e l'Occidente*, trad. it. a cura di Manazza A., Milano, Garzanti, p. 21.
[7] *Ivi* pp. 34-35.
[8] Fallaci O. (2001). *La rabbia e l'orgoglio*, Milano, Rizzoli, pp. 82-83.
[9] *Ivi* p. 85.
[10]Perocco F. (2010), L'Italia, avanguardia del razzismo europeo, in Basso P. (a cura di), *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit., p. 401.

scolarizzata. La rappresentazione svalorizzante o miserabilistica delle donne immigrate non ne occulta solo le strategie familiari e l'azione sociale, impedisce anche di vedere la complessità storica e quella personale che, a partire dal periodo della decolonizzazione, ne fa dei soggetti largamente scolarizzati (con esperienze professionali anche in campo commerciale, amministrativo, assicurativo).[11]

Questa visione prevalente non può che essere una concezione parziale dei fenomeni migratori ed in particolare delle migrazioni femminili, dal momento in cui il punto di vista e il protagonismo degli immigrati e delle immigrate viene tanto costantemente oscurato a partire dalla quotidianità, basti pensare ai processi di assimilazione o di integrazione degli immigrati alla cultura occidentale dominante.[12] Dalle "buone prassi" quotidiane, alla manipolazione dell'alimentazione, degli odori, dell'abbigliamento, del corpo femminile, alla concezione della "libertà delle donne" come prerogativa dell'Occidente, a cui tutte le donne dovrebbero tendere.[13]

Questo ricorda in un certo senso il modello del cosiddetto "assimilazionismo alla francese[14]" che vuole la completa amnesia delle radici culturali di appartenenza per l'eterna promessa di devozione alla cultura dominante. Un modello fallimentare che si è cercato di sanare attraverso il ricorso al cosiddetto "multiculturalismo britannico" o "S*alad Bowl"*[15], in cui tutte le diverse culture hanno la possibilità di esprimersi mantenendosi per regola sempre separate. Quel che è venuto a mancare è secondo Melucci[16] il passaggio verso l'interculturalismo, ovvero «la capacità da parte delle diverse culture di accettare la sfida di incontrarsi, scontrarsi, entrare in gioco, riconoscere di essere parte e di aver parte»[17]. Dopotutto, come afferma l'autore: «non

[11] Giove N. (2003), L'immigrazione femminile in Italia, in Basso P., Perocco F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, cit., p. 248.
[12] Si rafforza così il richiamo a forme di nazionalismo, che vedono in primo piano negli Stati Uniti ed in Europa, l'enfatizzazione delle *core values* statunitensi, della *Britishness*, dell*'identitè français*, all'italianità. Basso P (a cura di) (2010). *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia,* Milano, cit., p. 13.
[13] Mantovani G. (2005). Sfide culturali: i diritti delle donne. Il multiculturalismo è contro le donne? *Psicologia contemporanea*, n. 192, pp. 24-25.
[14] Vincent J. M (2003), Il mito dell'integrazione alla francese, in Basso P., Perocco F. (a cura di) *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, cit., p. 203.
[15] Il concetto di "*Salad Bowl*" si riferisce all'idea di integrazione degli immigrati negli Stati Uniti, "combinati come un'insalata", senza che si venga a determinare una fusione in un composto omogeneo. Cfr. http://en.wikipedia.org/wiki/Salad_bowl_(cultural_idea).
[16] Melucci A. (2000). *op. cit*.
[17] *Ivi* p.14.

possiamo rompere la relazione che ci lega agli altri perché non siamo stati noi a sceglierla ed essa ci precede dal momento in cui la nostra specie si è evoluta come specie sociale. Certo tocca a noi, oggi più che in ogni altro momento del passato, scegliere la forma di questo legame e guidarne la direzione»[18]. Una direzione che non può fare a meno del bisogno della ricerca di senso, del tentativo di definizione della propria identità attraverso la presenza e l'alterità dell'Altro, colui che «mantiene intatto il suo mistero, ci interroga in modo nuovo fino a rimettere in discussione il nostro pensare e le nostre possibili certezze»[19], e che ci chiede di "essere in gioco", di «immaginare che il mondo sia diverso e fare come se»[20]. Si tratta di mettere da parte le "strategie di esclusione e di intolleranza", la violenza, per cercare di costruire un dialogo,[21] provare a percorrere traiettorie inedite che destabilizzano concetti[22], consentendo l'espressioni di voci molteplici, alla ricerca di un'interculturalità. Ma che cosa s'intende per interculturalità? Si tratta forse del mettersi "tra", «*in- between*»[23], di saper comprendere due o più punti di vista e metterli in relazione? Ed in che modo? Si tratta forse di saper "mediare"? E come poter mediare senza la consapevolezza del proprio *background*, delle proprie appartenenze, della capacità di contestualizzare la propria visione del mondo? Di certo non è un ruolo semplice quello della mediazione, visti anche gli squilibri di potere delle stesse "culture in gioco", tant'è che si è reso così necessario, soprattutto oggi, far ricorso a delle figure professionali specifiche, ovvero i "mediatori culturali", capaci di "costruire ponti di comunicazione e di relazione"[24] tra culture dominanti e minoritarie, autoctoni ed immigrati.

In che modo la mediazione culturale può essere un punto di incontro alle diversità e creare spazi di interrelazione? È possibile affermare che la mediazione culturale sia solo uno strumento strategico per l'integrazione degli immigrati o si possono prospettare

---

[18] *Ibidem.*

[19] Di Lucchio P. (a cura di) (2008). Identità migranti. Multiculturalità e flussi migratori, *Dedalus*, Anno 3 n. 5, p. 4.

[20] Melucci A. (2000), *op. cit.* p. 15.

[21] Di Lucchio P. (a cura di) (2008). *Dedalus, op.cit.*

[22] Il contesto sociale, così come il modo di descrivere "le cose" influenza moltissimo il giudizio su di esse, così come i processi decisionali. Anderson E. (2006). *L'animale sociale*, Milano, Apogeo S.r.l, p. 122.

[23] Il concetto di "*in- between*" è stato coniato da Homi Bhabha. Bhaba K. H. (1994), *The Location of Culture,* London, Routledge, p. 15.

[24] Luatti L. (a cura di) (2006). *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Milano, Franco Angeli, p. 15.

attraverso di esso cambiamenti più profondi all'interno della società? Nonostante la necessità di creare spazi di convivenza possibile, sono noti gli ostacoli culturali, istituzionali, finanziari, che hanno fatto sì che la mediazione culturale in Italia, in Europa, venisse delegata non solo a dei rappresentanti della "popolazione immigrata", ma soprattutto ad alcune "donne immigrate", vista la tendenza ad attribuire le capacità di comunicazione, mediazione, relazione, al genere femminile. In tal senso la mediazione culturale può essere vista come una "professione al femminile", sebbene all'interno di essa non possano che mancare forme di selezione ulteriori legate all'etnia e alla classe sociale, capaci di incidere sia sulle modalità che sulle possibilità di mediazione. Tenuto conto che non solo è necessario distinguere i diversi tipi di mediazione,[25] come quella linguistica o quella linguistico - culturale, ma aver consapevolezza che la mediazione può essere più o meno incisiva, a seconda del contesto territoriale e culturale in cui si colloca.

Lo scopo di questo elaborato è quello di "ribaltare" da un lato la percezione comune degli immigrati come "poveri materialmente e spiritualmente", soprattutto per quanto concerne le donne immigrate viste come "subordinate", "passive" o "accessorie" nelle migrazioni internazionali, e allo stesso tempo di "dare voce" alle mediatrici culturali protagoniste dei processi migratori e dei processi di mediazione, cambiamento, interculturalità, nei contesti locali del territorio nazionale italiano.

Nel primo capitolo vengono presentate la globalizzazione e le migrazioni internazionali e tra queste le migrazioni dei lavoratori altamente qualificati, dal momento che vanno comprese le ragioni che hanno determinato "certi processi migratori".

Nel secondo capitolo vengono ripercorsi i modelli di "integrazione" dei Paesi d'immigrazione nei confronti degli "immigrati", visto che sono importantissimi nel determinare le relazioni conseguenti tra autoctoni ed immigrati.

Nel terzo capitolo l'attenzione viene spostata sull'immigrazione in Italia e sul concetto di "mediazione", come risorsa sempre più importante nella risoluzione dei conflitti, tra cui quelli "culturali".

Nel quarto capitolo viene ampliamente esplorata la professione del mediatore culturale o inter-culturale, dalla formazione, alle conoscenze, alle competenze, ai valori etici, alle

[25] Petrovic D., Azil F., Chiaretti G, Perocco F. (a cura di) (2006), *Athena. Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige*, Bolzano, Cooperativa Mosaik,Università Ca' Foscari di Venezia, pp. 134-136.

difficoltà quotidiane, tenendo sempre presente il contesto in cui la mediazione stessa si colloca.

Nel quinto capitolo vengono esplorate le migrazioni femminili in Italia e il ruolo delle mediatrici culturali in Italia e nel Friuli Venezia Giulia.

Nel sesto capitolo viene "data voce" sia alle mediatrici culturali, che agli operatori coordinatori dei servizi nella provincia di Udine, al fine di cogliere: le percezioni sul ruolo della mediazione culturale.

Nel settimo capitolo viene data attenzione al modo in cui gli attori sociali intervistati hanno di percepire il valore aggiunto della mediazione culturale e gli aspetti di lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità utili anche ai fini della progettazione rivolta all'integrazione della popolazione immigrata.

Nell'ottavo capitolo viene infine esplorato il valore aggiunto del ruolo di genere nella professione del mediatore culturale.

Capitolo primo

La cornice della globalizzazione e delle migrazioni internazionali

1.1 Globalizzazione e migrazioni internazionali

La globalizzazione e le migrazioni internazionali hanno radicalmente trasformato l'Europa, gli Stati Uniti, in cui sono entrati a far parte modelli culturali anche distanti tra loro e cambiamenti nella concezione di identità e di cittadinanza.

La globalizzazione può essere definita come «l'insieme delle relazioni economiche e sociali che attraversano le frontiere di tutti i Paesi, provocando un processo di condizionamento e interdipendenza, in virtù del quale il pianeta sembra configurarsi come un unico sistema»[26]. Un concetto che può essere meglio rappresentato dai termini di «mondializzazione»[27] o «planetarizzazione», se si intende focalizzare la propria attenzione sui processi e le relazioni sociali, più che su quelli economici.

L'immagine più suggestiva è sicuramente quella di McLuhan, che suggerisce con la sua espressione «Villaggio globale»[28] uno spazio sempre più ristretto e condiviso tra persone appartenenti a diverse parti del mondo. Dopotutto questa è anche una delle conseguenze delle migrazioni internazionali, la convivenza interetnica nelle città globali, meta di speranza e di opportunità per «un'umanità in cammino»[29], alla ricerca di un miglioramento o "riscatto" da condizioni percepite sempre più come inique poiché legate alle disuguaglianze di sviluppo tra Nord e Sud del mondo. Scriveva Galeano,

---

[26] Agostinetto L. (2008). *L'intercultura in bilico. Scienza, incoscienza e sostenibilità dell'immigrazione*, Venezia, Marsilio Editori s.p.a, p. 23.

[27] Gallino L. (2002). *Globalizzazione e disuguaglianze*, Bari, Laterza, p. 23.

[28] Si tratta di un termine coniato da McLuhan introdotto per la prima volta nel 1964 per far riferimento ad uno spazio mondiale che "diventa più piccolo", "più familiare", "meno irraggiungibile" e "capace di creare strette connessioni". Cfr. Marshal McLuhan nel suo scritto "Understanding Media: The Extensions of Man" e viene inteso come uno spazio in cui il globale può ritrovarsi. Cfr. Marshal M. L. (1997). *Understanding Media: The Extensions of Man*, London, 1st Mit Pr., 5a Ristampa.

[29] Il concetto di "umanità in cammino" intende sia far riferimento all'interdipendenza che lega gli uomini a prescindere dalle loro caratteristiche etniche, nazionali, linguistiche, culturali, di genere, generazionali, sia al diritto al movimento come parte della condizione umana stessa. Un percorso che si arricchisce di curiosità, disponibilità ad incontrare l'Altro. Cfr. Mazzetti M. (2003), *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto,* Roma, Carocci Faber, p. 13.

cosciente dei meccanismi storici che hanno portato ad esempio l'America Latina in una condizione di subordinazione ai suoi colonialisti e neo-colonialisti odierni:

«Paesi specializzati nel guadagnare e Paesi specializzati nel rimetterci: ecco il significato della divisione internazionale del lavoro. La nostra regione del mondo, quella che oggi chiamiamo America Latina, è stata precoce: si è specializzata nel rimetterci fin dai lontani tempi in cui gli europei del Rinascimento si sono lanciati attraverso i mari per azzannarle la gola. (…) Continua a vivere al servizio delle necessità altrui, come fonte e riserva di petrolio e di ferro, di rame e di carne, di frutta e caffè: materie prime e alimentari destinate ai Paesi ricchi che guadagnano consumandole, molto di più di quanto l'America Latina guadagni producendole»[30].

Per non parlare poi dell'Africa e dei suoi popoli, cancellati dalla storia, condannati alla spirale dei debiti alimentati dal Fondo Monetario Internazionale e dalla Banca Mondiale[31], o ancora dell'Asia celebre per lo sfruttamento lavorativo minorile[32], le condizioni di miseria, le profonde disuguaglianze interne.
L'Europa, l'Occidente, sono diventate terre di speranza, in cui le disuguaglianze sono meno marcate, i diritti dei lavoratori sono più tutelati, la cui condizione di benessere è stata raggiunta per mezzo della condizione di disuguaglianza, sfruttamento e miseria di altri continenti. Questo uno dei prezzi da pagare della globalizzazione economica, che per arricchire i Paesi più ricchi del mondo ha determinato lo schiacciamento verso il basso dei lavoratori dei Paesi più poveri, dimezzando i salari,[33] definendo i prezzi delle

[30] Galeano E. (1997). *Le vene aperte dell'America Latina*, Milano, Sperling& Kupfer, pag.3.
[31] Si tratta di una politica economica avviata tra gli anni '70 ed '80 nella concessione di crediti a Paesi poveri governati da figure corrotte. Crediti che si sono più che duplicati negli anni a causa del crescente tasso di interesse. Cfr. Macioti I. M, Pugliese E. (2010). *L'esperienza migratoria. Immigrati e rifugiati in Italia*, Bari, Laterza, p. 11.
[32] Tra le tanti tristi storie di bambini sfruttati sul lavoro vorrei ricordare la nota storia di Iqbal Masih, un bambino operaio ed attivista pakistano, simbolo della lotta contro il lavoro minorile nell'industria tessile del tappeto in Pakistan. Cfr. D'Adamo F. (2001). *Storia di Iqbal*, San Dorligo della valle, EL Edizioni.
[33] Quel che sta avvenendo è la messa in concorrenza tra i lavoratori del nord del mondo con quelli del sud del mondo, una competizione salariale che fa sì che le imprese, le multinazionali, i detentori di capitali possano "selezionare" la manodopera attraverso il criterio del "salario più basso". L'abbassamento del valore del salario in termini di retribuzione oraria, riduzione dell'orario settimanale, delle pause lavorative, ferie, diritti dei lavoratori si rivela essere un'arma vantaggiosa di risparmio per coloro che "dettano le regole dell'economia globale". La prospettiva è quella di una crescente polarizzazione della ricchezza tra chi detiene i capitali, i

materie prime, creando una spietata concorrenza con le multinazionali che in pochi anni hanno schiacciato le economie locali. Queste le ragioni delle migrazioni internazionali, facilitate oggi dal miglioramento dei mezzi di trasporto, dal "passaggio di confini", che seppur fortemente ostacolato politicamente e fisicamente dai governi statunitensi ed europei, non è possibile in alcun modo arrestare. È il sistema delle interdipendenze che deve accompagnare la lettura delle migrazioni internazionali, se i Paesi ricchi del mondo, con una popolazione del 15% rispetto a quella mondiale, detengono circa 33.700 dollari pro capite e i Paesi in via di sviluppo, con l'85% della popolazione mondiale, ne detiene circa 5.800 dollari,[34] non può che esserci uno sbilanciamento verso chi detiene la ricchezza. Scriveva Castel: «il processo di sviluppo- cioè l'inserimento del mercato dell'economia dei Paesi poveri-ha tali effetti di sconvolgimento delle strutture preesistenti, che il modo di vivere precedente diventa impraticabile e le migrazioni appaiono come l'unica soluzione»[35].

Ne si deduce che le migrazioni internazionali sono un fenomeno strutturale per la sopravvivenza o il miglioramento dello stile di vita, ed allo stesso tempo un'espropriazione notevole di forza lavoro e di "cuori ed anime" dei Paesi del Sud del mondo. Questo non può che accrescere i meccanismi di disuguaglianza tra Nord e Sud del mondo, non può che essere la condanna dei Paesi più poveri. Il sistema delle disuguaglianze si sta accentuando tuttavia anche nei Paesi del nord del mondo perché l'ingresso dei lavoratori del sud del mondo ha determinato un peggioramento delle condizioni di lavoro e di salario di tutti i lavoratori del nord del mondo. Un meccanismo che è stato fortemente accelerato in Europa, in Italia, e che ha portato i lavoratori autoctoni a sviluppare ostilità nei confronti dei lavoratori immigrati.

Le migrazioni internazionali hanno determinato enormi cambiamenti strutturali, economici, sociali, relazionali, e proprio la loro portata innovatrice, hanno messo in crisi certezze, paradigmi dati per scontato. È il caso del concetto di cittadinanza, che nel contesto Europeo è sempre stato storicamente legata alla comune appartenenza etnica, culturale, storica, linguistica, ad uno Stato ben definito, un criterio omogeneo di differenziazione dalle altre nazioni. Oggi il concetto della cittadinanza deve essere

---

mezzi di produzione, e chi presta la sua forza lavoro. Una concezione che era già stata descritta da Marx nel suo saggio "*Il Capitale*". Per un approfondimento di tali meccanismi Cfr. Gallino L. (2002), *op. cit.,* pp. 39-40.

[34] *Ivi*, p. 30.

[35] Macioti M. I, Pugliese E. (2010), *op. cit*., p. 7.

ridefinito sulla base della globalizzazione e delle migrazioni internazionali, che fanno sì che essa possa prevedere la compresenza di persone con Paesi di origine differenti, che si differenziano per composizione etnica ed adesione culturale, che si ritrovano essere presenti all'interno dello stesso Stato, chiedendo di farne parte attraverso la partecipazione attiva in termini di diritti e doveri. Si tratta di una concezione sempre più complessa che deve tener conto anche dei sentimenti di lealtà, di appartenenza, di identità che non sempre possono essere dati per scontato, dal momento che l'esperienza migratoria viene elaborata in modo diverso da chi la vive, così come da chi "la subisce", ne entra in contatto, "ne rimane contaminato" pur non modificando le proprie coordinate.

1.2 Una libertà di movimento stratificata: verso una definizione del migrante

Rispetto alle migrazioni dell'inizio del novecento, sono moltiplicati i canali, le mete e le persone che migrano. Sono aumentate considerevolmente le migrazioni dall'America Latina, soprattutto dal Messico, verso l'America del Nord e in particolare gli Stati Uniti. Per quanto riguarda l'Europa, Paesi tradizionalmente di emigrazione, come Italia, Spagna, Grecia, Portogallo si sono trasformati in Paesi d'immigrazione per molti provenienti soprattutto dall'Africa sub sahariana, dal Maghreb e dall'Est Europa.
Le ragioni che spingono le persone a migrare sono legate sia a *push factors* (fattori di espulsione) come: condizioni di povertà, mancato sviluppo e possibilità di ascesa sociale, conflitti etnici, sociali, guerre, catastrofi naturali nel Paese d'origine, che *pull factors* (fattori di attrazione) in un altro Paese, come: le aspettative di miglioramento della qualità della vita, la domanda di lavoro, prospettive di ascesa sociale ed economica-lavorativa.[36] Si tratta di relazioni complesse fortemente legate sia alla vicinanza geografica, che agli scenari politico internazionali, nonché alle relazioni tra Stati, come i patti economici tra ex Paesi coloniali e colonie.[37]

[36] Mazzetti M. (2003), *op. cit.*, p. 25.
[37] Non a caso moltissimi algerini, tunisini sono emigrati in Francia, così come gli indiani, i pakistani emigrati in Inghilterra, questo non è altro che il risultato di una relazione post-coloniale, che trova le sue radici nel colonialismo.

Quando ci si riferisce allo studio delle migrazioni internazionali bisogna sempre tener presente che la libertà di movimento non può essere necessariamente intesa allo stesso modo da persone provenienti da diverse parti del globo, nel senso che quel che si assiste oggi è una "libertà di movimento fortemente stratificata"[38] e fortemente legata ai condizionamenti di genere, etnia, classe, modello culturale. Oltre ai forti condizionamenti politici, come quelli dell'America del Nord ed Europa, che richiedono determinati requisiti per l'ingresso dei migranti nei singoli Stati.

Per poter definire "chi è il migrante" occorre dunque tener conto di questi fattori che rendono estremamente difficile darne un'unica definizione. E' invece più facile ed immediato ricorrere a delle categorie che consentono di poter inquadrare "il migrante" in base alla propria condizione. Categorie legate al genere - migrante uomo o donna- all'età, all'etnia e alla nazionalità, al colore della pelle[39], al dover migrare per forza- il "migrante forzato", o ad una condizione di libera scelta – il "migrante libero"[40]-, che si avvale di percorsi e di ingressi "illegali"- il migrante irregolare[41]- o di percorsi regolari- il migrante regolare-. E per motivazioni legate alla sopravvivenza, allo studio, al lavoro, alla famiglia, all'emancipazione sociale, al miglioramento della qualità della vita. Oltre a questi fattori è da considerare il ruolo dell'individuo nella rielaborazione dell'esperienza migratoria, il suo modo di intendere l'identità, la sua disposizione a

[38] Il sociologo Zygmund Bauman sostiene che vi siano due rappresentazioni dello spazio e del tempo, quelle del primo mondo di chi ha la possibilità di muoversi oltre i confini nazionali, e quelle del secondo mondo di chi è costretto a rimanere nella dimensione locale. Una libertà di movimento che viene "sbandierata" come raggiungibile a tutti, ma che rimane per molti aspetti "inaccessibile". Bauman Z. (2010) *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, trad. it 12 ed. a cura di Pesce O., Bari, Laterza, p. 98.

[39] In società che si dichiarano apertamente "non razziste", come quella europea e statunitense, il colore della pelle conta, eccome! E' attualmente "in voga" un vero e proprio "mercato della *ethnic plastic Surgery*", in cui, la maggior parte "gli asiatici", "gli afro - caraibici" ricorrono alla chirurgia estetica per "avere dei tratti più occidentali". La clinica di Seul è una delle cliniche più all'avanguardia in Asia per questo tipo di chirurgia plastica, soprattutto per la blefaroplastica e la rinoplastica. Le motivazioni che spingono molte persone a ricorrere a questa pratica sono legate: al desiderio di "essere più bianchi", "più occidentali", e quindi "più integrati", "di avere più successo lavorativo, economico e sociale", "di essere meno discriminati".

[40] Il concetto di libertà in questo caso è "pericoloso" in quanto la libertà in sé è determinata dall'assenza di condizionamenti, seppur una scelta possa essere considerata come "libera", occorre sempre collocarla rispetto a chi e a che cosa e allo stesso modo di intendere la libertà.

[41] Nei *mass media* e nel linguaggio comune il "migrante irregolare" viene denominato come "illegale", "clandestino". Si tratta di termini che tendono a rafforzare nell'immaginario comune la percezione che ci possano essere "persone fuori posto", "persone che non dovrebbero essere lì", "che non dovrebbero esistere". Per questi motivi è preferibile il ricorso al termine "migranti irregolari", per far riferimento all'infrazione delle norme relative all'ingresso negli Stati.

"mettersi in gioco", confrontarsi, la sua capacità di resilienza nei processi di discriminazione e di inferiorizzazione che potrebbero riguardarlo in quanto immigrato. Scriveva Sayad, «l'immigrazione è un fatto sociale totale»[42], coinvolge tutti gli aspetti della vita e non può fare a meno del bagaglio dell'essere emigrato, che si porta dietro, con la quale quotidianamente nell'esperienza migratoria bisogna fare i conti. Eppure, uno degli aspetti che accomunano molti immigrati è proprio il "dover ricominciare tutto da capo", il non "poter partire"dalle proprie conoscenze, competenze apprese nel Paese d'origine, vista da un lato le reali difficoltà di inserimento nel mercato di lavoro alle quali i migranti aspirano, dovute ai alla scarsità di riconoscimenti dei titoli di studio, ai processi di inferiorizzazione e di sottoinquadramento lavorativo, e dall'altro alla percezione comune da parte delle società di accoglienza che tendono a coglierli come "poveri materialmente e culturalmente". Una rappresentazione che si rivela essere fuorviante, soprattutto se si considera che assieme alle migrazioni di *low skilled workers* vi sono anche quelle degli *highly skilled workers*, in possesso di una formazione e competenza professionale di alto livello, che scelgono di cogliere le opportunità del mercato internazionale per poter mettere in campo le proprie competenze in contesti in cui queste non sono solo fortemente richieste, ma retribuite in modo più soddisfacente rispetto alle proprie aspettative.

L'avere a disposizione manodopera altamente qualificata con costi inferiori da sostenere rispetto a quelli generalmente previsti per la popolazione autoctona si rivela essere infatti, un'efficace strategia per le potenze più ricche del mondo per poter affermare il proprio primato tecnologico e scientifico su tutte le altre, ed è proprio l'internazionalizzazione del mercato del lavoro a consentire queste opportunità. In un mondo in cui "tutto diventa merce", le abilità specifiche diventano sempre più ricercate perché rendono possibile l'esclusività del dominio tecnologico e delle informazioni nelle mani di "pochi eletti". Da qui la necessità di "reclutare" forza lavoro altamente selezionata, competente, messa costantemente a disposizione e retribuita con basse somme di denaro che consentono di mantenere intatta la competitività sul mercato globale. Un meccanismo che riesce a diffondersi proprio grazie alle differenze del valore del denaro e del salario tra nord e sud del mondo, che consentirebbe ai secondi di

[42] Cfr. A. Sayad (2002), *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, trad. it. a cura di Palidda S., Milano, Cortina Raffaello Editore.

"accedere al nord del mondo", mantenendo almeno per un certo periodo, l'illusione di poter raggiungere a pieno le proprie aspettative, di poter beneficiare della formazione investita. Eppure, la consapevolezza di questa riproduzione diseguale del potere da parte degli *highly skilled migrants*, potrebbe essere altamente pericolosa, perché potrebbe comportare maggiori rivendicazioni in termini di diritti, nonché "sabotaggi" attraverso la contro tendente scelta di mettere a disposizione le proprie competenze nel Paese d'origine in modo che questo si risollevi e ristabilisca nuovamente una "messa in competizione". Uno scenario che l'Europa, l'Occidente, già di per sé in difficoltà con il declino demografico, la crescente popolazione passiva e crisi economica, non può proprio permettersi, dal momento che il rischio sempre maggiore è quello di diventare "colonizzati" di "ex colonizzati" che tutto hanno appreso dai loro "ex colonizzatori".
Oggi più che mai il vantaggio della competitività economica è fortemente dipeso dal livello degli *skills* della forza lavoro, nonché la capacità di produrre ed estendere conoscenza per l'innovazione[43]. Le migrazioni di *highly skilled workers*[44] sono sempre più rilevanti sia da un punto di vista quantitativo, che qualitativo, per cui anche negli studi sulle migrazioni internazionali, questo aspetto non può che essere meritevole di considerazione, tenuto conto anche degli effetti che questi spostamenti comportano nel Paese di origine e in quello di accoglienza.

1.3 Highly Skilled Migration: "*Brain Drain", "Brain Gain", "Brain Waste*"

Gli *highly skilled immigrants* sono professionisti in possesso di titoli di studio elevati, per lo più laureati in ingegneria informatica, medicina, che cercano di cogliere le opportunità sul mercato globale per poter mettere in campo le proprie conoscenze e competenze in un contesto di maggiori opportunità di retribuzione e carriera lavorativa. Si tratta di una "tipologia di migranti" che dovrebbe essere valorizzata, visto che da un

[43] Brown M. (2002), Intellectual Diaspora in Networks: their Viability as a Response to Highly Skilled Emigration, p. 168. In http://horizon.documentation.ird.fr/edldoc/pleins_textes/pleins_textes_7/autrepart1/010028955.pdf

[44] Lavoratori altamente qualificati la cui mobilità è facilitata proprio per il possesso di specifiche competenze richieste nel mercato del lavoro internazionale. Cfr. Koser K. (2009), *Le migrazioni internazionali,* Bologna, Il Mulino, p. 27.

lato le rappresentazioni sociali delle migrazioni sono prevalentemente negative, e dall'altro il contributo di cui gli *highly skilled immigrants* sono portatori risulta essere decisamente sottovalutato anche solo in termini di *income* economico e di sviluppo, soprattutto per quanto riguarda il contesto europeo. Una migrazione che determina sempre più sia il futuro dei Paesi di immigrazione, che di quelli di emigrazione, se si tiene conto di come la formazione e le competenze di alto livello siano sempre più richieste all'interno del mercato del lavoro globale.

Negli anni '50-'60 questo tipo di migrazione è stata denominata con il termine di *brain drain*[45] per enfatizzare gli effetti negativi sui Paesi di emigrazione, come l'India, che si sono visti sempre più espropriati di risorse umane altamente qualificate[46]. Da tener conto poi che si tratta di una "migrazione o diaspora intellettuale" i cui membri nei Paesi del sud del mondo hanno ricevuto un'educazione secondaria o terziaria in proporzione più elevata rispetto alla media della popolazione residente. Basti confrontare il database sviluppato da F. Docquier e A. Marfouk nel duemilasei per notare che il 31,4% degli emigrati africani era in possesso di un'istruzione universitaria, rispetto alla media del 3,6% nei loro Paesi di origine, così come gli emigrati asiatici (47,2% rispetto alla media del 6%) e latino-americani (il 28,1% rispetto all'11,8%).[47]

Il *brain drain* si rivela essere una vera e propria "condanna" per alcuni Paesi del sud del mondo che soffrono della carenza di personale medico e sanitario la cui formazione è costata al proprio Paese senza che ne possa beneficiare, e devono oltretutto ricorrere a personale sanitario internazionale anche molto costoso.[48]

Secondo alcuni autori vi sarebbero comunque delle possibilità nel trasformare il *brain drain* in *brain gain* attraverso la cosiddetta *brain circulation* per cui sarebbe possibile identificare alcuni aspetti positivi della "migrazione intellettuale" anche per i Paesi di emigrazione. Infatti, secondo l'economista Agrawan, ci potrebbe essere un compenso rispetto alla "perdita di capitale umano altamente qualificato", attraverso l'apprendimento di tecniche innovative nei Paesi di immigrazione reinvestite poi

[45] Letteralmente "fuga dei cervelli" di un'èlite intellettuale di un Paese in termini di formazione e professionalità che ricerca migliori opportunità all'estero.

[46] Cohen R. (1997), Brain Drain Migration, In: http://www.queensu.ca/samp/transform/Cohen1.htm

[47] Caritas/Migrantes (2011), *Dossier Statistico Immigrazione 2011,* 21° Rapporto, Roma, Idos, p. 27.

[48] *Ivi* pag. 31.

adeguatamente nelle migrazioni di ritorno nel Paese di origine.[49] Questo consentirebbe di fatto un accesso privilegiato rispetto agli strumenti di sviluppo, nonché la possibilità di formare altri lavoratori *highly skilled* in specifici settori e di trasformare la cosiddetta *brain drain* in *brain gain.* Così come la crescita dei *trade networks* che potrebbero consentire un aumento degli investimenti da parte dei migranti, tra Paese d'origine e Paese di accoglienza, come dimostrano la diaspora cinese ed indiana, rispettivamente per il settore manifatturiero e dei servizi.[50]

Eppure il rischio è che le innovazioni prodotte nel nord del mondo si rilevino essere inappropriate per le strutture economiche del sud del mondo, o che abbiano come conseguenza la ristrutturazione e il declassamento delle risorse economiche domestiche tradizionali. Oltre alla difficile prevedibilità rispetto alle migrazioni di ritorno, dato che molte migrazioni pensate come temporanee possono diventare con il tempo sempre più permanenti.

I guadagni della *highly skilled migration* sono decisamente maggiori nei Paesi di immigrazione del nord del mondo che tendono sempre più a richiedere elevati requisiti di accesso al fine di poter selezionare la manodopera ed impiegarla in specifici settori di sviluppo come quello informatico, della medicina, della ricerca scientifica. Negli Stati Uniti per esempio uno su cinque scienziati ed ingegneri è un immigrato, e circa il 51% degli studenti iscritti a corsi di ricerca *Ph.D* di scienza ed ingegneria è di origine straniera.[51] Così come in Europa, in Italia e Regno Unito in cui la carenza di personale infermieristico viene compensata attraverso l'impiego di personale straniero altamente qualificato, impiegato per lo più con un inquadramento e una retribuzione inferiori rispetto a quello degli autoctoni, tale da costituire un enorme risparmio.[52] Tuttavia, nonostante la sempre più crescente domanda di *highly skilled immigrants*, il rischio è

[49] Strozzi C., Naghavi A., Intellectual Property Rights. International Migration, and Diaspora Knowledge Networks, p. 3. In: http://www2.dse.unibo.it/naghavi/diaspora.pdf

[50] Caritas/Migrantes (2011), *op.cit.* p. 28.

[51] Mc Ausland C, Kuhn P (2012), Bidding for Brains: Intellectual Property Rights and the International Migration of Klowledge Workers, Discussion Paper Series- IZA Dp n. 4936, Bonn, p. 1 in: http://ftp.iza.org/dp4936.pdf

[52] In Italia nel Testo Unico dell'Immigrazione- Decreto Legislativo 6 marzo del 1998, n. 286 è previsto l'art. 27 Ingresso per lavoro in casi particolari, che consente l'ingresso di alcune categorie di lavoratori stranieri, tra cui nel comma r-bis, infermieri professionali assunti presso strutture sanitarie pubbliche e private, senza dover rientrare nel cosiddetto sistema delle "quote flussi". Una misura che è stata introdotta vista la carenza di personale infermieristico autoctono.

che si verifichi il cosiddetto *brain waste*[53] per cui professionisti o intellettuali altamente istruiti e qualificati vengono "sprecati" nell'impiego di lavori inferiori rispetto alle loro conoscenze e capacità, in cui molte volte non è necessario alcun titolo di studio. Un fenomeno che è particolarmente rilevante in Italia, visto che secondo i dati della European Migration Network Italia del duemiladieci, circa il 54,1% degli stranieri è in possesso di un diploma o della laurea e circa il 73,4% svolge una professione operaia o non qualificata.[54]Alcuni Paesi del sud del mondo risultano essere maggiormente a rischio di *brain drain* e *brain waste*, come l'Africa i cui costi associati al *brain drain* si aggirano attorno ai quattro bilioni di dollari nell'occupazione[55] e 150.000 lavoratori *highly skilled* espatriati ogni anno per l'Europa, provenienti soprattutto dall'Etiopia, la Nigeria, il Kenya, il Sudafrica. Infatti, proprio la perdita di *highly skilled workers* nelle professioni sanitarie e del "prendersi cura"[56] ha fatto sì che l'Organizzazione Mondiale della Sanità adottasse nel duemiladieci la Global Code of Practise on the International Recruitment of Health Personnel[57]. O ancora in Asia, in India il cui costo di studenti indiani che vanno all'estero (soprattutto negli Stati Uniti) per studi di alto livello in ingegneria o *management*, si aggira intorno a dieci bilioni l'anno secondo quanto riportato dall'Associated Chambers of Commerce and Industry (Assocham)[58]. Se nel contesto internazionale sono soprattutto Stati Uniti, Canada ed Australia a richiedere lavoratori altamente qualificati nel settore informatico, dell'ingegneria, della ricerca scientifica, e ad investire su tali risorse, in Europa la *demand di highly skilles workers* è soprattutto nell'Europa centro-settentrionale, Stati come quello del Regno Unito che

[53] Letteralmente "spreco di cervelli", si riferisce ad individui altamente formati/qualificati che hanno sostenuto il prezzo della loro educazione, senza poter beneficiare del loro capitale umano-intellettuale. Cfr. Pires Garcia A. J ,Brain Drain and Brain Waste, in: http://www.univ-orleans.fr/leo/infer/GARCIA%20PIRES.pdf

[54] Caritas/Migrantes (2011), *op.cit.*, p. 29.

[55] BBC UK News (2011), Brain Drain costs Africa billions. In: http://news.bbc.co.uk/2/hi/africa/1605242.stm

[56] Secondo la sociologa Hochschild la crescente "domanda di cura" nel nord del mondo avrebbe determinato uno scambio ineguale tra "amore" del Sud del mondo e "denaro" del nord del mondo. Cfr. Hochschild A.R. (2006), *Per amore o per denaro. La commercializzazione della vita intima*, trad. it. di Lalumera E., Bologna, Il Mulino.

[57] WHO (2011), WHO Global Code of Practice on the International Recruitment of Health Personnel, in: http://www.who.int/hrh/migration/code/WHO_global_code_of_practice_EN.pdf

[58] Assocham (2009), Students exodus costs India forex out flow of $10 bn, in: http://www.thaindian.com/newsportal/business/students-exodus-costs-india-forex-outflow-of-10-bn-assocham_100147339.html

hanno saputo "sfruttare" i legami coloniali e "post-coloniali" a vantaggio dell'economia nazionale, basti pensare all'impiego di ingegneri e dottori indiani, pakistani.

L'Europa, da quanto emerge dalle ricerche come quella di Katahanec M, Zimmermann F.K., High-Skilled Immigration Policy in Europe, duemilaundici[59] ha un enorme bisogno di lavoratori altamente qualificati, così come di politiche che sappiano investire di più in queste risorse. Se nel secondo dopoguerra si assisteva alle migrazioni interne in Europa, dal sud verso il nord, oggi quel che avviene è una doppia *brain circulation,* dai Paesi non Europei a quelli Europei, dall'Europa orientale e meridionale a quella occidentale e settentrionale. Dal Maghreb all'Europa meridionale, dall'Asia all'Europa centro-settentrionale, dall'Italia, Spagna, Grecia, Portogallo, al nord Europa come Francia, Germania, Svezia e Norvegia.

Le migrazioni di *highly skilled workers* sono sempre più importanti nello scenario mondiale ed europeo, così come i processi che hanno portato all'innalzamento dei livelli di istruzione delle donne nel mondo, l'emancipazione femminile e le richieste di manodopera femminile a livello globale, che stanno determinando una crescente femminilizzazione dei flussi migratori.[60] Nonostante la scarsità di studi sulle donne migranti *highly skilled,* è importante tener conto che in molti Paesi come ad esempio Russia, Moldavia, Ucraina, i livelli di istruzione delle donne hanno addirittura superato quelli maschili, per cui oltre alla messa a concorrenza tra *highly skilled immigrants* ed autoctoni nello scenario mondiale e ed europeo, va sempre più considerata quella tra uomini e donne, tenuto conto anche dei processi di selezione e composizione nel mercato di lavoro. Ecco perché anche negli studi sulle migrazioni internazionali può

[59] Kahanec M, Zimmerman F.M (2011), High-Skilled Immigration Policy in Europe, Discussion Papers 1096, Berlin, p. 1. In: http://papers.ssrn.com/so13/papers.cfm?abstract_id=1767902

[60]La sociologa Saskia Sassen è stata una delle prime sociologhe ad adottare un'ottica femminile nello studio delle migrazioni internazionali e cogliere il crescente ruolo delle donne nelle economie delle "città globali". Cfr. Sassen S. (1996) , Toward A Feminist Analytics of the Global Economy, in *Indiana Journal of Global Legal Studies,* vol. 4 n. 1, p. 7-41, in: http://www.jstor.org/discover/10.2307/20644637?uid=3738296&uid=2129&uid=2&uid=70&uid=4&sid=21101014700633. Sulla femminilizzazione delle migrazioni internazionali, Cfr. Salih R. (2005), Mobilità transnazionali e cittadinanza. Per una geografia di genere dei confini, in *Confini. Costruzioni, attraversamenti, rappresentazioni,* in Salvatici S. (a cura di), Bolzano, Rubbettino Editore, p. 162

essere utile intrecciare gli studi sulle *highly skilled migrations* con le crescenti *women's migrations.*[61]

1.4 Donne altamente istruite e qualificate, potenziali *highly skilled migrants*

Nelle rappresentazioni emergenti sulle migrazioni internazionali, le donne migranti sono per lo più percepite come "donne passive all'emigrazione", "ricongiunte ai loro mariti", con livelli bassi di istruzione, coinvolte in traffici di prostituzione, nonostante la sempre più importante presenza di donne altamente istruite che scelgono di lasciare il proprio Paese per investire la propria carriera formativa e professionale altrove. Si tratta di "donne per lo più invisibili" sia nei *mass media* che nella ridotta letteratura negli studi sulle migrazioni, la cui partecipazione all'interno del mercato del lavoro internazionale diventa però di fatto sempre più rilevante.[62]

Le donne migranti rappresentano ormai il 50% dei migranti nel mondo, anche se in alcuni Stati come Giappone, Regno Unito, Italia più del 53% dei migranti sono donne.[63] Sono sia *low skilled* per lo più impiegate nel settore agricolo, delle pulizie, domestico, di cura, nella ristorazione, sia *highly skilled* impiegate per lo più nelle professioni sanitarie, del *nursing*, della cura, e dell'insegnamento. Rispetto alle donne migranti, le donne *higly skilled* sono sicuramente una componente minoritaria, anche se rappresentano una grande proporzione di quelle donne in possesso di un'istruzione di alto livello nel Paese di origine, come ad esempio le donne messicane migranti, il cui 38% detiene una laurea *Phd*.[64] Nonostante il possesso di alti titoli di studio le donne migranti sono più soggette sia rispetto agli uomini migranti, che alle donne autoctone al

---

[61] Dumont J.C, Martin P.J, SpielVogel G., *Women on the Move: the Neglected Gender Dimension of the Brain Drain*, Discussion Paper n. 2920, IZA, p. 3 in http://www.oecd.org/els/internationalmigrationpoliciesanddata/40232336.pdf

[62] Bundeszentrale fuer politische Bildung, Netzwerk Migration in Europa, HWWI (2009), Focus Migration, Skilled female labour migration, Policy Brief n.13, p.1 in http://focus-migration.hwwi.de/typo3_upload/groups/3/focus_Migration_Publikationen/Kurzdossiers/PB_13_skilled_fem_l_m.pdf

[63] Dumont J.C, Martin P.J, SpielVogel G. (2007), Women on the Move: the Neglected Gender Dimension of the Brain Drain, Discussion Paper n. 2920, IZA, p. 5. In: http://www.oecd.org/els/internationalmigrationpoliciesanddata/40232336.pdf

[64] Martin S. (2007), Women, Migration and Development, Transatlantic Perspectives on Migration, p. 3 in: http://isim.georgetown.edu/publications/20070601_Martin.pdf

rischio di una doppia discriminazione nell'accesso e nell'esercizio dell'attività lavorativa, quella di genere che le porta ad essere sfavorite rispetto agli uomini, e quella di "etnia, appartenenza nazionale" che le porta ad essere "selezionate sulla base del colore della pelle". Una stratificazione sociale che in base alla «*whiteness*»[65] si rivela essere di maggiore impatto rispetto ad ogni forma di selezione lavorativa legata al possesso di titoli di studio più o meno elevati. Eppure è bene considerare anche il significato delle migrazioni stesse dal momento che, come ci ricorda la sociologa Saskia Sassen[66], quello che sta avvenendo oggi è una vera e propria rivoluzione di genere su scala mondiale, visto che per molte donne la migrazione può rappresentare una spinta emancipatoria rispetto a modelli tradizionali che le conferiscono un ruolo esclusivo nella sfera domestica o che la portano ad essere in una situazione in cui il dominio maschile è ancora prevalente.

Quando le donne del sud del mondo migrano a nord del mondo si accorgono che l'accesso della donna al mercato del lavoro è fortemente enfatizzato, così come la messa in concorrenza delle donne nelle economie capitalistiche o la spinta ad all'esaltazione dell'individualismo per il raggiungimento del successo lavorativo e sociale. Opportunità che le donne migranti possono cogliere anche in termini di raggiungimento di una indipendenza economica maggiore dei loro padri, mariti o compagni, visti anche i differenziali di salario tra nord e sud del mondo, che le consentirebbero di ribaltare il tradizionale ruolo di *male breadwinner*[67]. Per le donne migranti *highly skilled* vanno aggiunte anche le aspirazioni di poter vedere riconosciute le competenze formative e professionali in un contesto più produttivo, così come le aspirazioni di successo economico-sociale, che devono però fare i conti con gli scarsi riconoscimenti dei titoli di studio e competenze professionali e le reali opportunità del mercato del lavoro nei Paesi di immigrazione. Soprattutto in Europa quel che sta avvenendo è proprio un diffuso *brain waste* delle donne immigrate, visto che quelle che sono in possesso di alti livelli di istruzione sono per lo più impiegate nei settori di cura, domestico per cui non è

---

[65] [65] Il concetto di "*Whiteness*" si riferisce all'esaltazione del "Bianco" come ideale, modello per tutte le altre "razze", una costruzione storica coloniale che rimane dominante ancora oggi nelle relazioni inter-etniche. Hage G. (2000). *White Nation: Fantasies of White Supremacy in a Multicultural Society*, New York, Pluto Press Australia, p. 59.

[66] Sassen, S. (2002), *Globalizzati e scontenti*. *Il destino delle minoranze nel nuovo ordine mondiale*, Il Saggiatore, Milano.

[67] letteralmente "l'uomo che porta a casa il pane", è un'espressione usata per far riferimento al principale percettore di reddito, tradizionalmente l'uomo.

richiesto alcun titolo di studio, oppure occupate come ausiliari sanitarie o infermiere, sebbene in possesso di diplomi di laurea in medicina o di altre specializzazione non riconosciute. È il caso delle donne dell'Est Europa[68] immigrante in Italia con elevate esperienze professionali e titoli di studio non riconosciuti, impiegate come "badanti"[69], in possesso di un titolo di studio superiore rispetto ai migranti di sesso maschile provenienti dalla stessa area geografica, o ancora in caso delle donne provenienti dall'America Latina con lauree scientifiche o in medicina impiegate in Italia come operatrici socio-sanitarie negli ospedali.

Molte donne migranti *highly skilled* vengono impiegate nelle economie nazionali dei Paesi di accoglienza per "sanare" l'assenza di personale in determinati settori[70], come nel caso dell'Italia in cui le donne migranti anche altamente istruite vanno ad occupare impieghi nei settori domestici, di cura e sanitari, o il Regno Unito che dipende ancora per certi aspetti dalla migrazione di donne qualificate nel settore infermieristico proveniente dall'Irlanda e dai Caraibi, così come lo scarso investimento da parte del Canada, Australia, Stati Uniti nella formazione di infermiere, dottori ed insegnanti, che richiedono sempre più forza lavoro straniera, spesso di sesso femminile[71].

---

[68] La richiesta di "lavoro di cura" femminile nell'Europa occidentale fa sì che si venga a creare una "emblematica contraddizione sul concetto di emancipazione femminile" delle donne provenienti dall'Est Europa, perché se da un lato riescono a raggiungere una posizione di indipendenza economica rispetto ai loro padri, mariti, compagni di sesso maschile, dall'altra questo è possibile attraverso l'accettazione di lavori il più possibilmente rifiutati dalle donne dell'Europa occidentale. Da un lato si assiste dunque ad una rivoluzione nei rapporti tra generi, dall'altro quello che permane è una disuguaglianza intra-genere tra le donne immigrate provenienti dall'Est Europa e le donne autoctone dell'Europa occidentale. Cfr. Chiaretti G. (2004) Donne migranti dall'Est Europa. A capo delle loro famiglie e a servizio delle nostre famiglie*,* in *Inchiesta*, vol. 146 ott-dic., pp. 21-32.

[69] Il termine "badante" non sembra essere corretto, dal momento che suggerisce una relazione che non tiene conto né di "chi viene curato" come una persona con dei determinati bisogni, né delle competenze specifiche richieste nel lavoro di cura.

[70] In Italia nel duemilanove è stata promossa la cosiddetta "Sanatoria colf e badanti" per "regolarizzare" gli immigrati che lavorano nel settore domestico e di cura senza un permesso di soggiorno e un contratto di lavoro regolare. Le ragioni sono legate alle esigenze economiche e produttive del mercato di lavoro nazionale. Per un approfondimento sull'emendamento al ddl anticrisi, Cfr. Regolarizzazione Colf e badanti: il testo del governo (2009), In: http://www.stranieriinitalia.it/attualita-regolarizzazione_colf_e_badanti_il_testo_del_governo_8657.html

[71] Bundeszentrale fuer politische Bildung, Netzwerk Migration in Europa, HWWI (2009) Focus Migration, Skilled female labour migration, Policy Brief n.13, p.4 in http://focusmigration.hwwi.de/typo3_upload/groups/3/focus_Migration_Publikationen/Kurzdossiers/PB_13_skilled_fem_l_m.pdf

Le ricerche provano che le donne risultano essere più qualificate rispetto ai lavoratori di sesso maschile, soprattutto nell'Europa meridionale in cui il *brain waste* è ancora maggiore per le donne migranti di provenienza non europea. Senza tener poi conto delle maggiori difficoltà che hanno le donne migranti altamente qualificate se aggiunte alle responsabilità nell'organizzazione familiare che le portano a dover conciliare tempi di lavoro con tempi di cura.

Le donne migranti *highly skilled* hanno un importantissimo ruolo nelle economie nazionali dei Paesi di immigrazioni nei settori sanitari, di *long term care* e *highly skilled services* in quanto mettono a disposizione competenze sempre più richieste nel mercato di lavoro come: capacità comunicative, relazionali, affettive elevate. Le conseguenze che ne derivano risultano essere quasi drammatiche per i Paesi di provenienza che si vedono sempre più espropriati di "donne impegnate nell'organizzazione familiare" e "donne altamente qualificate", soprattutto per quei Paesi del sud del mondo in cui l'accesso all'istruzione alle donne è ancora fortemente ostacolato o risulta essere significativamente minoritario. Se da un lato l'effetto del *brain drain* e soprattutto del *female brain drain* sta determinando una perdita di risorse altamente qualificate per lo sviluppo dei Paesi del sud del mondo,[72] dall'altro il rischio è che il ruolo delle *highly skilled women migrants* venga fortemente sottovalutato in base a discriminazioni di genere e "etnia, colore della pelle" nel nord del mondo che impedirebbero sia alle protagoniste della migrazione, sia al Paese di immigrazione di beneficiare a pieno di questo importantissimo capitale umano[73] e di sviluppo.

1.5 I cambiamenti delle migrazioni internazionali

Secondo l'antropologo Palmisano A. L.: «la migrazione è la condizione umana per eccellenza»[74], e non può che determinare grandi trasformazioni sia nei Paesi di emigrazione, che in quelli di immigrazione. Gli spostamenti transazionali non sono

[72] Dumont J.C, Martin P.J, SpielVogel G. (2007), Women on the Move: the Neglected Gender Dimension of the Brain Drain, Discussion Paper n. 2920, IZA, p. 21.
[73] Il capitale umano è l'insieme delle conoscenze e delle capacità, apprese ed esperite da un individuo nel corso della sua vita.
[74] Palmisano A. L. (2008), Antropologia politica e giuridica del processo migratorio, *Dedalus*, n. 5 anno 3., p. 29.

sempre così facili da quantificare dato che avvengono sia per canali di ingresso regolare, che irregolare, anche se secondo le stime di Caritas Migrantes vi sarebbero circa duecentodue milioni di migranti nel mondo, circa il 3% della popolazione mondiale[75], con un livello di espatri annuo pari a 5,7 milioni.[76] Rispetto alle migrazioni internazionali di inizio novecento si sta assistendo ad un'accelerazione delle migrazioni, dovuta al miglioramento dei mezzi di comunicazione e di trasporto, nonché ad un aumento dell'importanza dei membri delle diaspore nello sviluppo delle reti migratorie transnazionali[77] che fungono da facilitazione e da supporto per i "nuovi migranti". Migrazioni quelle di oggi che incidono ancora di più sulla polarizzazione della ricchezza e del *know how*[78]*,* sulla crescita delle disuguaglianze tra nord e sud del mondo e all'interno delle stesse regioni.[79]

Un altro cambiamento riguarda la femminilizzazione delle migrazioni[80], che coinvolge anche la crescita delle donne *primo - migranti* che fungono da "apripista" nelle migrazioni interne[81] ed internazionali, come nel caso delle donne capoverdiane in Italia, delle filippine nel Medio Oriente e le tailandesi in Giappone.[82] Un aspetto che non va trascurato se si considera che esse rappresentano secondo alcuni, come Morokvasic un'offerta di lavoro conveniente per i Paesi occidentali nel nord del mondo, dal momento che vengono viste come più ricattabili e svantaggiate nel mercato di lavoro e percepite generalmente come "soggetti deboli".[83] Un punto di vista che rischia tuttavia

[75] Secondo la Unites States Census Bureau la popolazione mondiale avrebbe raggiunto al trentuno ottobre duemilaundici la soglia di sette milioni di persone. Cfr. Popolazione mondiale in: http://it.wikipedia.org/wiki/Popolazione_mondiale

[76] Caritas/Migrantes (2011), *op. cit.,* p. 13.

[77] Si tratta di connazionali già presenti nel Paese di immigrazione che facilitano l'ingresso di altri connazionali attraverso la diffusione di informazioni utili, nonché forme di sostegno economico e sociale.

[78] L'insieme delle conoscenze e delle capacità.

[79] Castles S. (2012), Miller J. M., *L'era delle migrazioni. Popoli in movimento nel mondo contemporaneo*, trad. it. a cura di Bonatto M., Bologna, Odoya srl, p. 80

[80] Circa il 50% dei migranti sono donne. Cfr. Omelaniuk I. (2006) Gender, Poverty Reduction and Migrationhttp://siteresources.worldbank.org/EXTABOUTUS/Resources/Gender.pdf

[81] Gli spostamenti interni coinvolgono circa 700 milioni di persone. Cfr. Migrazioni senza frontiere? (2010) In: http://www.sis-statistica.it/magazine/spip.php?article180

[82] Castles S. (2012), *op.cit.,* p. 34.

[83] *Ivi*, p. 268.

di oscurare le capacità di resilienza delle donne migranti anche rispetto ai processi di razzializzazione e di discriminazione multipla[84] che spesso le riguardano.

È facile che le donne migranti si inseriscano nelle nicchie del mercato domestico e di cura, visto il crescente declino demografico della popolazione nel nord del mondo dovuto al generale invecchiamento della popolazione e una diffusa riduzione dei tassi di fecondità e di popolazione attiva.

Da considerare anche la sempre più difficile distinzione tra Paesi di origine, transito, immigrazione, dato che aumenta la possibilità dei migranti di potersi "spostare", di approdare in un Paese come "tappa temporanea" oppure di rimanerci, come nel caso dell'area Mediterranea.[85]

La tendenza comune da parte dei Paesi di immigrazione è quella di "sentirsi fuori controllo" nella gestione della crescita delle immigrazioni e di percepire i "migranti" come una minaccia ai sistemi politici, sociali, economici nazionali, per cui la reazione più immediata è quella di "rafforzare i confini", restringere i criteri di ingresso delle migrazioni, adottare criteri di "selezione" verso i migranti, fortemente legate alle esigenze produttive del mercato del lavoro ed economico. Gli immigrati vengono spesso percepiti come "una minaccia al *welfare"* o alla stabilità dell'identità nazionale, per cui dagli Stati Uniti all'Europa, gli Stati hanno cercato di adottare delle "strategie di integrazione degli immigrati", dall'assimilazione al multiculturalismo, fino alla loro dichiarata sconfitta e pressante spinta all'assunzione di approcci più complessi, come quello dell'interculturalità.

[84] Per discriminazione multipla s'intende una forma di discriminazione che prevede "l'incrocio" di più tipi di discriminazione: come quella di genere, classe, "razza", politica, di religione, di orientamento sessuale.

[85] Koser K. (2009), *op. cit.,* p. 18.

Capitolo secondo

I modelli di "integrazione": dall'assimilazione, alla multiculturalità, all'interculturalità

Come si potrebbe meglio definire oggi la società italiana, europea, occidentale? Si tratta di una società "assimilante", "multiculturale" o "interculturale"? Per comprendere i fenomeni sociali che ci riguardano occorre avere chiarezza e precisione terminologica, dal momento in cui il lessico può influenzare le percezioni e le azioni ad esse conseguenti.[86] Occorre comprendere concetti come quelli di assimilazione e multiculturalismo, che con il loro fallito tentativo di "integrare" i "colonizzati" o "gli immigrati" sulla base dei criteri dell'uguaglianza o della differenza, hanno reso necessario il ricorso ad un modello più complesso, quello dell'interculturalità, capace di cogliere le sfide della società plurietnica dell'oggi.

2.1 Assimilazione: il valore dell'uguaglianza

Il modello dell'assimilazione ha le sue origini nella Francia coloniale, che nel diciannovesimo secolo, intendeva annettere le colonie in Africa alla madrepatria attraverso i processi di colonizzazione ed acculturazione[87], per poi estendere nell'Occidente il mito della «*civilisation française*»[88] capace per presunzione di superiorità o di eccellenza, di poter innalzare le altre società al valore dell'eguaglianza, fratellanza, universalità.

La "civiltà francese" poteva riconoscersi solo nella "civiltà europea" per potersi distinguere da "tutti gli altri popoli colonizzati", che per assumere i connotati di "civiltà" dovevano rinunciare a tutti i costi alle proprie "barbarie". Solo così essi

[86] Melucci A (2000). *op. cit.,* p. 53.

[87] Il concetto di acculturazione si riferisce all'apprendimento e alla modificazione dei comportamenti di un individuo quando entra a contatto con un altro individuo o gruppo di altra appartenenza culturale.

[88] Costantini D. (2006). *Una malattia europea. Il "nuovo discorso coloniale" francese e i suoi critici*, Pisa, Plus Edizioni, p. 81.

potevano essere "illuminati dalla civiltà francese, occidentale", detentrice dei modelli culturali di riferimento per tutta l'umanità.[89] Quale maggior privilegio per "il selvaggio", "il barbaro", "l'inferiore", dell'essere cittadini francesi, dell'Occidente!? D'altronde «il fardello dell'uomo bianco»[90] era quello di promuovere il "progresso" delle società primitive" e dai colonizzati ci si aspettava che fossero ansiosi di adeguarsi, conformarsi, "di assimilarsi" ai modelli occidentali.[91]Scrive D. Defoe nel romanzo "*Robinson Crusoe*":

« (…) he had all the sweetness and softness o fan European (...) His hair was long and black, not curl'd like wool (...) The colour of his skin was not quite black, but very tawny; his skin was not of an ugly yellow nauseous tawny, as the Brazilians, and Virgilians, and other Natives of America are; but of a bright kind of a dun olive colour (…) his Nose small, not flat like the Negroes..Teeth well set, and white as Ivory»[92].

La civiltà francese, europea, occidentale, per affermarsi non poteva che unire il concetto di assimilazione con quello di integrazione, dando per scontata l'integrazione del colonizzato (e oggi dell'immigrato) attraverso la sua fusione nel sistema dominante. Eppure i concetti di assimilazione e di integrazione non hanno necessariamente lo stesso significato, anche se entrambi tendono a non lasciare spazi di espressione alla diversità.
Il concetto di assimilazione deriva dal latino «*assimilatio»*, rendere simile, viene definito come: «un processo di fusione che spinge individui e gruppi di una determinata cultura a "perdere" la propria cultura per assumere completamente quella della società dominante».[93]

---

[89] In Francia, nel millesettecentottantanove è stata promulgata la Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo e del cittadino il primo documento a livello europeo a stabilire che gli uomini nascono liberi e sono legati tra di essi sulla base del principio di eguaglianza e fratellanza. Cfr *Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789.* In: http://www.assemblee-nationale.fr/histoire/dudh/1789.asp

[90] Questa espressione si riferisce alla missione dell'uomo bianco di portare la civiltà agli altri popoli. E' stata coniata da Kipling, l'autore del Libro della giungla. Kipling (1899). *The White Man's Burden*, poesia pubblicata *online* su: http://www.online-literature.com/keats/922/

[91] Mantovani G. (2008). *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze,* Roma, Carocci Editore, p. 26.

[92] Defoe D. (1965). *Robinson Crusoe*, London, Penguin Classics, pp. 208-209.

[93] Mantovani G. (2009). Integrazione. Che cosa significa? *Psicologia contemporanea*, n. 212, p. 16.

Il concetto di integrazione, anche se meno radicale dell'assimilazione in quanto inteso come processo di adattamento, senza necessariamente perdere completamente le proprie appartenenze, si fonda comunque sul pregiudizio secondo cui le culture di altre società sono "primitive", meno evolute, meno civili, incapaci di "adattarsi".[94] Un pregiudizio che si serve di una visione etnocentrica del mondo, fortemente presente in tutte le culture che si riconoscono al di sopra di tutte le altre. Basti far riferimento ad alcuni noti scrittori letterari e filosofi europei, per far emergere come questa tendenza di "affermazione della superiorità culturale" sia fortemente presente:

«During the long time that Friday had now been with me, and that he began to speak to me and understand me, I was not wanting to lay a foundation of religious knowledge in his mind (…). From these things I began to instruct him in the knowledge of the true God..(..) I endeavoured to clear up his fraud to my man Friday, and told him that the pretence of their old men going up the mountains to say O to their god Benamuckee was a cheat»[95].

«(…) les cranes sont vastes, plus, en thèse gènèral, les individus auxquels apparposèe est donc celle-ci: Le dèveloppement du crâne est-il ègal chez toutes les catègories humaines? (…) Ainsi, les nations europèeennes, par l'èctat de leurs sciences et la nettetè de leur civilisation, ont les rapports les plus èvidents avec l'etat lumineux, et, tandis que les noirs dorment dans les tènèbres de l'ignorance, les Chinois vivent dans un demi-jour qui leur donne une existence sociale incomplète, cependant puissante. Pour les Peaux-Rouges, disparais sant peu à peu de ce monde, où trouver une plus belle image de leur sort que le soleil qui se couche!»[96]

Attraverso l'etnocentrismo[97], la società dominante mette al centro la propria visione del mondo per categorizzare e valutare tutte le altre, sulla base del criterio di

[94] Mantovani G. (2008). *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Roma, cit. p. 19.
[95] Defoe D. (1965). *Robinson Crusoe*, London Penguin Classics, pp. 218-219.
[96] Gobineau (1884), *Essai sur l'inègalitè des races humaines*, Paris, Firmin-Didot et C.ie, p. 114.
[97] Il termine "etnocentrismo" venne coniato per la prima volta dal sociologo ed economista Sumner W.G per indicare la tendenza a giudicare i membri, la cultura, l'organizzazione, la storia, i valori di un determinato individuo o gruppo sociale ritenuto "estraneo", sulla base dei

vicinanza/lontananza, che fa sì che "l'Altro" venga visto come più o meno "diverso", "gestibile", "integrabile", "assimilabile", "non integrabile". Si tratta di una visione che mette al centro il pregiudizio, guardando alle culture come entità statiche, immutabili, incapaci di relazionarsi alla pari. "Razze", etnie, "nazionalità buone", "nazionalità cattive e pericolose"[98], diseguali,[99] che secondo la società dominante devono compiere "sforzi più o meno elevati di acculturazione", per ottenere "il privilegio" di essere completamente assimilate.

2.2 I limiti dell'assimilazionismo e i suoi rischi

Il modello dell'assimilazionismo non può che essere ricco di contraddizioni, dal momento in cui la violenta spinta all'acculturazione, ovvero all'apprendimento dei codici culturali emergenti, rischia di sfociare in negazione o cancellazione dell'Altro, percepito da un punto di vista etnocentrico come "naturalmente inferiore", passivo, incapace di portare qualsiasi contributo alla società, "colui che non appartiene", "colui che non esiste, se non riconosciuto con meno valore".

La scala per l'assimilazione una volta intrapresa, lascia nel colonizzato o nell'immigrato un'indelebile ferita fatta di annullamenti e negazioni anche irreversibili. Scrive Fanon

---

propri sistemi culturali ed educativi di riferimento. Con la tendenza di attribuire alla propria cultura un valore superiore rispetto alle altre. Cfr. Istituto Giovanni Treccani (a cura di) (2010), *Enciclopedia Italiana*, Milano, Bestetti & Tumminelli, voce: etnocentrismo. L'etnocentrismo, aggiunge Mantovani è il pensare che il proprio mondo culturale sia l'unico, il più importante, quello con maggior valore, e quindi superiore a tutti gli altri. Cfr. Mantovani G. (2008). Comunicazione interculturale. *Psicologia Contemporanea*, n. 207, p. 8.

[98] La Francia di ieri e di oggi, nelle sue politiche migratorie tende a distinguere tra alcuni "immigrati desiderabili" e altri "non desiderabili", sulla base del criterio etnico, che fa sì che si venga a creare una "gerarchia" tra le popolazioni immigrate. Tale concetto è stato ripreso dal presidente del consiglio francese N. Sarkozy, che durante il suo mandato (tra il duemilasette e il duemiladodici), ha riproposto la politica dell'"*immigration choise*". Cfr. Costantini D. (2010), Le discriminazioni contro gli immigrati di origini coloniali nella Francia di ieri e di oggi, in Basso P. (a cura di), *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit., p. 276.
La distinzione tra "immigrati buoni" e "cattivi" è parte anche dei discorsi pubblici sull'immigrazione in Italia, tant'è che si è venuta a creare una rappresentazione gerarchica delle nazionalità immigrate sulla base del criterio etnico e culturale. Per un ulteriore approfondimento si veda: Basso P. (a cura di) (2010). *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit., p. 395.

[99] Rispetto alla concezione sulla disuguaglianza delle razze e la loro rappresentazione gerarchica, uno dei testi più rappresentativi è quello di Gobineau sul saggio dell'ineguaglianza delle razze umane. Cfr. Gobineau (1884) *op.cit.*

nel suo romanzo "*Pelle nera maschere bianche*", rispetto al desiderio profondo di "essere l'Altro", prendendo come riferimento la diseguale condizione del "nero" e del "bianco": «Il nero cessa di comportarsi come individuo azionale. Lo scopo della sua azione sarà l'Altro (sotto forma del bianco), perché solo l'Altro può valorizzarlo»[100]. E così che pur di essere accettato il colonizzato o l'immigrato cercherà di "nascondere" le proprie appartenenze, se non addirittura negarle, anche se questa costante violenza senza alcun pieno riconoscimento da parte del colonizzato o dalla società dominante, farà sì che egli stesso si renda conto di «un'assimilazione impossibile». Infatti, scrive Memmi: «per essere assimilato, non basta che (il colonizzato o l'immigrato[101]) si congedi dal gruppo, bisogna che entri in un altro: e qui incontra il rifiuto del colonizzatore (e della società dominante)»[102]. D'altronde, come afferma Costantini «la sottomissione non basta al colonizzato per guadagnarsi l'agognata assimilazione»[103].

Se il colonizzatore o la società dominante hanno assicurato l'integrazione completa del colonizzato o dell'immigrato, non necessariamente questa viene garantita, perché proprio la condizione di illusione ed incertezza, si rivela essere un'arma vincente di sottomissione dell'Altro, anche se destinata prima o poi ad essere messa in crisi. La scoperta della "falsa promessa" non può che produrre sentimenti di rabbia, frustrazione, da parte di chi "è stato ingannato", che per ripristinare una qualche forma di "giustizia sociale" non può che ricorrere alla violenza. Ecco perché autori come Ambrosini, Molina, Catherine Wihtol de Wenden, [104] si affrettano a collegare il concetto di assimilazione con le problematiche delle seconde generazioni, come quella dei maghrebini in Francia, che non possono che "vivere una crisi d' identità" o pretendere il riconoscimento della "origini negate", anche attraverso il ricorso alla violenza.

Se le prime generazioni sono riuscite ad "assimilarsi", ad "essere integrate", la domande che sorge spontanea è "come mai questo non sia avvenuto per le seconde generazioni", che manifestano un alto insuccesso scolastico, alta disoccupazione e uno scarso ed ostile

---

[100] Fanon F. (1996). *Pelle nera maschere bianche: il nero e l'altro*, trad. it. a cura di Sears M., Milano, Marco Tropea Editore, p. 134.

[101] L'aggiunta è mia.

[102] Memmi A. (1979). *Ritratto del colonizzato e del colonizzatore*, trad. it. a cura di Angeloni Accatino O., Napoli, Liguori editore, p. 104.

[103] Costantini. (2006), *op. ci*t., p. 253.

[104] Ambrosini M., Molina S. (2004). *Seconde generazioni. Un'introduzione al futuro dell'immigrazione in Italia*, Torino, Fondazione Giovanni Agnelli Edizioni.

"inserimento sociale", come nel caso delle seconde generazioni di maghrebini in Francia.[105] Forse, è proprio l'eterna messa in dubbio alla lealtà francese e percezione di inferiorità alla stessa che ha fatto sì che le seconde generazioni di maghrebini in Francia venissero continuamente discriminante e riconosciute come "perennemente estranee", "non completamente assimilabili". Una condizione che Catherine Withol de Wenden cerca di cogliere come: «una generazione sovente senza radici, senza punti di riferimento, senza speranza, certa tuttavia di non voler ricadere nell'identica condizione dei genitori»[106].

Il modello assimilazionista nega in tutti i modi una possibilità di comunicazione paritaria tra culture, riproduce i rapporti di forza dominanti per avvalersi di una visione etnocentrica del mondo, nemica di ogni altra "*Weltanschauung"*[107] e differenza, si rivela essere incapace di rispondere alle richieste di riconoscimento delle culture nella società plurietnica.

2.3 Multiculturalità: il valore della differenza

Il fallimento del modello assimilazionista nei processi d' integrazione della popolazione immigrata nella società occidentale, ha determinato il ricorso ad un modello opposto, quello del multiculturalismo britannico che intendeva riconoscere e dare valore alla differenza al fine di evitare la dimensione del conflitto e promuovere spazi di convivenza possibile.

Negli anni ottanta - novanta, in Gran Bretagna e negli Stati Uniti, vista l'eterogeneità dei gruppi etnici stabiliti, vengono date così grandi attenzioni alle differenze di genere e culturali, al multiculturalismo, visto anche l'appello di riconoscimento dei gruppi minoritari in termini di diritti di cittadinanza all'interno della nazione. L'obiettivo era quello di promuovere una società multiculturale, multietnica, capace di dare pari

[105] Sono noti gli episodi di cronaca dello scoppio di scontri e violenze che hanno coinvolto le seconde generazioni di maghrebini in Francia, in particolare l'ascesa del conflitto nelle *banlieues* marsigliesi e parigine nel duemilacinque. Cfr. Figorilli A. (2006). *Banlieues i giorni di Parigi. Fuoco, rivolta, televisione e cenere*, Roma, Edizioni Interculturali S.r.l.

[106] Ambrosini M., Molina S. (2004), *op. ci*t., p. 107.

[107] Il termine "*Weltanschuung*" è usato per far riferimento ad una determinata "immagine", "visione" "concezione del mondo" Cfr. http://it.wikipedia.org/wiki/Weltanschauung.

rispetto e valore alle diverse culture coesistenti nello stesso territorio, attraverso l'impegno attivo da parte dello Stato nella promozione delle differenze culturali.[108] Una prospettiva che non poteva che fondarsi sul relativismo culturale, sull'etnicità, un sistema culturale su cui si proiettano bisogni, aspettative che appartengono a "mondi" molto differenziati.[109] Infatti è proprio il riconoscimento delle altrui identità che viene visto all'interno di questo modello come il mezzo vincente per l'integrazione dell'Altro, capace di esprimere le proprie caratteristiche in uno spazio circoscritto e non permeabile a chi non vi appartiene. L'immagine più immediata ad essa associata è sicuramente quella della *salad bowl*[110], un'insalatiera con dentro "verdure" di colore, forma, diversa, che con le loro "proprietà" contribuiscono a creare "un sapore unico", senza che ci sia in alcun modo "una fusione" tra gli elementi. Ed è forse questo uno dei limiti del multiculturalismo, quello di "rendere sempre più visibili le differenze", senza favorirne una reciproca "contaminazione".

2.4 I limiti del multiculturalismo e i suoi rischi

Il ricorso al termine multiculturalismo è stato oggetto di dibattito da parte di numerosi sociologi e filosofi che hanno cercato di metterlo in discussione ed evidenziarne i limiti:

«Se il multiculturalismo è inteso come uno stato di fatto, come una dizione che semplicemente registra l'esistenza di una molteplicità di culture, in tal caso un multiculturalismo non pone problemi a una concezione pluralistica del mondo»[111];

«il concetto è debole in quanto ignora la forte dimensione gerarchica delle società attuali, annullandone tensioni, conflitti e problemi, incapace di spiegare in modo

[108] Bodo S., Cifarelli M. R. (2004). *Quando la cultura fa la differenza. Patrimonio, arti e media nella società multiculturale,* Genova, Meltelmi, p. 22.
[109] Melucci A. (2000), *op. cit.,* p. 58.
[110] Il concetto di "*Salad Bowl*" è stato utilizzato per la prima volta per far riferimento all'integrazione degli immigrati negli Stati Uniti, "combinati come un'insalata", che tuttavia non si fondono in un'unica cultura omologante. Cfr. http://en.wikipedia.org/wiki/Salad_bowl_(cultural_idea).
[111] Sartori G. (2000). *Pluralismo multiculturalismo e estranei. Saggio sulla società multietnica*, Milano, Biblioteca Universale Rizzoli, p. 55.

sufficientemente dinamico il cambiamento, le trasformazioni, le trasformazioni, le negoziazioni a cui sono sottoposte le società multiculturali»;

«il ricorso al relativismo culturale impedisce qualunque possibilità di valutazione delle differenti culture»[112];

«il rischio è quello di un'omologazione culturale che non tiene conto delle sottoculture e che tende a produrre un'eccessiva frammentazione di modalità di espressioni non comunicanti»[113].

Infatti, questo modello rischia di avvalersi di una visione statica, stereotipata, naturalizzata delle diverse culture, incapace di cogliere le trasformazioni dell'identità a contatto con l'Altro. Inoltre, non necessariamente il riconoscimento delle culture come entità separate può facilitare la loro integrazione nella società, visto l'elevato rischio di rivendicazioni etniche dovuto anche all'oscuramento della condizione di diseguaglianza.[114] Si ricorda in tal senso il caso britannico in cui tutte le "minoranze etniche coloniali"[115] sono state e continuano ancora oggi, di fatto, ad essere costantemente discriminate nell'accesso alla casa, al lavoro, ai servizi sulla base della loro "componente etnica" e della preferenza per i rappresentanti della "*Whiteness"*. Quello che si è venuto a creare con la sollecitazione del multiculturalismo è l'attribuzione delle "etichette" ai cittadini britannici, sulla base del "colore della pelle", che li portassero ad essere facilmente individuati come: "*Coloured"*, "*Black*",

[112] Simeoni M. (2005). *La cittadinanza interculturale. Consenso e confronto*, Roma, Armando Editore, p. 24.
[113] *Ibidem.*
[114] Se il concetto di differenza può anche "collocarsi" su una posizione di "simmetria", ma di riconoscimento di preferenze opposte, il concetto di disuguaglianza presuppone una relazione "sbilanciata", tra "chi sta in alto ed ha maggiore status, prestigio, potere", e "chi sta più in basso e ne ha meno".
[115] Le statistiche riportano che la componente "*mix- raced popolation*" in Gran Bretagna nel duemilanove è di circa 986.600 persone, di cui un terzo "*mixed* Afro-Caraibici e bianchi", "asiatici - bianchi". Da notare che i criteri di "classificazione" sono quelle del "colore della pelle". Cfr. Guardian UK (2011), The ethnic popolation of England and Wales broken down by local authority. In: http://www.guardian.co.uk/news/datablog/2011/may/18/ethnic-population-england-wales

"*Pakistani*", "*Chinese"*. Seguita poi dalla percezione di "nemici interni" alla nazione britannica.[116]

Il multiculturalismo e il multietnismo, possono non solo essere incapaci di risolvere i problemi della società attuali, ma addirittura ampliarli, tant'è che: «se le diversità hanno eguale valore, il rischio è quello di produrne un reciproco annullamento»[117], vista l'incapacità di messa a confronto e valutazione, o la mera riproduzione delle disuguaglianze sulla base del predominio economico e del potere. In tal senso il modello del multiculturalismo non può che produrre separazioni, incapacità di qualsiasi forma di scambio o dialogo. Ecco perché il ricorso all'interculturalità e alla mediazione interculturale sembrano essere le uniche vie per il pieno riconoscimento di una società complessa che sulle spinte della globalizzazione e delle migrazioni internazionali non può che diventare consapevole delle proprie interdipendenze.

2.5 Interculturalità: culture in gioco

Il passaggio dal multiculturalismo all'interculturalità richiede il respingimento del presupposto della concezione multiculturale secondo cui la cultura è una realtà immutabile.[118] L'idea dell'omogeneità delle culture è fortemente messa in crisi anche perché ignora le sottoculture e non tiene conto dell'opzione di assunzione di più ruoli ed identità. Identità che nascono dalla relazione con l'Altro,[119] "colui che con la sua presenza ci convoca, ci interroga, ci chiede di definirci, ci influenza, ci trasforma, attraversa i nostri confini".

L'interculturalità deve quindi tener conto della sua dimensione di "inter", ciò che indica relazione, scambio, scontro[120], e reciprocità. Per poter esistere richiede uno sforzo, una disponibilità nel "tendere verso l'altro", perché solo il contatto con l'Altro può facilitare la decostruzione del "pregiudizio", "il sentimento di paura" e di "estraneità". Richiede il

[116] Kundnani A. (2010), Gran Bretagna: l'integrazionismo, la politica del razzismo anti-musulmano, in Basso P. (a cura di), *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit., p. 259.
[117] Cfr. Sartori G. (2000), *op. cit.*, p. 69.
[118] Mantovani G. (2008). *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Roma, cit. p. 20.
[119] *Ivi*, p. 22.
[120] Rizzi F (1992). *Educazione e società interculturale*, Brescia, Editrice La scuola, p. 55.

"saper riconoscere i propri limiti", i propri atteggiamenti, simboli, miti, cogliere l'incontro con l'Altro come una *chance* per la riscoperta di un'etica e di una responsabilità umana.[121] Essa non può essere che un'opportunità per "valicare i confini", sempre più permeabili e non può fare a meno anche di liberarsi della visione etnocentrica del mondo che pone la società di riferimento al centro, con il rischio di respingere o sottovalutare le altre. Si tratta di far sì che le culture «entrino in gioco»[122], si mostrino disponibili ad aprirsi a processi di continuità e discontinuità, anche se l'incontro con l'altro non è sempre scontato ed è fortemente impregnato della componente emotiva. Come afferma Mantovani: «I contatti interculturali rimettono in questione certezze, pongono interrogativi sui sistemi di rappresentazioni, di valori, sulle pratiche, sui bisogni, sulle aspirazioni, e continuano a innestare dei movimenti dialettici di parziali destrutturazioni e ricomposizioni verso nuovi traguardi».[123] Occorre fare uno sforzo per "decentrare se stessi", ampliare gli orizzonti, cogliere le sfide dell'età globale, adottare "mappe pluricentriche del mondo", liberarsi dell'arroganza etnocentrica, andare oltre il mero relativismo culturale, decostruire i pregiudizi, promuovere una comunicazione ed un'educazione interculturale, «mettersi in gioco».[124].
La società post-moderna si caratterizza per essere complessa, crocevia di influenze culturali e fenomeni sociali interdipendenti come la globalizzazione, la trasformazione del ruolo della donna, della famiglia, della società, dei media che contribuiscono a creare un "mondo virtuale" parallelo a quello reale, in cui tutto può essere il contrario di tutto.
Pensare l'interculturalità significa attraversare le culture, sforzarsi di andare oltre ad un reciproco riconoscimento, saper cogliere le innovazioni dei cambiamenti sociali che richiedono continue ridefinizioni del concetto di cultura. La cultura che si costruisce attraverso il *logos*, la messa in relazione con altre culture, l'immaginazione, la capacità di saper cogliere le polisemanticità, andando oltre le rappresentazioni che vengono date per scontate sull'altro, ripensare la storia e le relazioni interetniche.

---

[121] Per una riscoperta della responsabilità umana occorre, secondo l'autrice Pulcini Elena una riscoperta della "paura di perdita del mondo". Cfr. Pulcini E. (2009), *La cura del mondo. Paura e responsabilità nell'ètà globale,* Torino, Bollati Boringhieri, p. 14.
[122] Melucci A. (2000), *op. cit.* , p. 14.
[123] Rizzi F. (1992), *op. ci*t., p. 40.
[124] Mantovani G. (2005). Non siamo al centro del mondo. Quattro tappe per una educazione interculturale. *Psicologia contemporanea*, n. 190, pp. 29-37.

La costruzione di una società interculturale è ardua, richiede capacità complesse, come le capacità di narrazione, di mediazione. Richiede il "lasciarsi interrogare", il «riconoscere nell'altro un interlocutore attivo e responsabile»[125], la rinegoziazione continua dei ruoli, di spazi attraverso uno sforzo di decentramento dal proprio universo di valori, rappresentazioni ed esperienze. Queste consentono di saper cogliere nuove opportunità, *chance,* che vanno oltre l'individualismo e il comunitarismo,[126] intese come affermazione del sé individuale o del "noi" che automaticamente esclude "gli altri". L'interculturalità consente di pensare scenari possibili, a cogliere la molteplicità del sistema dei segni, di passare da un sistema di riferimento all'altro, di abituarsi a decifrare e ad utilizzare una pluralità di codici, visto che è proprio l'interculturalità a consentire la messa in crisi alla spinta omologante di tutte le culture.[127] Così come consente allo stesso tempo la riscoperta dell'alterità[128], e di poter vedere la dimensione del conflitto per la prima volta come un valore, "terreno di scoperte ed apprendimenti". Consente anche di ripristinare una dimensione consapevole ed interattiva tra soggetti nella dimensione locale e globale, impegnati a mettere a disposizione idee e sentimenti per la costruzione di un cambiamento che riguarda entrambi[129], quello di una «cultura che com-prende»[130].

Uno di questi cambiamenti è quello di imparare a vedere l'altro oltre la sua mera riduzione a "differenza","estraneo", "oggetto", al sistema fisso delle appartenenze, cercando di andare oltre l'esteriorità di come si presentano le forme, le abitudini di pensiero e le convenzioni comuni che tendono a semplificare, ridurre, essenzializzare chi viene visto dai nostri occhi.[131] Occorre essere consapevoli che anche noi siamo costantemente visti agli occhi dell'"Altro" che ci richiama ad "entrare in contatto", in interazione, all'interno di un contesto che per essere compreso deve essere necessariamente considerato. Così come la capacità di saper cogliere gli aspetti della

[125] Rizzi F. (1992), *op. ci*t., p. 38.
[126] Secondo l'autrice Pulcini Elena vi sarebbero due patologie dell'età globale, l'individualismo illimiato e il comunitarismo endogamico. Cfr. Pulcini E. (2009), *op. cit.*, pp. 31-97.
[127] Lafont P., Pariat M. (2012), Parcours de formation universitaire et démarche interculturelle, in *Pedagogia Oggi*-Intercultura e cittadinanza*,* vol. 1, p. 1.
[128] Rizzi F. (1992), *op. cit.*, p. 58.
[129] Padoan I. (2012), Pensare l'intercultura, in *Pedagogia Oggi*- Intercultura e cittadinanza, vol. 1, p. 10.
[130] *Ivi* p. 12.
[131] *Ivi*, p. 14.

comunicazione non verbale, oltre a quella verbale,[132] di saper connette, mediare, di saper costruire una comunicazione interculturale[133] capace di destabilizzare le cornici delle asimmetrie di potere tra i soggetti, e le strutture che possono entrare in conflitto.

Pensare l'interculturalità è possibile se nelle strutture della società si ristabiliscono condizioni di maggiori parità tra autoctoni ed immigrati, se le agenzie di socializzazione, come la scuola fanno propria la trasmissione di valori incentrati sulla dimensione dell'"inter", anche all'interno di programmi scolastici che abbandonino la visione eurocentrica del mondo a partire dalle percezioni.

Oggi più che mai è necessario riscrivere la storia delle relazioni interetniche,[134] ripensare la formazione in un'ottica che consenta lo scambio tra le culture, lo sviluppo della creatività, adottare una formazione interculturale che vada oltre i confini nazionali, comunitari, etnici, che sappia ribaltare il modo di vedere le cose e di costruire la dimensione del futuro.

Adottare una prospettiva interculturale significa riscoprire la dimensione umana, il sistema delle interdipendenze, delle connessioni, saper fare comparazioni a livello internazionale, saper comprendere l'importanza dei contesti e dell'"essere nelle diverse situazioni", saper cogliere le continuità e le rotture della società dell'oggi, che sono state storicamente determinate da relazioni disuguali tra società e culture.[135] Occorre ristabilire un equilibrio capace di ridare dignità alle culture e di consentirne la "messa in contatto", la costruzione condivisa dei processi e dei mutamenti sociali che le riguardano. Un equilibrio che è possibile attraverso il confronto, la negoziazione, la

---

[132] Lo psicologo e filosofo Paul Watzlawick ha condotto moltissimi studi sulla comunicazione, tra questi sono particolarmente significativi i cinque fondamentali assiomi della comunicazione umana, ovvero: l'impossibilità di non comunicare, i livelli di contenuto e di relazione nella comunicazione, la punteggiatura nella sequenza degli eventi, la comunicazione numerica ed analogica, l'interazione complementare e simmetrica. Cfr. Watzlawick, Janet Helmick B. J., Jackson D. D. (2008), *Pragmatica della comunicazione umana : studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, trad. it. a cura di Ferretti M., Roma, Astrolabio.

[133] La comunicazione interculturale richiede capacità di saper cogliere il modo che l'"Altro" esperisce la sua lingua, cultura, il suo modo di esprimersi e di comunicare, tenendo presente l'influenza dei forti tratti culturali di appartenenza. Cfr. Villano P., Riccio B. (2008), *Culture e mediazioni*, Bologna, Il Mulino, p. 68.

[134] Per una piacevole lettura sulle opere più importanti dei critici post-coloniali e sostenitori dell'interculturalità, Cfr. Gnisci A. (2004), *Biblioteca intercultuale*: *Via della Decolonizzazione europea, n. 2,* Roma, Odradek.

[135] Lafont P., Pariat M. (2012), in *Pedagogia Oggi-Intercultura e cittadinanza,* vol. 1, *op. cit*., p. 2.

mediazione, la ricerca del compromesso.[136] Non significa affatto sommare le diversità o i diversi gruppi culturali, al contrario favorire un "gioco dinamico" delle culture, la creazione di un *bricolage,* reinterrogare il sistema delle appartenenze, l'identità, favorire l'immaginazione, la creatività e partire da lì per la costruzione di un progetto il più possibile condiviso, che vada oltre il mero riduzionismo culturale.[137]

All'idea dell'identità "unica" ed indiscutibile, va sostituita quella dell' "identità in relazione", così come le categorie a priori che vanno sostituite con "la messa in scena delle personalità complesse degli attori sociali che la compongono". Perché una cultura può essere raccontata, descritta, ma per essere compresa a fondo deve "dare la possibilità di essere attraversata", anche solo per un istante in cui alcuni suoi significati possono essere svelati. Come ci dice Appadurai occorre comprendere la cultura come sguardo capace di attraversare i confini e finestra sul mondo.[138]

2.6 Verso la costruzione di una società interculturale

L'interculturalità non può rimanere solo un principio teorico, per affermarsi ha bisogno di essere messa in campo attraverso modalità concrete che facciano sì ad esempio che vengano adottate nella società di accoglienza, politiche immigratorie di inclusione attiva.[139] Occorre essere consapevoli che la condizione di immigrato s'inserisce in una relazione asimmetrica rispetto agli autoctoni sia in termini sociologici che giuridici,[140] dal momento in cui da un lato lo "straniero" è visto come estraneo al sistema delle rappresentazioni prevalenti e allo stesso tempo limitato nel riconoscimento completo dei diritti di cittadinanza rispetto agli autoctoni. Ciò significa che la promozione dell'interculturalità, per essere efficace, deve saper cogliere le disuguaglianze, oltre che dare valore alle differenze, poiché solamente attraverso il tentativo di ridurre le asimmetrie è possibile andare oltre la società multiculturale. Infatti, come sostiene

[136] *Ivi,* p. 6.
[137] Pretceille A. M. (2012), La pedagogie interculturelle: entre multiculturalisme et universalisme*,* in *Pedagogia Oggi-Intercultura e cittadinanza,* vol. 1, p. 2.
[138] Appadurai A. (2001). *Modernità in polvere*, Roma, Meltemi, p. 50.
[139]Jabbar A. (2006). Disuguaglianza sociale e differenze culturali: per un intercultura democratica. In Luatti L. (Eds.), *op. cit.,* p. 86.
[140]*Ivi* p. 87.

Mantovani: per far sì che sia possibile una qualsiasi forma di comunicazione (interculturale) tra "Noi" e "Loro" occorre prima di tutto ridurre le forme strutturali di dominio, cha accentuano ancora di più la distanza nella comunicazione.[141]

Uno dei passi per la promozione della società interculturale è quello della promozione dei diritti di cittadinanza[142] che vadano oltre il requisito della nazionalità, visto che essa non può che tendere alla riproduzione di rivendicazioni etniche e/o comunitarie particolari che tendono al rafforzamento di confini.[143]A questo proposito aggiunge l'autrice Simeoni M.: «si potrebbe favorire una comune costruzione giuridica interculturale nella quale ogni stato, proprio in virtù di diritti universali ma "negoziabili", possa sospenderli, individuando alcune regole, in alcuni casi particolari, tutelando così maggioranza e minoranze». Anche se si tratta di una questione complessa che non può fare a meno di interrogare sul sistema delle appartenenze e sulla difficoltà di costruire un «villaggio globale». Basti pensare a come gli stessi diritti di cittadinanza possano essere declinati in modo diverso sulla base del genere, dell'etnia, della classe sociale.[144]

Occorre sviluppare capacità critiche rispetto alla storia della società e i suoi contesti sociali, maturare una volontà politica per promuovere delle politiche pubbliche e delle istituzioni sempre più interculturali prima di poter contare su una società interculturale. L'educazione interculturale può incentivare una scuola interculturale a partire dai programmi scolastici, dalla creatività, dal plurilinguismo, alla valorizzazione paritaria delle diversità culturali, servendosi anche del contributo di figure "ponte" e con competenze interculturali specifiche, come i mediatori linguistico - culturali. Così come nella sanità, nel sociale, in cui attraverso la mediazione interculturale, le problematiche e i disagi possono essere reinterpretati in termini culturali, ricontestualizzati, decodificati.

---

[141] Mantovani G. (2008). Comunicazione interculturale. *Psicologia contemporanea*, n. 207, p. 9.
[142] Il diritto di cittadinanza può essere conferito per *ius sanguinis* o *ius soli*, ovvero sulla base del "legame di sangue", o nascita o permanenza su un dato territorio. Riguarda l'insieme dei diritti civili, politici, sociali che legano una persona ad un determinato Stato. In Italia la normativa sull'acquisizione della cittadinanza si riferisce alla Legge del 5 febbraio 1992, n. 91, "Nuove norme sulla cittadinanza". Cfr. Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Dizionario di servizio socia*le, Roma,Carocci Faber, p.104.
[143] Simeoni M. (2005), *op. cit.,* p. 77.
[144] Mantovani G. (2008). Comunicazione interculturale. *Psicologia contemporanea*, n. 207, p. 10.

L'interculturalità non può dunque che andare a pari passo con la mediazione interculturale, qualora essa si riveli capace di mettere in discussione le asimmetrie di potere, le barriere dei servizi, le disuguaglianze tra autoctoni ed immigrati. Ecco perché una società per essere interculturale deve ricorrere alla mediazione interculturale, non come mero strumento di integrazione della popolazione immigrata sul territorio, ma come strumento capace di creare le condizioni per il cambiamento di procedure, regolamenti, ruoli organizzativi che si dispongono verso un'apertura sociale e culturale[145]. Solo attraverso uno sforzo reciproco tra autoctoni ed immigrati sono possibili spazi di convivenza ed apprendimento reciproco, visto che l'interculturalità non può che essere un valore nella società plurietnica.

[145] Dragana P., Azil F., Chiaretti G., Perocco F. (a cura di) (2006), *op. cit.*

Capitolo terzo

Lo scenario italiano: immigrazione e mediazione culturale

3.1 L'immigrazione in Italia

Al primo gennaio duemilaundici su 60.626.442 unità della popolazione in Italia, circa 4.570.317 sono cittadini stranieri, con un'età media decisamente inferiore a quella degli italiani (31,8 anni rispetto ai 43,5 anni), e con una prevalenza femminile (il 51,8% degli immigrati è costituito da donne)[146]. La maggior parte dei cittadini immigrati sul territorio nazionale è di provenienza europea (il 53,4%, circa 2.441.467 persone), seguita poi dai cittadini africani (il 21,6% 986.471 di cui la maggior parte proveniente dal nord-Africa il 14,9% marocchini, tunisini, egiziani); i cittadini asiatici (il 16,8% circa 766.551 persone, soprattutto cinesi, filippini, indiani), e i cittadini delle Americhe (l'8,1% circa 372.385 persone per lo più dell'America centro-meridionale) e i cittadini oceanici (lo 0,1% circa 2.642)[147]. Con l'ingresso della Romania nell'UE, è aumentata in modo esponenziale in Italia la presenza di cittadini rumeni che dal duemiladue al duemilaotto è passata da 95.039 unità a 968.576 unità, costituendo la prima nazionalità sul territorio.[148] Seguono dopo la comunità rumena, quella albanese (circa 482.627), marocchina (452.424), cinese (209.934) ed ucraina (200.730).

La rappresentazione che accompagna gli immigrati in Italia è legata alla distinzione tra "buoni" e "cattivi immigrati", dal momento che la popolazione autoctona si aspetta che "gli immigrati" assumano un ruolo di subordinazione da un punto di vista economico, lavorativo, sociale e giuridico, una percezione che è diventata realtà se si pensa alla discriminazione giuridica e di fatto a cui sono esposti gli immigrati. In questi ultimi anni la legislazione in Italia in materia di immigrazione ha comportato un restringimento dei diritti sociali della popolazione immigrata, inserendo ad esempio come requisito per l'accesso a benefici economici e sociali, il requisito della residenza,[149] che ha fatto sì

[146] Caritas/Migrantes (2011), *op. cit.*, p. 13.
[147] *Ivi* pp. 91-92.
[148] *Ivi* pp. 87-88.
[149] Si ricorda al riguardo il "caso dei bonus bebè di Brescia" in cui una circolare del sindaco aveva fatto sì che esso venisse conferito solo ai figli di cittadini italiani, o ancora il caso della

che fosse privilegiata la popolazione autoctona, piuttosto che "valutata la necessità del bisogno".

3.2 L'integrazione "in bilico" degli immigrati in Italia

Negli ultimi trent'anni l'immigrazione in Italia ha assunto un carattere ormai strutturale[150] e stabile, per cui la presenza dello "straniero" non può più essere vista come mera forza lavoro,[151] ma come colui portatore di bisogni e desiderio di riconoscimento e cittadinanza sociale.

Il senso comune prevalente è tuttavia quello che percepisce i bisogni della popolazione immigrata come "i problemi degli immigrati", portatori di forme di disagio sociale e fonte di allarmismi, dal momento in cui la naturale paura per l'altro si trasforma, anche con il contributo dei *mass-media*, in pregiudizio o addirittura xenofobia e razzismo.[152] Il rischio in tal caso è quello di concepire da un lato "gli stranieri" come una componente omogenea, e dall'altro di fornire risposte "speciali" e separate rispetto alla "popolazione autoctona", come il cosiddetto "problema di salute degli immigrati", alla quale prevale l'ottica dell'emergenza, piuttosto che quello della prevenzione.[153] Vista la trasformazione della società italiana in società plurietnica, quest'ottica sembra essere incapace di dare risposte a bisogni complessi della popolazione immigrata, nonché sterile nella prevenzione dei rischi e dei conflitti sociali. Un percorso più adeguato e maggiormente capace di creare spazi di scambio culturale è sicuramente quello della

---

"Carta Famiglia" nel Friuli Venezia Giulia che prevede una permanenza di cinque anni sul territorio regionale, o i diffusi casi di richiesta di "un certo numero di anni di residenza in Regione" per poter accedere agli Alloggi di edilizia popolare.

[150] Caritas/Migrantes (2011), *op. cit.*, p. 158.

[151] Come diceva il sociologo algerino Sayad A.: "L'immigrato è essenzialmente forza lavoro, e forza lavoro temporanea". Sayad A. (2008), *L'immigrazione o i paradossi dell'alterità: l'illusione del provvisorio,* Verona, Ombre Corte, p. 61.

[152] Il fenomeno dell'immigrazione in Italia è spesso stato inquadrato nei *mass-media* nell'ottica dell'emergenza, fino ad essere considerata una questione di ordine pubblico e sicurezza nazionale. Castiglioni M. (1997). *La mediazione linguistico - culturale. Principi, strategie, esperienze,* Milano, Franco Angeli, p.13. Si veda anche: Basso P (a cura di), *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit., p. 525 e Rivera A (2009). *Regole e roghi. Metamorfosi del razzismo*, Bari, Dedalo Edizioni, pp. 20-24.

[153] Castiglioni M. (1997), *op. cit.* p.13.

mediazione culturale, qualora fosse capace di promuovere non solo l'integrazione della popolazione immigrata, ma l'interculturalità. Se da un lato l'integrazione ha la funzione di inglobare la popolazione immigrata nel sistema della cultura dominante, attraverso il riconoscimento di diritti e doveri di cittadinanza, dall'altro, l'interculturalità è qualcosa che va oltre in quanto prevede: la capacità di "sapersi collocare e relazionare" con interpretazioni e visioni del mondo molteplici, l'essere disponibili a "far vedere" e ad "imparare a vedere", il "cercare un punto d'incontro" costruendo e decostruendo i propri orientamenti[154]. Una *chance* che va oltre la mera tolleranza alle diversità e che non può essere priva di conflitti o di ostacoli istituzionali, legati anche alla necessità di veicolare i mali sociali anche a determinati "capri espiatori". Eppure difficilmente è possibile adottare uno sguardo interculturale, dal momento in cui ciò che prevale, soprattutto all'interno del contesto italiano, è una sorta di "rimozione" o "mancata accettazione" della trasformazione in "società plurietnica", vista anche l'assenza di programmi interculturali nelle scuole o percorsi di apprendimento linguistico differenziati dalla lingua italiana come L1, nonostante l'ormai elevata percentuale di alunni stranieri nelle scuole.[155] Basti far riferimento ai testi scolastici per accorgersi come lo straniero venga costantemente rappresentato come "inferiore", "primitivo", "esotico", per il suo colore della pelle,[156] i suoi costumi, le sue tradizioni, o come esso vengano raccontato "senza storia" o principale spettatore del colonialismo europeo, italiano, tanto facilmente giustificato o banalizzato anche nelle sue vesti più feroci.[157] Non solo, sono stati propri i movimenti politici come quello della lega nord, le politiche migratorie restrittive, nonché i *mass media* a costruire nella popolazione italiana un immaginario ostile e pieno di pregiudizio dello "straniero" o "dell'extracomunitario", tali da rendere non solo difficile, ma quasi "eccezionale", la possibilità di incontro fisico

[154] Ci si riferisce alla teoria del costruttivismo che nega la possibilità di una conoscenza oggettiva, dal momento in cui tutto ciò che si osserva è legato ad una serie di apprendimenti e costruzioni di significato dell'osservatore. Cfr. Baraldi C. (2003). *Comunicazione interculturale e diversità*, Roma, Carocci, p.13.

[155] Ci si chiede come questo sia possibile visto che il concetto di educazione interculturale compare per la prima volta nella Circolare ministeriale n. 205 del 22 luglio 1990, La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale.

[156] L'antropologa Tabet P. ha condotto un'interessantissima ricerca sul "razzismo verso i neri" presso più scuole italiane elementari e medie, dal Veneto alla Sicilia, in cui emerge chiaramente un diffuso razzismo tra i bambini. Cfr. Tabet P. (1997), *La pelle giusta*, Torino, Einaudi.

[157] Nigris E. (a cura di) (2003), *Fare scuola per tutti. Esperienze didattiche in contesti multiculturali*, Milano, Franco Angeli,p. 79.

tra autoctoni ed immigrati e tra immigrati in competizione nella sfida dell'ottenimento del riconoscimento sociale, fortemente legato anche ai diversi tipi di permesso di soggiorno e nazionalità.[158] Uno scenario che con la crisi del mercato del lavoro ed economico ha alimentato la messa in concorrenza tra lavoratori autoctoni ed immigrati,[159] anche nella contesa del riconoscimento dei diritti sociali. Per non parlare poi delle sempre più difficili possibilità di incontro tra donne immigrate ed autoctone, dal momento in cui la visione prevalente delle prime è quella di donne "sottomesse", "arcaiche", "primitive", "deboli", "serve" o "prostitute", e delle seconde come "dinamiche", "grandi lavoratrici", "libere", "emancipate".[160]

Un punto di vista che non tiene conto degli aspetti che le accomunano come il doppio carico di lavoro tra la famiglia e il mercato[161] o del dramma di un "*welfare* familistico"[162], come quello italiano, con scarse capacità di protezione sociale. Eppure la società italiana è ormai una società plurietnica, non può fare a meno di interrogarsi sui "fallimenti" delle politiche migratorie nei processi di integrazione della popolazione immigrata, nonché della crescente segregazione etnica quale elemento sempre più strutturale nella società italiana.

Il rischio è quello che si venga a creare una situazione di conflitto come quello delle seconde generazioni in Francia, vista la costante subordinazione dal punto di vista giuridico e sociale della popolazione immigrata rispetto a quella autoctona e quindi l'assenza di risposte interculturali ai bisogni delle pluralità etniche presenti.

La funzione del mediatore culturale soprattutto oggi in Italia, deve essere quella di ridare riconoscimento alla popolazione immigrata attraverso l'espressione delle differenze in uno spazio il più possibile paritario nonché la scoperta dell'arricchimento reciproco, come un valore perseguibile. «Occorre collegare la concezione dei diritti di

---

[158] Basso P. (a cura di) (2010) *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit. p. 418.
[159] *Ivi*, p. 387.
[160] *Ivi*, p. 401.
[161] Come afferma Chiaretti G. è un'illusione pensare che la distribuzione diseguale tra il lavoro e la famiglia riguardi solo le donne immigrate, dal momento in cui essa si rivela essere fortemente asimmetrica nella relazione tra i generi. Chiaretti G. (2009), La redistribuzione del lavoro domestico e di cura tra noi, donne indigene, e loro donne immigrate, in Saveria Chemotti (a cura di*), Donne al lavoro. Ieri, oggi, domani,* Padova, Il Poligrafo, pp. 361-388.
[162] Nel cosiddetto "*welfare* familistico" la famiglia svolge un ruolo di "ammortizzatore sociale", come rete di supporto e di protezione alla caduta in povertà, essa è legata alla scarsa disponibilità di servizi e la prevalente "politica di assegnazione di contributi economici".

cittadinanza e la possibilità di avviare un reale processo di integrazione che contempli pari opportunità e impedisca la discriminazione»[163].

Sono necessarie "politiche istituzionali di mediazione" a partire dalla scuola, dalla sanità, dai servizi sociali, capaci di riorganizzare le loro strutture tenendo conto delle differenze culturali, linguistiche, delle condizioni sociali, del livello di istruzione, della religione[164], delle caratteristiche di chi potenzialmente potrebbe accedervi. Altrimenti il rischio è quello di produrre fraintendimenti, difficoltà comunicative, tensioni alimentate dalla percezione di ingiustizia ed esclusione sociale. Ecco come la figura del mediatore linguistico, culturale, si rivela essere strategica nella promozione di relazioni simmetriche tra autoctoni ed immigrati e di una comunicazione e di una società sempre più interculturali.

3.3 Perché mediare? La mediazione come strumento di risoluzione del conflitto e delle incomprensioni

Il termine mediazione evoca un "mettersi tra", "saper entrare" nella dimensione del conflitto per trarne i significati impliciti, nascosti, per poterli rendere comprensibili tra due parti che non si capiscono, impegnate ad irrigidire le proprie posizioni sulla visione del mondo. Suggerisce un decentramento, un "sapersi avvicinare" e un "sapersi allontanare" in base alla situazione, agli attori sociali del dibattito, che cercano di "tirare dalla propria parte" le ragioni, le convinzioni, le emozioni oggetto dello scontro.

La mediazione è "saper filtrare", saper "andare incontro", redimere le controversie e proprio per la sua dimensione polisemantica può essere calata in più contesti, dal contenzioso economico, a quello civile, penale, alle difficoltà di comprensione linguistica, sociale, culturale. Alcuni studiosi come Castelli hanno cercato di definire la mediazione come: «un processo attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente a un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un grave conflitto.

[163] Castiglioni M. (1997) *op. cit.* p. 30.

[164] Secondo la Costituzione Italiana "Tutte le confessioni religiose sono egualmente libere davanti alla legge". Cfr. Art 8. Della Costituzione della Repubblica Italiana (1948).

La mediazione mira a ristabilire il dialogo tra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto: la realizzazione di un progetto delle relazioni che risulti il più possibile soddisfacente per tutti»[165]. In tal senso la mediazione si rivela essere un prezioso strumento per la gestione dei conflitti affidati a professionisti come: i mediatori familiari che cercano di gestire i conflitti di coppia e familiari carichi di emotività e di messaggi sottintesi, i mediatori civili che intervengono nelle questioni di contesa economica e civile tra privati, i mediatori penali che cercano di stabilire uno spazio di comunicazione e di relazione tra la parte *rea* e la parte lesa cercando di ridurre la fissità dei ruoli e delle posizioni, i mediatori sociali che cercano di far interagire diversi individui, gruppi o classi sociali,[166] i mediatori linguistici che facilitano uno spazio di condivisione linguistica tra due che parlano lingue diverse, i mediatori culturali che facilitano la comprensioni di codici culturali e messaggi distanti tra le parti.

La mediazione ha carattere ripartivo, cerca di "rendere comprensibili le ragioni dell'altro", di "ripristinare" una relazione che "crea disturbo" difficile da gestire ma che necessariamente deve entrare in contatto. Si tratta di «un processo mirato a far evolvere dinamicamente una situazione di conflitto, attraverso processi di negoziazione tra soggetti dissonanti, per facilitare il raggiungimento di un'intesa comune»[167].

Il mediatore interviene nel ristabilire una posizione di equilibrio tra le parti mantenendo il proprio carattere imparziale, senza esprimere giudizi o prendere posizione sull'oggetto della contesa.

Per poter mediare occorre "saper leggere la complessità", saper prevenire malintesi, saper riconoscere tra le parti "punti in comune" e "punti di disaccordo", saper creare un "luogo intermedio" in cui è possibile l'agire comunicativo e relazionale per poter andare oltre ogni *impasse.*

---

[165] Favaro G., Fumagalli M. (2004). *Capirsi Diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pp. 27-28.

[166] Si tratta del ruolo di *Advocacy* attraverso il quale si cerca di "rappresentare gli interessi delle parti più deboli, che può essere esercitata attraverso un professionista, come un avvocato, un sindacalista o un'assistente sociale. Cfr. Dal Pra Ponticelli M. (2005), *op. cit.* p. 39.

[167] Fiorucci M. (2003). *La mediazione culturale. Strategie per l'incontr*o, Roma, Armando editori, p. 93.

3.4 Mediazione ed immigrati

Il mediatore ha una funzione di "ponte", attraversatore di barriere, di confini, ha la capacità di "diventare un camaleonte nelle diverse situazioni", per cui il suo ruolo può essere importantissimo anche nella messa in relazione di due entità culturali che non conoscendosi potrebbero entrare in conflitto tra loro. Da qui il ricorso al mediatore culturale nelle relazioni interetniche, nella messa in comunicazione tra il paziente immigrato e l'operatore autoctono.

Difficilmente nella società postmoderna dell'oggi gli incontri tra etnie possono avvenire in modo paritario perché spesso si inseriscono all'interno di cornici di relazioni sociali ed economiche fortemente disuguali legate alle geopolitiche dei globi di appartenenza. Così come è ancora più difficile che nella quotidianità, nonostante la globalizzazione del mondo, o di quello spazio mondiale che si restringe nei suoi confini, siano effettivamente possibili degli scambi relazionali quotidiani tra autoctoni ed immigrati.[168] Quel che permane è una separazione invisibile che fa sì che il colore della pelle, l'appartenenza nazionale, i valori, le culture, i modelli culturali di appartenenza si riproducano come *target* di differenziazione e disuguaglianza, tali da impedire fortemente ogni possibilità effettiva di mescolamento, di contaminazione. Così come è altrettanto vero che essi tendano a rafforzarsi separatamente e a proporre visioni del mondo che possono colludere, entrare in competizione, richiedere l'esclusione dell'Altro.

La mediazione tende ad essere utilizzata come mezzo esclusivo di comunicazione con chi dispone di repertori che si differenziano da quelli della società maggioritaria, quasi a voler ripristinare un criterio di giustizia sociale per cui anche la voce dei "pochi e diversi" possa essere consentita. Un criterio quello della discriminazione positiva[169] che rischia tuttavia di produrre ulteriori separazioni e segregazioni etniche, attraverso l'invocazione di una quasi fittizia forma di tolleranza.

---

[168] Alcuni autori hanno coniato il termine di "multiculturalismo quotidiano" per riferirsi alla forte separazione urbanistica, spaziale e relazionale fondate sulla "differenza". Cfr. Colombo E., Semi G. (2007), *Multiculturalismo quotidiano. Le pratiche della differenza,* Milano, Franco Angeli, p. 59.

[169] La discriminazione positiva consiste nel privilegiare alcune fasce di popolazione particolarmente svantaggiate.

La mediazione per essere efficace deve essere linguistica, culturale, o meglio interculturale, nel senso che deve essere incentrata sulla dimensione dell'inter- del tra, tra il "Noi" e il "Loro", dato che una società sempre più interculturale non può fare a meno di essere interdipendente, influenzata, contaminata, messa in crisi dalla presenza dell'Altro. L'Altro, colui che è costantemente costruito come il diverso, come un oggetto che non ha nulla da comunicare se non la diversità.[170] Occorre andare oltre questa rappresentazione immutevole ed eterna delle culture perché la mediazione stessa si inserisce in un processo dinamico di trasformazioni di un'identità che è altrettanto dinamica. Identità che vengono associate al carattere dell'ibrido, dell'essere e del non essere allo stesso tempo, anche se ancora una volta cogliere l'ibrido come un semplice mescolamento e compromesso tra due parti non può che essere una semplificazione. Cogliere l'Altro e se stessi nella dimensione interculturale significa non solo confrontare, ma costruire.[171] È difficile costruire quando la mediazione interculturale si limita ad essere adottata come mero strumento di riconferimento della cittadinanza agli utenti immigrati nei servizi, anche se anche all'interno di questa dimensione si possono cogliere delle risorse e degli spunti per il cambiamento della società.

La mediazione interculturale si inserisce infatti nei servizi, e deve avere a che fare con le dimensioni e i limiti delle strutture organizzative, così come delle normative, delle prassi, che prendono forma anche nell'atteggiamento di chi è ricoperto dalla funzione di dare l'accesso ai servizi, conferire diritti, comunicare, mettersi in relazione.[172] Entrare in contatto non è affatto semplice dato che le prime dimensioni che si colgono sono le barriere linguistiche, culturali, nelle prassi, nella diversità, soprattutto quando i servizi o le funzioni degli operatori sono del tutto sconosciute. Questo può essere il disagio dell'immigrato nell'accedere ai servizi, che non sono solo uffici a sé stanti, ma vere e proprie riproduzioni in miniatura dei valori, delle convinzioni, delle abitudini, delle preferenze, della prassi della società del Paese di accoglienza. Il rischio è quello che

[170] Padoan I. (2012), in *Pedagogia Oggi,* vol. 1, *op.cit*. p. 14.
[171] *Ibidem.*
[172] Secondo l'autore Bonazzi G. è importante tener conto della differente capacità dei soggetti di modificare le organizzazioni con cui entrano in rapporto, non sarebbe pertanto possibile un approccio oggettivistico alle organizzazioni. Bonazzi G. (2006), *Come studiare le organizzazioni,* Bologna, Il Mulino, p. 16.

l'immigrato si percepisca come "un elefante in un negozio di cristalli", impacciato, titubante, "fuori posto[173]", in difficoltà rispetto al che cosa e come chiedere.

Il ruolo degli operatori dei servizi è quello di mettere a proprio agio gli utenti che accedono ai servizi, renderli partecipi, consapevoli delle loro risorse, della loro capacità di *empowerment*, nonché della capacità di autodeterminazione. Compiti che richiedono alte capacità di differenziazione rispetto al genere, all'età, ai bisogni dell'utenza, che si raffinano ancora di più se di fronte si presentano delle isole piccole, medie o grandi di culture eterogenee che richiedono una conoscenza almeno superficiale dei codici linguistici e culturali perché il ricorso al modello dell'eguaglianza di trattamento potrebbe suggerire la volontà di ignorare le particolarità, i mosaici etnici che compongono la nostra società, il nostro mondo. Così come riprodurre la differenza potrebbe essere altrettanto rischioso, oltre che estremamente complicato, dal momento che allora, davvero tutti i servizi dovrebbero dotarsi di personale plurietnico per garantire il diritto alla differenza. Sarebbe non solo impensabile, ma estremamente caotico, complicato, per cui il ricorso ai mediatori culturali si rivela essere in questo senso pensato, contestualizzato, reso utile all'occorrenza. Una presenza che potrebbe ristabilire una dimensione di equilibrio tra autoctoni ed immigrati, almeno alla luce di un bisogno complesso che richiede tempo, energie, capacità di saper cogliere i problemi anche nella chiave di lettura agli occhi di chi, diversamente da Noi, ci guarda e guarda il mondo, cercando di non essere solamente guardato per la sua diversità.

La mediazione interculturale prevede dunque la presenza di un esperto, una figura neutrale che "appartiene il più possibile a due mondi", pur avendo delle radici culturali ben definite e lontane dal Paese di accoglienza. Deve essere necessariamente un immigrato perché il processo di cambiamento dell'identità e delle rappresentazioni sociali non può rimanere ancorata ad una sola terra e visione del mondo, perché altrimenti rischia di irrigidirsi, di essere incapace di "traghettare", di trasmettere

[173] In una società "ordinata, immobile" i ruoli, così come le stratificazioni sociali sono prestabiliti e non possono essere cambiati, non c'è ascesa sociale, tutto è già definito. Si tratta di una concezione che non tiene conto del ruolo degli individui nella società, né dei criteri di giustizia sociale, eppure si tratta di una rappresentazione che tende a suggerire "una visione delle cose" già di per sé definita, conosciuta, che non richiede cambiamenti, in cui non viene percepita la dimensione del rischio, che restituisce dunque sicurezza. Una rappresentazione decisamente lontana dalla cosiddetta "società del rischio" coniata dal sociologo Beck U., in cui il rischio e la vulnerabilità connotano la condizione umana dell'oggi. Cfr. Beck U. (2001), *Che cos'è la globalizzazione. Rischi e prospettive della società planetaria*, trad. it. di Cafagna E., Sandrelli C., 6° ristampa, Urbino, Carocci, p. 58.

contenuti e forme della comunicazione che si possono anche differenziare notevolmente.

La mediazione interculturale richiede il saper tradurre, il saper cogliere stratificazioni, intrecci e complessità, il sapersi orientare all'interno di una mappa che può essere letta in modi diversi a seconda di chi ne usufruisce. D'altronde i riferimenti culturali sono proprio questo, una sorta di mappa per l'esplorazione della realtà, dei progetti di vita, che orientano pensieri ed azioni, che si arricchiscono nel tempo grazie alla relazione con gli altri e alle differenze che si incontrano nel cammino.[174]

Il mediatore interculturale è colui che "intesse" gli incroci culturali, colui che entra nella dimensione dell'Altro per rappresentarlo, dargli una voce che possa essere sentita da colui che gli è di fronte ma è incapace di comprenderlo. Competenze complesse quelle del mediatore interculturale che non può che essere "un trasformista", "abile comunicatore", "capace di coinvolgere, di incontrare", un professionista della comunicazione interculturale, in contesti eterogenei che richiedono ulteriori conoscenze e competenze sempre più specifiche.

[174] Favaro G., Fumagalli M. (2004), *op. cit.*, p. 23.

Capitolo quarto.

La professione del mediatore culturale

4.1 I concetti che caratterizzano la professione del mediatore culturale

Prima di definire la professione di "mediatore culturale o interculturale" è importante cogliere i concetti che la caratterizzano, ovvero: la mediazione, il conflitto, la vicinanza/lontananza, l'identità, la cultura, le frontiere, il cambiamento.
La mediazione si inserisce sempre in uno spazio di malintesi cognitivi, incomprensioni, difficoltà comunicative e/o relazionali, diverbi, forze opposte, e quindi per entrare in scena deve essere necessariamente "dentro" uno spazio in cui la minaccia del conflitto è sempre presente. Si può immaginare questa situazione come una "miccia" che rischia di esplodere, in cui la mediazione ha la funzione di "ridare uno spazio alla riflessività e allo stesso tempo alle emozioni". Deve cioè essere in grado di "trasmettere" i messaggi sapendoli cogliere sia attraverso "il punto di vista" che "la voce carica di emotività" di chi li esprime. In una dimensione paritaria in cui due o più persone, gruppi, comunità riescono a comunicare la mediazione non ha ragione di esserci dal momento in cui oltre all'intenzionalità delle parti di entrare in relazione, vi è già una effettiva "messa in comune". Ecco perché la mediazione si inserisce sempre nei contesti in cui le relazioni di potere sono asimmetriche, in cui oltre alle differenze sono presenti le disuguaglianze. La relazione tra operatori autoctoni ed utenti immigrati è una di queste, così come quella tra autoctoni ed immigrati in cui "la cultura", "il sistema delle appartenenze","i sistemi" possono non solo essere più o meno distanti, ma anche diseguali e collocati su differenti scale di valore. E' difficile esplicitare i contenuti dei codici culturali, che facilmente possono essere dati per scontato, così come la lettura del conflitto stesso, attraverso le sole "lenti" che si possiedono.[175]
Nella mediazione è importante "sapersi collocare", avere consapevolezza di quanto si è vicini o distanti da un modo di pensare, dalle abitudini, dai codici linguistici e culturali, essere in grado di riconoscere "da dove" e in che modo si è costruito la propria identità

[175] Anna R. B. (2006). Alle origini del conflitto interculturale: premesse per leggere e interagire processi di mediazione interculturale. In Luatti L. (Ed.), *op. cit.*, p. 65.

e il proprio punto di vista[176], perché queste hanno determinato delle scelte, delle attrazioni, delle repulsioni, dei modelli ideali. Perché altrimenti il rischio nella mediazione è quello di perseguire i propri desideri, di auspicare ad una prospettiva di miglioramento che tuttavia può essere molto distante dalla realtà.

Il mediare deve sempre tornare alla realtà, alla dimensione del conflitto, perché inevitabilmente prima o poi si scontra con i suoi limiti, i suoi confini. Anche se il suo obiettivo è proprio quello di "rompere le barriere", di "essere permeabile", di prendere i riferimenti culturali (intesi come patrimonio di esperienze, valori, codici cognitivi e comportamentali condivisi all'interno di una determinata società) dei poli opposti per "mallearli" in una forma leggibile all'Altro, senza però cambiarne la sostanza. Dev'essere in grado di "trasmettere", "tradurne il significato" perché sono proprie le lacune di senso a rendere opaca la comunicazione, il contatto, e ad impedire ogni possibilità di apprendimento. E dal momento che la mediazione si inserisce nel conflitto, che per sua natura è un processo dinamico, allora non può che produrre una trasformazione in divenire, ovvero il cambiamento.

4.2 Verso una definizione della professione di mediatore culturale[177]

Il mediatore culturale o interculturale «è una figura professionale che ha una doppia competenza linguistica (del Paese di origine e del Paese di accoglienza) e ha la capacità di rendere comprensibili ed espliciti, i modelli, le caratteristiche, gli elementi legati da un lato al sistema delle proprie appartenenze culturali, e dall'altro alle istituzioni in cui la mediazione linguistica e/o culturale si inserisce»[178]. «È necessariamente un professionista che proviene da un Paese straniero e da una cultura straniera e che ha

[176] Solo attraverso la consapevolezza del posto che si assume nell'ordine delle cose è possibile dare significato alle esperienze. Mantovani G. (1998). *L'elefante invisibile. Tra negazione e affermazione delle diversità: scontri e incontri multiculturali*, Firenze, Giunti, p. 132.

[177] Nella tesi verrà volutamente utilizzato il termine di "mediatore cultuale", piuttosto di quello di mediatore "inter-culturale", dato che l'interculturalità profonda nella società è auspicabile, ma ancora lontana.

[178] Piccinini C. (2006). Mediazione e mediatori: le acquisizioni, i nodi critici, le prospettive. In Luatti L. (Ed.), *op. cit.*, p. 96.

vissuto ed elaborato in prima persona l'esperienza della migrazione»[179]. Ha un ruolo importante nei processi di inserimento della popolazione immigrata in quanto facilita l'accesso ai servizi, dalla scuola, al servizio sociale, alla sanità, alle questure, ai centri per l'impiego, svolge funzioni di supporto e di accompagnamento all'acquisizione dei diritti di cittadinanza. Tuttavia, il suo profilo professionale non è sempre facilmente definibile, visto che da un lato le Regioni hanno colto questa figura in modo differenziato, e dall'altro la varietà delle istituzioni ha fatto sì che venissero richieste conoscenze e competenze specifiche anche altamente differenziate. Se nella scuola il mediatore deve avere competenze nella promozione dell'educazione interculturale, nel sociale le competenze sia avvicinano a quelle dei professionisti d'aiuto, così come nei tribunali in cui le competenze maggiormente richieste sono quelle linguistiche, o nella sanità in cui le conoscenze mediche possono facilitare la trasmissione delle informazioni. Contesti che cambiano anche nella legislazione, negli interventi e che richiedono pertanto continuo aggiornamento.

In generale il mediatore funge da "interfaccia", ponte nella comprensione e nella comunicazione in termini linguistici e culturali, tra l'utente immigrato e l'operatore del servizio, ponendosi come un "terzo" nella comunicazione e nella relazione. Vista l'eterogeneità delle esperienze professionali, la varietà di interpretazioni su questa figura, ne sono emerse diverse denominazioni[180]:

- **Mediatore linguistico:** svolge prevalentemente una funzione di "traduttore","interprete" dal momento in cui gli viene richiesta solo la competenza linguistica al fine di rendere possibile la comunicazione tra l'utente immigrato e l'operatore autoctono;

- **Mediatore culturale o interculturale**: valorizza la cultura delle persone provenienti dal suo stesso Paese di origine, cerca di creare uno spazio per la conoscenza e lo scambio culturale e di ridurre così le asimmetrie strutturali presenti.[181];

[179] *Ivi* p. 97.
[180] Gurrieri C. G. (2003). *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Roma, Carocci, pp. 54-56.
[181] *Ivi,* p. 60.

- **Mediatore linguistico - culturale:** intende cogliere il doppio ruolo del mediatore nella decodifica e codifica degli aspetti linguistici e culturali;

- **Mediatrici culturali:** l'attenzione viene posta sulla dimensione di genere, vista l'importanza del personale femminile soprattutto in alcuni settori, dal reparto di ginecologia ed ostetricia dell'ospedale, al consultorio familiare, ai centri antiviolenza in cui la presenza di "altre donne" rassicura, conforta, trova la sua forza.

4.3 La formazione dei mediatori culturali

Nel territorio italiano si sono venute a creare definizioni e ricorsi eterogenei alla figura del mediatore culturale, la cui formazione è stata promossa sia all'interno di enti del privato sociale, che enti pubblici. I corsi hanno previsto generalmente l'apprendimento di conoscenze sui processi migratori, la normativa italiana in materia di immigrazione, le migrazioni femminili, l'approfondimento delle conoscenze linguistiche del Paese d'origine e della lingua italiana, le caratteristiche e le metodologie nella professione di mediatore culturale, i servizi in cui viene svolta la mediazione, seguiti poi da uno tirocinio formativo. Una delle prime questioni che risulta problematica nella difficoltà di definizione della figura del mediatore è legata alla diversa durata dei corsi, dalle ottanta alle novecento ore, con una media di circa trecento ore.[182] Oltre alla questione dei finanziamenti dei corsi stessi per lo più promossi dal Fondo Sociale Europeo o da fondi regionali, che contribuisce a creare percorsi eterogenei di formazione dei mediatori nelle regioni italiane. Si sono venuti così a delineare profili e standard diversi della figura professionale del mediatore, per cui sarebbe auspicabile una formazione omogenea e riconosciuta su tutto il territorio nazionale.[183]

Tenuto conto che il mediatore culturale svolge la sua professione in contesti che si modificano continuamente, basti pensare alle normative sull'immigrazione[184], sta nella

[182] *Ivi* p. 56.
[183] Luatti L. (a cura di) (2006) , *op. cit.*, p. 104.
[184] Le normative sull'immigrazione sono state e continuano ad essere costantemente modificate, sempre più in un'ottica restrittiva e sicuritaria (e in un'ottica sempre meno propensa allo

responsabilità del mediatore culturale stesso, aggiornarsi, promuovere una formazione continua[185].

Negli ultimi anni, vista la complessità della professione, sono stati istituiti nelle università italiane dei corsi di laurea o dei master di mediazione linguistica e culturale, che se da un lato hanno avuto il merito di promuovere una formazione accademica e di alto livello del mediatore culturale, dall'altro hanno consentito anche agli studenti italiani di farne accesso, con il limite di non considerare in alcun modo il requisito nella professione di essere "straniero" ed "immigrato". Si tratta di due condizioni necessarie sia per un'approfondita conoscenza della lingua e della cultura d'origine, che devono essere diverse da quella italiana, che per la conoscenza profonda delle difficoltà legate ai processi di inserimento degli immigrati, o ancora la questione di "dare fiducia" agli utenti immigrati, che "vivono sulla propria pelle", esperienze diverse fortemente condizionate anche dalla variabile etnica.

4.4 Le competenze e le qualità richieste nella professione

La professione di mediatore culturale richiede competenze complesse, ovvero: la competenza linguistica, comunicativa, relazionale, di mediazione, nei processi di "orientamento ed accompagnamento sociale", giuridica, interculturale. Queste possono essere intese come:

- **la competenza linguistica:** avere piena padronanza nel lessico, nella sintassi, nella semantica di due lingue, saper comprendere e tradurre il significato, la scelta all'uso di determinate parole;

---

scambio e all'interculturalità tra i cittadini immigrati e quelli autoctoni). Le principali tappe: la legge "Martelli" n. 39 del 1990, la legge "Turco-Napolitano" n. 40 del 1998, il Testo Unico sull'immigrazione Dlgs n. 286 del 1998, la legge "Bossi- Fini" n. 189 del 2002, il "pacchetto sicurezza" n. 94 del 2009. Cfr. Della Rocca Morozzo P (a cura di) (2009). *Immigrazione e cittadinanza. Profili normativi e orientamenti giurisprudenziali. Aggiornamento alla legge 15 luglio 2009, n. 94: Disposizioni in materia di sicurezza pubblica*, Torino, UTET.

[185] Per "formazione continua" s'intende un "continuo aggiornamento" delle conoscenze e delle competenze dei "lavoratori".

- **la competenza comunicativa:** saper cogliere gli aspetti del linguaggio verbale e non verbale, essere in grado di costruire un messaggio dotato di senso per "chi ascolta", decodificare il messaggio altrui tenendo conto delle sue modalità interpretative;

- **la competenza relazionale:** richiede il "saper ascoltare in modo attivo", "avere capacità di osservazione", "saper cogliere gli aspetti di disagio", "avere empatia", "essere in grado di non immedesimarsi nelle situazioni", "avere rispetto per l'altro", "saper accettare l'altro", " non giudicare l'altro";

- **la competenza di mediazione:** da mediare "trovare un punto d'incontro", favorire la ricerca di compromessi, trasformare il conflitto in un'occasione di crescita e di "vantaggio" che soddisfi due parti contese che riescono ad entrare in relazione grazie a qualcuno che "media", "crea uno spazio intermedio";

- **la competenza di orientamento ed accompagnamento sociale:** fonda i suoi presupposti nei principi dell'educazione degli adulti[186] e nella promozione dell'*Empowerment* e dell'autodeterminazione di individui, gruppi o comunità in una situazione di disagio o svantaggio sociale. Proprio perché la mediazione culturale si inserisce anche nella scuola e nei servizi sociali, è importantissimo che il mediatore culturale sia in grado di dare informazioni, orientare, costruire percorsi per la promozione della cittadinanza attiva;

- **la competenza giuridica:** richiede una buona conoscenza delle normative sull'immigrazione e del servizio di riferimento in cui viene svolta la mediazione (dalla legislazione scolastica, a quella sociale, a quella sanitaria, a quella lavorativa, etc), nonché una buona capacità nel saper "tradurre" le normative tenendo conto degli aspetti estranei nel sistema delle rappresentazioni dell'utente immigrato;

[186] Dal Pra Ponticelli M. (2005), *op. cit.,* p. 21.

- **la competenza interculturale:** è strettamente connessa alla competenza comunicativa, linguistica, sociale, di un individuo nel saper comunicare in modo adeguato con l'"Altro appartenente ad un'altra cultura di riferimento. Richiede la capacità di saper riconoscere e mettere in discussione i propri codici simbolici, culturali e di comportamento, nonché i propri stereotipi e pregiudizi. «Avere la capacità di riconoscere e assumere cornici di riferimento culturale diverse dalla propria»[187], saper decodificare i codici culturali nella comunicazione tra due parti che non si comprendono. Riconoscere l'Altro come soggetto che "entra in contatto" e si mette in discussione, che mette in scena limiti e risorse, saper esplicitare i diversi significati nelle situazioni per persone appartenenti a culture diverse, così come "gli aspetti comuni".[188]

4.5 Una professione carica di valore etico: verso la costruzione di un codice deontologico dei mediatori culturali

Nonostante l'assenza di un codice deontologico nazionale dei mediatori culturali, questa professione deve avere come riferimento dei valori e dei principi etici, che fungano da linee guida nell'operatività della professione. In questo modo è possibile valutare se il mediatore culturale si è posto nel modo giusto, rispettando sia il mandato di "aiuto-sostegno" all'utenza immigrata, che il mandato istituzionale del servizio in cui opera. Si tratta di valori e principi che in alcuni aspetti si avvicinano a quelli dei professionisti d'aiuto nei servizi:

- **il valore del rispetto delle persone:** il mediatore deve dare valore ad entrambe le parti nella mediazione;

- **il valore e il principio dell'autodeterminazione delle persone:** il mediatore culturale deve tener conto delle aspettative, dei desideri, delle capacità di azione delle persone che segue e trasmettere questo anche all'operatore del servizio in

[187] Mantovani G. (2008). *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Roma, cit. p. 135.
[188] Gurrieri C. A (2003), *op. cit.* p. 59.

cui svolge la mediazione, così come deve tener conto dell'operatore del servizio e delle sue scelte di intervento;

- **il valore dell'imparzialità[189] nella comunicazione-relazione:** il mediatore culturale deve svolgere la mediazione senza omettere o aggiungere contenuti del discorso che non appartengono alle parti;

- **il valore dell'interculturalità:** il mediatore deve credere che è possibile una "comunicazione", scambio reciproco tra due culture;

- **il valore del riconoscimento delle proprie risorse e limiti:** il mediatore culturale deve avere chiaro il *Setting* in cui è possibile la mediazione ed estraniarsi qualora vengano richieste competenze che non rientrano nella professione del mediatore;

- **il principio dell'accettazione e di non giudizio delle persone:** «l'accettazione della persona implica il rispetto dei suoi ritmi di maturazione e crescita, ovvero assumere i suoi schemi cognitivi e i suoi sistemi di valori come punto di partenza per innescare processi di cambiamento»[190]. Il mediatore culturale deve inoltre, svolgere il suo operato cercando di elaborare gli stereotipi e i pregiudizi, assumendo un atteggiamento non giudicante o colpevolizzante verso le parti "contese" nel conflitto e nella mediazione;

- **il principio di riservatezza e il segreto professionale:** il mediatore culturale non deve diffondere informazioni di cui viene a conoscenza nell'esercizio della professione, né utilizzare le informazioni per scopi economici o personali.

[189] Si tratta di un ideale a cui tendere, è molto difficile da realizzare poiché il sistema delle rappresentazioni di riferimento influenza anche il modo di intendere la realtà.
[190] Neve E. (2005), *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Roma, Carocci Faber, p. 155.

Anche se non rientra nei valori e nei principi della professione, potrebbe essere importante far sì che il mediatore culturale partecipi di più alle *èquipe* professionali, nell'ottica della promozione del principio dell'integrità della persona.

4.6 I luoghi e i tipi di intervento dei mediatori culturali in Italia

AREA	LUOGHI	TIPO DI INTERVENTO
Sanitaria	Ospedale Consultorio familiare, ASL, Dipartimento delle dipendenze, Alcologia	- Rimuovere le barriere di accesso ai servizi sanitari (scarsa conoscenza dei servizi e del territorio, sfiducia nelle istituzioni, sentimento di sfiducia, difficoltà linguistiche e percezione di "estraneità); - promuovere l'accoglienza dell'utenza straniera; - facilitare la comunicazione interculturale tra pazienti stranieri ed operatori sanitari; - favorire la conoscenza degli aspetti culturali dei pazienti stranieri nella concezione della salute/malattia e nelle cure sanitarie; - fornire assistenza all'iscrizione al SSN; - produrre materiale informativo multilingue; - intervenire nella progettualità per promuovere l'interculturalità;
Sociale	Servizio sociale del comune	- Rimuovere le barriere di accesso ai servizi sociali (scarsa conoscenza dei servizi e del territorio, sfiducia nelle istituzioni, incomprensioni rispetto al

		ruolo dei servizi sociali, sentimento di sfiducia, difficoltà linguistiche e percezione di "estraneità); - favorire i processi di accoglienza e l'espressione dei bisogni dell'utenza immigrata; - favorire la comprensione da parte degli utenti immigrati sul ruolo e le funzioni degli operatori; - favorire la comunicazione interculturale tra utenti immigrati ed operatori nei servizi; - favorire i processi di orientamento (negli interventi e nei servizi) , sostegno ed accompagnamento sociale negli interventi; - promuovere l'*Empowerment*, i diritti di cittadinanza sociale dell'utenza immigrata; - intervenire nella progettualità per promuovere l'ottica dell'interculturalità.
scolastica	Scuola dell'infanzia, scuola primaria, scuola secondaria di I grado, scuola secondaria di II grado	- Favorire l'inserimento scolastico degli alunni stranieri; - fornire sostegno linguistico e scolastico agli alunni stranieri; - promuovere la comunicazione interculturale tra insegnanti, alunni stranieri e le loro famiglie; - promuovere un'educazione interculturale tra alunni stranieri ed autoctoni; - docenza agli insegnanti sull'educazione interculturale in ambito scolastico.
Giuridica-	Sportello per	- traduzione, interpretariato;

controllo sociale	immigrati Questura Prefettura carcere tribunale CIE Ufficio esecuzione penale esterna Uffici del servizio sociale per i minorenni	- produzione di materiale informativo multilingue; - informazione e promozione sui diritti/doveri di cittadinanza dei cittadini immigrati.
Lavorativa	Centri per l'impiego	- Orientamento ed accompagnamento alla formazione e al lavoro dei cittadini immigrati; - produzione di materiale multilingue; - consulenza agli operatori di sportello; - promozione dell'*Advocacy* dei lavoratori immigrati;

4.7 Il *setting* della mediazione culturale: asimmetrie strutturali

Il mediatore culturale ha come obiettivo professionale di promuovere la comunicazione interculturale, restituendo all'utente immigrato, alla componente minoritaria, la possibilità di "aver voce" all'interno di una società dominante in cui le disuguaglianze e le asimmetrie tra culture sono fortemente presenti. Si tratta da un lato di una disuguaglianza di fatto, legata all'"essere immigrati" e quindi alla difficoltà della piena conoscenza delle leggi, dei servizi, ai processi di "integrazione" alla cultura dominante,

e dall'altro alla disuguaglianza giuridica che spinge gli immigrati ad essere in una situazione di maggiore svantaggio sociale ed economico.[191]

La tendenza comune da parte della società dominante è quella di considerare "gli immigrati" come un nucleo omogeneo che si "distacca" dai cittadini autoctoni, o ancora di rappresentare gli immigrati in categorie prestabilite, come nel caso del contesto italiano: "i marocchini", "i neri", "i cinesi", "gli stranieri", "gli extracomunitari", "i clandestini".

Il mediatore culturale, essendo prima di tutto "immigrato" ha "provato sulla propria pelle" l'esperienza della migrazione, che può essere stata attraversata anche da pesanti processi di svalorizzazione sociale[192], inferiorizzazione, discriminazione, episodi di razzismo, che devono essere necessariamente elaborati. La rappresentazione sociale degli immigrati incide inoltre pesantemente sulla professione,[193] sennonché lo status di "mediatore culturale", consente di potersi collocare "su un gradino più alto", anche se generalmente il potere contrattuale del mediatore culturale nei servizi è piuttosto scarso, vista l'elevata diffusione di contratti atipici o a chiamata, o collaborazioni a progetto, che fanno sì che la retribuzione oraria venga compensata dai mediatori anche con altre occupazioni lavorative, oltre al dover conciliare gli impegni e le responsabilità familiari. Sta infatti nell'operatore la scelta di avvalersi o meno del mediatore culturale, una figura generalmente esterna al servizio che svolge la mediazione durante il colloquio, che per diversi motivi[194] non rimane presente nelle riunioni d'*èquipe* tra operatori per la valutazione o la progettualità del caso seguito.

Il rischio poi nel ricorso del mediatore culturale può essere quello di promuovere "un'integrazione forzata" dell'utente immigrato all'interno dei servizi, vista la

[191] Luatti L. (a cura di) (2006), *op. cit.*, p. 87.

[192] Ci si riferisce in questo caso allo scarso riconoscimento dei titoli di studio e alla forte svalorizzazione professionale di tutti gli immigrati nel contesto italiano, europeo. Nel caso delle mediatrici culturali questa esperienza è fortemente presente. Cfr. Dragana P., Azil F., Chiaretti G., Perocco F. (a cura di) (2006). *op. cit.*, p. 13.

[193] Luatti L (a cura di) (2006), *op. cit.*, p. 99.

[194] Il mediatore culturale non ha per esempio l'obbligo di documentare la sua attività all'interno dei servizi e in ogni caso non essendo "parte dell'organizzazione", difficilmente ha la possibilità di partecipare alle diverse fasi del processo di aiuto all'interno soprattutto dei servizi sociali (servizio sociale comunale, ufficio di esecuzione penale esterna, uffici del servizio sociale per minorenni) e della sanità (consultori familiari, dipartimento delle dipendenze, centro di salute mentale).

"maggiore forza contrattuale" delle istituzioni, oltre al rischio di "delega" della comunicazione, in questa caso scarsamente interculturale, al mediatore culturale.
La presenza del mediatore culturale non dovrebbe essere "ad intermittenza" e legata a "situazioni di emergenza", ma dovrebbe essere percepita come risorsa che da un lato fa riflettere gli operatori sui propri approcci verso gli utenti immigrati, e dall'altro consente una partecipazione attiva nelle diverse fasi degli interventi e nella progettualità all'interno dei servizi. Ecco perché è importante: garantire una formazione omogenea, costruire un codice deontologico dei mediatori culturali, istituire di un albo professionale dei mediatori culturali, affinché venga data visibilità, maggiore "raggio di azione", progettualità, e riconoscimento sociale e formale a questa professione.[195]

4.8 I rischi nella professione: tra emotività e conflitto

La professione di mediatore culturale è continuamente esposta alla dimensione del conflitto, dell'emotività, e richiede notevoli capacità nel "saper gestire le problematiche","saper valutare" e "saper autovalutarsi" nel sistema delle rappresentazioni e nelle modalità di approccio. Si inserisce in "contesti delicati" che richiedono "capacità di empatia" e allo stesso tempo "distacco" rispetto alle diverse situazioni, oltre che capacità di "messa in relazione" tra i bisogni dell'utenza immigrata e il mandato istituzionale del servizio in cui la mediazione si inserisce.
Proprio la posizione del mediatore culturale come "terzo", "tramite" nella comunicazione, facilita il rischio di sbilanciamento tra le richieste "di convincimento e di ottenimento di vantaggi" dell'utenza immigrata e le richieste di "integrazione e in un certo senso controllo sociale" da parte dei servizi. Il difficile compito del mediatore è quello di "non lasciarsi trascinare" da queste forze opposte e cercare di enfatizzare il più possibile una relazione "paritaria" tra le parti in gioco. Un compito non privo di rischi, dal momento in cui anche il futuro della professione del mediatore culturale dipende fortemente sia dalle risorse finanziarie e richieste istituzionali, che dalla stessa presenza dell'utenza immigrata. Come poter conciliare entrambe, affinché possa essere completo

[195] Balsamo F. (2006). Autonomia e rischi della mediazione culturale. In Luatti L. (Ed.), *op. cit.,* pp. 70-71.

il riconoscimento della figura del mediatore culturale? Come essere in grado di "distaccarsi" dal rischio di "immedesimazione" nei confronti dei propri connazionali o di "difesa della propria professionalità di mediatore con un preciso mandato istituzionale?"[196] Non è affatto semplice gestire i processi di identificazione.

Il mediatore potrebbe "sentirsi nei panni" dell'utente straniero che ha vissuto difficoltà e sofferenze nei processi di inserimento e di "integrazione" nella società di accoglienza. Un sentimento che potrebbe essere anche rafforzato: dalla rabbia e frustrazione rispetto alla posizione di asimmetria percepita all'interno del servizio in cui svolge la mediazione, dallo scarso riconoscimento della professione, dal pregiudizio degli operatori dei servizi, dalle condizioni di scarso potere contrattuale ed incertezza nella stabilità lavorativa, o ancora dalla percezione di scarso cambiamento da parte della società, nonostante gli sforzi nella professione. Oppure nel polo opposto, il mediatore potrebbe sentirsi completamente "estraneo" all'utente immigrato, "paladino" del servizio e della società di accoglienza, tenuto conto che il raggiungimento dello status professionale ha alimentato il distacco con "gli autoctoni", "gli immigrati", che non sono stati in un certo senso, in grado di compiere fino in fondo gli sforzi per una completa "integrazione" nel Paese di accoglienza. In questo caso il mediatore rischia di enfatizzare le procedure e le regole del servizio in cui opera la mediazione o di esprimere una sorta di "chiusura" o "messa alla prova" nei confronti dell'utente immigrato che accede al servizio. In entrambi i casi un'eccessiva immedesimazione nelle parti impedisce al mediatore di "saper cogliere" oltre che "saper mediare" tra i diversi punti di vista.

Un ulteriore rischio nella professione è quello per il mediatore di non essere riconosciuto nel suo ruolo, svalutato o percepito come "traditore" sia da parte degli utenti immigrati, che dagli operatori del servizio. O nel caso opposto di "porsi come protagonista", focalizzare su di sé la relazione, con il rischio di produrre una comunicazione frammentata tra operatori ed utenti stranieri, che in alcuni momenti si sentono "estranei" o "esclusi" dalla comunicazione. Questo non può che alimentare una percezione di distacco, sfiducia tra le parti che si sentiranno meno inclini nel mettersi in comunicazione e in relazione, oltre al rischio di "aumentare la funzione di delega" al

[196] *Ivi,* p. 99.

mediatore e quindi lo stesso "sforzo" ad una comunicazione interculturale, capace effettivamente di "rompere le barriere del pregiudizio".

Il mediatore culturale non può dare per scontata la mediazione a più livelli, a livello linguistico, culturale, perché altrimenti alcuni elementi incompresi nella comunicazione tra l'utente straniero e l'operatore del servizio, potrebbero essere dati per scontato, producendo malintesi ed errori. Oltre al fatto che neppure la piena appropriazione dei codici linguistici e culturali del Paese di origine e di quello del Paese di accoglienza, può essere data per scontato, soprattutto quando il mediatore si trova di fronte a situazioni in cui viene richiesta un'espressione valoriale che può portare a un "dover scegliere tra i valori del Paese di origine e quelli di accoglienza", o a "doversi sbilanciare", mettendo in discussione il sistema delle appartenenze e il sentimento di lealtà.

4. 9 La mediazione culturale in Italia

In Italia, la figura del mediatore culturale nasce verso la fine degli anni ottanta e gli inizi degli anni novanta come "mediatore linguistico", traduttore, interprete, facilitatore linguistico nella comunicazione tra pazienti, utenti immigrati e medici ed operatori all'interno dei servizi. L'obiettivo è quello di "togliere le barriere linguistiche" nell'accesso e nell'usufruzione dei servizi, di risolvere problemi e produrre soluzioni per la popolazione immigrata, dal momento in cui l'Italia diventa sempre più "terra di immigrazione" e "società plurietnica". Se da un lato vi è un tentativo di dare dei riconoscimenti per l'esercizio della cittadinanza alla popolazione immigrata, dall'altro le politiche migratorie e i *mass media* tendono a promuovere un'immagine stereotipata e negativa di tutta la "componente straniera", tale da produrre una sorta di "separazione" rispetto agli "autoctoni".[197] Infatti, come sostiene Perocco: «la discriminazione è sistematica e interessa tutte le sfere della vita sociale degli immigrati (materiale e

[197] Si evidenzia una forte contraddizione tra l'aumento delle richieste di ricorso ai mediatori da parte degli operatori dei servizi pubblici e privati e la riduzione dei fondi destinati alla cittadinanza immigrata. Castiglioni M. (1997), *op. cit.* p. 13.

spirituale, individuale e collettiva) e ciò li pone strutturalmente in una situazione di inferiorità sociale»[198].

Tra gli anni novanta e il duemila vi è una fase di sperimentazione della "mediazione", quale pratica innovativa per l'inclusione dei "nuovi cittadini", sebbene si incominciano a notare i limiti di una mera mediazione linguistica, che fanno sì che sia sempre più richiesta una "mediazione culturale".

Il ruolo e i compiti dei mediatori per favorire le misure di integrazione sociale vengono per la prima volta riconosciuti in modo ufficiale nella legge n 40 del 6 marzo 1998 e nel decreto legislativo n. 286 del 25 luglio 1998 "Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione", che stabiliscono:

«dei criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei Paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori culturali qualificati»[199]; «la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 per l'impiego all'interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi»[200].

Nonostante ciò nel territorio italiano si vengono a delineare dei percorsi eterogenei sia per quanto riguarda la definizione e la formazione del "mediatore culturale" o del "mediatore interculturale", che il suo riconoscimento formale. Infatti questa figura viene per lo più promossa dalle associazioni sensibili ai "problemi degli" immigrati, e resa

[198] Basso P.(a cura di) (2010). *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit., p. 418.

[199] Legge 6 marzo 1998, n. 40."Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.", art. 36 co. 6 e Dlgs. 25 luglio 1998, n. 286 ""Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", art. 38 co. 7.

[200] Legge 6 marzo 1998, n. 40."Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.", art. 40 co. 1 e Dlgs. 25 luglio 1998, n. 286 ""Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", art. 42 co.1.

fruibile attraverso delle convenzioni, presso le Questure, gli ospedali, le amministrazioni comunali, i centri di prima accoglienza, le scuole."[201]

Nel duemila la mediazione risulta essere una prassi consolidata all'interno dei servizi, anche se le difficili condizioni di lavoro dei mediatori legate a diffusi contratti a chiamata o di collaborazione, e la scarsa ed incerta retribuzione, fanno sì che i mediatori stessi avanzino richieste di riconoscimento professionale prima a livello regionale e poi a livello nazionale. Un riconoscimento che è avvenuto solo parzialmente in alcune regioni italiane come il Friuli Venezia Giulia e la Valle d'Aosta in cui è stato promosso un Elenco Regionale dei mediatori culturali, senza tuttavia la possibilità di creare un vero e proprio Albo regionale o nazionale dei mediatori culturali. L'iscrizione formale agli elenchi regionali da parte dei mediatori aveva più finalità: tutelare una formazione di "mediatori culturali di qualità", promuovere il ricorso ai mediatori culturali come prassi all'interno dei servizi, dare una maggiore visibilità alla professione di mediatore.[202]

Nel duemilanove, con la stesura del documento della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale" si è definito il mediatore culturale come: «un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati» che favorisce «la rimozione delle barriere linguistiche e culturali, la valorizzazione e la promozione della cultura di provenienza, la promozione della cultura di accoglienza, l'integrazione socio-economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza»[203].

Negli anni la centralità della figura del mediatore culturale è sicuramente aumentata, anche se il ricorso alla mediazione culturale è ancora fortemente discrezionale a livello

[201] Casadei S., Franceschetti M. (2009) Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito, Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze, Report di ricerca ISFOL, p. 3.
[202] *Ivi,* p. 6.
[203] Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome (2009), Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale 09/030/CR/C9, Roma, Allegato 1. In: http://www.edscuola.it/archivio/scuole/sacchi/mediatoreItercult.pdf

nazionale e regionale, vista anche la sua prevalenza nel settore del privato sociale in collaborazione con gli enti pubblici attraverso delibere e convenzioni.[204]

[204] Si stima che circa il 92% dei mediatori culturali dipendono da enti, associazioni, cooperative, mentre solo l'8% agisce in proprio. Favaro G. (2006), I paradossi della mediazione. In Luatti L. (Ed.), *op. cit.*, p. 26.

Capitolo quinto

Migrazioni femminili e mediatrici culturali in Italia e nel Friuli Venezia Giulia

5.1 L'immigrazione femminile in Italia

Le migrazioni femminili in Italia hanno superato quelle maschili, tant'è che circa il 51,8% di immigrati sul territorio nazionale è composto da donne. Le prime negli anni sessanta - ottanta sono state le cosiddette pioniere della migrazione femminile in Italia, provenienti da Eritrea, Etiopia, Somalia, Capoverde, Filippine, America Latina, sono giunte per canali regolari e hanno trovato un'occupazione lavorativa, sono state per lo più invisibili negli studi e nelle statistiche sulle migrazioni fino agli anni novanta. Nonostante l'aumento delle donne immigrate lavoratrici l'attenzione è stata posta sullo stereotipo della "donna serva" o "prostituta, (soprattutto per la "donna con la pelle scura[205]")", oppure "che segue il marito" (soprattutto per le donne musulmane[206]), piuttosto che sul loro ruolo di protagoniste nella migrazione. Solo recentemente gli studi sulle migrazioni in Italia si sono focalizzati sulla dimensione di genere, tenendo conto non solo delle donne ricongiunte ai loro familiari, ma di quelle che fungono da "apripista" nella migrazione, diventando anche le principali *bread winner* a sostegno di tutto il nucleo familiare. Sono per lo più donne provenienti dall'Est Europa (la maggior

[205] Il termine "donna di colore" non sembra essere corretto dal momento in cui è stato "il Bianco" a definire sé stesso "senza un colore" e a "definire i colori altrui". Per evocare nel modo immediato la percezione della differenza etnica, preferisco ricorrere a termini come "pelle scura", anche se nemmeno questo risulta essere del tutto corretto, dal momento che il mio modo di intendere la pelle scura, può non essere condiviso da altri che appartengono ad un'etnia diversa dalla mia (europea). Il colore della pelle oggi incide fortemente in tutti gli aspetti della vita quotidiana, per cui sarebbe assurdo negare o "rendere invisibile" questo aspetto.

[206] La rappresentazione prevalente nei media e nella società occidentale sulla donna musulmana è secondo Daniela Conte, ricercatrice presso la Luiss Guildo Carli nel campo dei *mass-media* nel mondo arabo legata a visioni: 1. Quello di una donna immigrata in Italia vittima di abusi che ha bisogno di uscire dalla sua condizione di sottomissione, 2. Una donna che abbraccia la visione maschilista del mondo e che non vuole essere emancipata, 3. Una donna che vive tutto in funzione del matrimonio. Rappresentazioni fuorvianti che non tengono conto né della personalità delle donne musulmane, né dell'attuale messa in discussione dei modelli femminili tradizionali soprattutto nel mondo arabo-musulmano. Conte D. (2009), Stereotipi forzati, Conferenza di Doha sulle donne e i media. In: http://www.resetdoc.org/story/00000001455

parte di nazionalità Ucraina, Moldavia) seguite poi dall'America Latina (Perù, Ecuador), la maggior parte impiegate nel settore domestico e di cura. Nell'immaginario comune della popolazione italiana e dei media, le donne immigrate sono quasi esclusivamente colf, "badanti", vista anche la crescente preoccupazione per l'invecchiamento della popolazione autoctona, la riduzione dei servizi di *welfare* all'aumento della domanda di cura, soprattutto nelle Regioni del Nord Italia. Eppure si tratta di stereotipi fortemente negativi, che dipingono soprattutto le donne dell'Est Europa come fredde, calcolatrici.[207] In realtà le donne immigrate in Italia, soprattutto quelle provenienti dall'Est Europa ad avere un titolo di studio medio - alto, un'elevata esperienza professionale nel Paese d'origine, che viene però del tutto "azzerata[208]", "declassata" per il parziale o totale non riconoscimento del titolo di studio, attraverso il sotto-inquadramento lavorativo sulla base della tipologia di permesso di soggiorno, la discriminazione di genere, l'appartenenza etnica e nazionale. Infatti, scrive la sociologa Chiaretti che: «Non è, infatti, una questione di genere se le immigrate dal Marocco, ad esempio, non sono selezionate per il lavoro domestico e di cura, se le filippine sono preferite per il lavoro domestico e non per quello di cura, se le donne emigrate dai paesi dell'est sono ricercate e selezionate alla fonte per essere destinate al lavoro di cura degli anziani. Il colore della pelle, l'origine europea, la religione cattolica sono fattori di stratificazione importanti anche se non le preservano del tutto da sottili discriminazioni e razzializzazioni, che le accomunano a tutti gli immigrati».[209] Fattori che incidono anche sulla loro possibilità di "integrazione sociale", che le rendono particolarmente esposte al rischio di una doppia discriminazione, quella di genere e quella etnica.

Una discriminazione che non risparmia nemmeno le donne immigrate altamente specializzate, come il personale di cura ospedaliero o le mediatrici culturali. Eppure le donne immigrate hanno un importantissimo ruolo nella società italiana, sia per quanto riguarda la nicchia del mercato di lavoro di cura, che nel contribuire ad innalzare attraverso sia con un'età più giovane, che un tasso di fecondità più elevato, il saldo della

[207] Basso P. (a cura di) (2010). *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Milano, cit. p. 402.
[208] Scriveva Sayad che l'immigrato esiste per il Paese di immigrazione dal momento in cui vi arriva, la sua storia, la sua esperienza prima dell'emigrazione, non esiste. Invece, bisognerebbe considerare le migrazioni come "fatto sociale totale", che deve necessariamente tener conto della "vita precedente" dell'immigrato. Sayad A. (2002), *op. cit*.
[209] Chiaretti G. (2007). La catena globale del lavoro di cura, in Corradi L, Perocco F (a cura di), *Sociologia e globalizzazione,* Milano, Mimesis Edizione, p. 9.

popolazione attiva in Italia. Nonostante questo attraverso i mass-media, la politica, il mercato, la distanza economica e sociale, tra le donne autoctone e le donne immigrate aumenta, con l'aumentare degli stereotipi che vedono la donna immigrata come "estremamente distante ai valori occidentali", che vogliono la donna "libera, svestita, emancipata, di successo,".[210]

5.2 Donne immigrate, mediatrici culturali

La mediazione culturale in Italia, è prevalentemente svolta da donne[211] ed ha assunto così un tratto di genere, vista anche la stretta connessione con la componente cognitiva ed affettiva del "prendersi cura", qualità tradizionalmente femminili.[212]

Le donne immigrate sono prima di tutto "mediatrici" tra la cultura, i valori, la lingua, le tradizioni del Paese di origine e quelle del Paese di accoglienza, mediatrici di conflitti nella sfera privata e in quella pubblica. Hanno origini e riferimenti culturali differenti,[213] così come un'esperienza migratoria e una storia personale unica che contribuisce a costruire una visione eterogenea anche dell'essere donna immigrata. Solo alcune di loro scelgono o riescono a diventare mediatrici culturali, dal momento in cui per ottenere questo *status*, che in alcuni aspetti consente una maggiore visibilità pubblica,[214] è necessario avere una "doppia presenza"[215] nella conoscenza linguistica e dei diritti e doveri del Paese di origine e di quello di accoglienza. Una doppia presenza che richiede

[210] Crescono le relazioni asimmetriche tra le donne autoctone e quelle immigrate perché viene riprodotta nella società una scala gerarchizzata di palese appartenenza razzista, che tende a mettere sul piano più alto le donne bianche dell'Europa occidentale, poi quelle bianche dell'Europa dell'Est, e via via quelle con un colore della pelle più scuro, fino ad arrivare alla donna proveniente dall'"Africa nera". Verrocchio A, Tessitori P. (a cura di) (2009) *Il lavoro femminile tra vecchie e nuove migrazioni. Il caso del Friuli Venezia Giulia*, Roma, Ediesse, p. 67.

[211] La professione di mediatore culturale è svolta per lo più da donne, circa il 74%. Luatti L (a cura di) (2006) *op. cit.*, p. 26.

[212] Petrovic D., Azil F., Chiaretti G, Perocco F. (a cura di) (2006), *op. cit.,* pp. 113, 131.

[213] ERMI Friuli Venezia Giulia (1997). *Uguali e diversi. Le ragioni della tolleranza. La condizione della donna immigrata*, Trieste, Anolf editore, p. 33.

[214] La professione di "mediatrice culturale" viene vista come una professione ambita che riguarda una minoranza, che le distingue dalla altre donne immigrate. Petrovic D., Azil F.., Chiaretti G., Perocco F. (a cura di) (2006), *op. cit*. p. 140.

[215] Il concetto di "doppia presenza" è stato coniato dalla sociologa Balbo L. per indicare il doppio sforzo che le donne devono compiere tra il lavoro e l'organizzazione familiare. Cfr. La doppia presenza, in *"Inchiesta"*, n. 32, 1978, p. 7.

una capacità di "sapersi collocare", saper inquadrare il proprio punto di vista all'interno di una cornice che cambia di contesto, dalla scuola, al tribunale, alla questura, alla sanità, tanti sono gli scenari in cui la mediazione culturale si colloca. Oltre al fatto che nella professione di mediatrice culturale vengono richieste sia capacità complesse come il saper comunicare, il saper tradurre, l'essere in grado di costruire "tele di incroci alla diversità e al dialogo", il "saper entrare in relazione", sia condizioni di lavoro flessibili, "a chiamata", con incerta retribuzione e non sempre conciliabili con i tempi legati all'organizzazione familiare.

Forse sono proprio questi i fattori che hanno fatto sì che la mediazione culturale in Italia fosse per lo più svolta da donne straniere, bilingui, scolarizzate a livello alto, da tempo abituate ad attraversare i confini tra le culture, i servizi, gli spazi comuni dell'aggregazione e dell'incontro.[216] D'altronde le donne rispetto agli uomini sono più disposte a sbilanciarsi, a comunicare, a relazionarsi, a mediare, ad orientare, a costruire possibilità, a mettersi in gioco. Infatti sono state soprattutto le declinazioni al femminile che hanno visto nella mediazione una funzione prevalentemente psico-sociale di accompagnamento, sostegno, aiuto[217] in cui l'identificazione, l'empatia sono fortemente presenti nelle problematiche, nell'esperienza migratoria e nell'essere donna.

La mediazione è impregnata di emotività, e rievoca i vissuti dell'essere "donna immigrata" e allo stesso tempo di "essere mediatrice culturale", uno *status* che consente di essere riconosciute dalla società e dalla comunità del Paese d'origine e di quello di accoglienza, come "coloro che più di altre ce l'hanno fatta ad integrarsi". Eppure, anche questo processo è notevolmente condizionato dall'appartenenza etnica e dalla percezione di vicinanza o distanza culturale con la società e la cultura del Paese di accoglienza, e dalla possibilità o meno di essere riconosciute per il titolo di studio, l'esperienza professionale o le proprie capacità.

Il percorso per la riuscita professionale in qualità di "mediatrice culturale" può essere infatti, ricco di ostacoli legati ai processi di razzializzazione, gerarchizzazione della popolazione immigrata e di inferiorizzazione rispetto alla popolazione autoctona, o

[216] Luatti L (a cura di) (2006), *op. cit.*, p. 27.
[217] *Ivi*., p. 73.

fortemente legata a condizionamenti sociali e la capacità di affermazione individuale. Tenuto conto anche delle difficoltà di essere donna, straniera e lavoratrice.[218]

5.3 L'immigrazione nel Friuli Venezia Giulia

Il Friuli Venezia Giulia è stata una delle Regioni più interessate all'emigrazione nel primo e nel secondo dopoguerra, sia verso altre Regioni in Italia, come la Lombardia, che verso la Svizzera, l'Egitto, gli Stati Uniti, il Canada, il Brasile e l'Argentina.
Oggi il Friuli Venezia Giulia è invece una delle Regioni d'Italia più esposte alle migrazioni provenienti dall'Est Europa, territorio di confine, di transito e di stabilimento per molti immigrati. Nel Friuli Venezia Giulia la popolazione straniera regolare al primo gennaio duemilaundici è infatti di circa 114.000 unità, con una maggiore presenza presso la provincia di Udine (con 39.326 residenti stranieri), Pordenone (con 36.046 residenti stranieri), Trieste (19.044) Gorizia (10.870).[219] Si contano cittadini stranieri provenienti da centocinquantuno diversi Paesi, di cui la maggior parte di provenienza europea (circa il 68,8%), seguiti poi da quelli provenienti dall'Africa (il 22,2%), dall'Asia, dall'America, ed infine dall'America centro-meridionale.[220] Infatti le prime tre cittadinanze di provenienza degli stranieri in Regione sono: Romania (19.664 unità), Albania (13.088 unità), Serbia (9.063 unità), seguiti poi da Ghana (5052 unità) ed Ucraina (4998 unità).[221] Una presenza legata sia alla vicinanza geografica con l'Europa centrale ed orientale, che alla richiesta di manodopera presso l'industria, soprattutto il settore del legno e della metalmeccanica, anche se fortemente influenzata dalla crisi economica a livello regionale e nazionale, che ha determinato un aumento dei tassi di disoccupazione dei lavoratori stranieri (- 5% degli occupati nel duemiladieci

[218] Il concetto di "triplice oppressione" prevede una discriminazione multipla legata alla razza, al sesso e alla classe sociale di appartenenza. Si tratta di una teoria sociologica che deve però tener conto del ruolo degli individui e delle loro capacità di *coping* rispetto agli ostacoli quotidiani che si presentano. Le donne immigrate lavoratrici sono "per eccellenza" discriminate sulla base del sesso, della razza, della classe sociale, anche se oggi va considerato il loro crescente protagonismo nelle migrazioni internazionali, e potenziale ruolo di "*Female Breadwinner*".
[219] Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (2012), *Annuario statistico Immigrazione 2012*, Trieste, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, p. 25.
[220] *Ivi,* p. 53.
[221] *Ivi* pp. 32-33.

rispetto al duemilanove, da 77.935 occupati a 53.428)[222] e una forte richiesta di aiuti economici e di alloggio. I settori in cui gli immigrati sono più occupati in Regione sono: l'industria, costruzioni, mezzi di trasporto l'agricoltura (nelle province di Pordenone e Gorizia), mentre nel settore dei servizi (nella provincia di Udine e Trieste).[223]

La componente femminile è particolarmente cresciuta dal duemiladieci (+6,1), tant'è che ha superato quella maschile, e costituisce circa il 41,9% tra gli occupati immigrati (30.750). Dal momento che l'età media della popolazione autoctona in Regione è di 45,9 anni, la presenza degli immigrati è particolarmente significativa perché contribuisce ad innalzare il saldo della popolazione attiva, con un'età media di 32,6 anni[224] ed un tasso di fecondità più elevato (in regione le donne straniere hanno in media 2,14 figli, a differenza delle donne italiane che ne hanno circa 1,22).[225]

Dato che le migrazioni femminili sono particolarmente rilevanti sia nel contesto italiano (il 51,8% degli immigrati sono donne) sia nel contesto regionale del Friuli Venezia Giulia (il 50,5% degli immigrati sono donne), ritengo che sia importante far riferimento a ricerche specifiche che sono state condotte nella Regione Friuli Venezia Giulia per cogliere la numerosità, le nazionalità e le caratteristiche delle donne immigrate in Regione. Un approccio quello di genere, che diventa sempre più importante nello studio delle migrazioni dell'oggi.

5.4 L'immigrazione femminile nel Friuli Venezia Giulia

Se fino al secondo dopoguerra erano le donne del Friuli Venezia Giulia ad emigrare per lo più come addette alle industrie tessili, alle pulizie nel settore ospedaliero ed alberghiero, domestiche, balie, verso altre regioni italiane, come la Lombardia, o mete internazionali come la Svizzera, il Sudamerica, gli Stati Uniti, il Canada, l'Egitto, oggi sono le donne soprattutto dell'Est Europa (Albania, Romania, Serbia Montenegro, Croazia, Ucraina) ad emigrare in questa Regione.

---

[222] Caritas/Migrantes (2011), *op. cit.* pp. 355-356.
[223] *Ivi*, p. 357.
[224] Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (2012), *Annuario statistico Immigrazione 2012*, Trieste, cit., p. 19.
[225] Caritas/Migrantes (2011), *op. cit.*, p. 356.

La componente femminile in Regione ha superato nel duemiladieci quella maschile, costituendo circa il 50,5% degli immigrati, anche se la distribuzione di genere presenta notevoli differenze a livello di nazionalità e a livello territoriale, tenuto conto anche della diversa distribuzione dei servizi. Sono infatti presenti: sia donne protagoniste dell'emigrazione che hanno deciso di emigrare da sole, sia donne ricongiunte ai propri padri o mariti.[226] Rispetto alla composizione nazionale si nota che l'incidenza femminile è maggiore per gli immigrati provenienti dall'Est Europa (circa il 70% sono donne, soprattutto dall'Ucraina per cui l'incidenza femminile è pari all'82,9%), seguita poi per quelli provenienti dall'America Meridionale (Colombia) ed due Paesi dell'Est Europa (Polonia, Moldavia) circa il 60-70% e Nigeria e Romania tra il 50-60%.[227]

La presenza delle donne immigrate è decisamente maggiore nella provincia di Udine (circa il 52%) a differenza delle altre province in cui è maggiore la componente immigrata di sesso maschile.

Un'indagine condotta sulle "*Dinamiche occupazionali dei lavoratori immigrati nel Friuli Venezia Giulia 2010",* rileva che: «in Regione le donne immigrate rappresentano il 43,9% dei lavoratori stranieri: nei servizi sanitari e di assistenza (il 91%), nei servizi domestici presso le famiglie e convivenze (88.9%), istruzione (76,6%), altri servizi alle persone (71,4%) Servizi delle Attività ricreative e ludiche (66,7%), Alberghi e Ristoranti (66,0%), Altri servizi alle imprese (62,9%) e Servizi finanziari, assicurativi, attività ausiliarie (61,1%), nel settore Tessile (52,7%), nel Commercio all'ingrosso e al dettaglio (48,7%)».[228] Uno dei tratti più comuni nell'occupazione femminile in Regione riguarda il sottoinquadramento in termini di titolo, contratto e salario, delle lavoratrici immigrate soprattutto nel settore della sanità in qualità di infermiere, ausiliarie socio-assistenziali, operatrici socio-sanitarie, nel settore industriale e nel settore dei servizi.[229]

---

[226] Verrocchio A, Tessitori P (a cura di) (2009), *op. cit.*, p. 59.

[227] IRES Friuli Venezia Giulia, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (2006), *Annuario statistico dell'immigrazione in Friuli Venezia Giulia 2006*, p. 3. In: http://www.fvgsolidale.regione.fvg.it/infocms/repositPubbl/table4/77/allegati/Percorsi%20migratori%20al%20femminile.pdf

[228] All'interno di questo Rapporto, nei dati riguardanti gli "stranieri extracomunitari" vengono inclusi anche i dati dei cittadini rumeni, sebbene oggi essi facciano parte dei "cittadini U.E.". Cfr. Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Agenzia Regionale del Lavoro (2012), Analisi sulle previsioni di lavoratori extracomunitari in Friuli Venezia Giulia per il 2012, p. 14. In: http://www.regione.fvg.it/rafvg/export/sites/default/RAFVG/formazione-lavoro/agenzia-regionale-lavoro/allegati/prev_extracom__FVG_2012.pdf

[229] Verrocchio A, Tessitori A. (2009), *op. cit.*, p. 78.

Un forte *Brain Waste* se si tiene conto delle competenze plurilingue e dei titoli di studio scarsamente riconosciuti in Italia. Uno degli ostacoli più rilevanti all'occupazione femminile immigrata riguarda la scarsità o assenza di reti sociali di supporto, con il rischio anche di facilitare "la caduta in povertà".

Le donne immigrate che hanno le possibilità svolgono più facilmente corsi di formazione di breve durata per lo più promossi e finanziati dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Tra i percorsi formativi in cui la componente di genere femminile è maggioritaria vi è sicuramente quello per la formazione dei mediatori culturali, in cui le donne rappresentano circa l'88% dei partecipanti.[230] Un dato curioso che contribuisce a rendere la professione di mediatore culturale una "professione al femminile", decisamente più attrattiva del lavoro domestico o di cura perché consente alle donne immigrate di essere riconosciute per delle conoscenze e delle competenze altamente specializzate. Anche se si tratta di una professione che contiene per certi aspetti caratteristiche molto vicine al lavoro di cura, come l'attenzione per la comunicazione, la relazione, la dimensione affettiva che sono state tradizionalmente associate alla sfera femminile.

5.5 La mediazione culturale nel Friuli Venezia Giulia

In Friuli Venezia Giulia la figura del mediatore culturale ottiene per la prima volta riconoscimento attraverso la Legge Regionale del 9 agosto 2005, n. 18 "Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro" e la Legge Regionale del 4 marzo del 2005, n. 5 "Norme per l'accoglienza e l'integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini stranieri immigrati", che stabiliscono che:

«le Province individuano i Centri per l'impiego presso i quali istituire servizi di mediazione culturale per i destinatari della presente legge, tramite mediatori culturali iscritti all'Elenco di cui all'articolo 25, comma 6, e in possesso della specializzazione in materia di lavoro»[231]; «è istituito l'Elenco regionale dei mediatori culturali, presso la direzione centrale competente in materia immigrazione. L'iscrizione all'Elenco è

[230] Verrocchio A, Tessitori A. (2009), *op. cit.*, p.81.

[231] Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia del 9 agosto 2005, n. 18 "Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro", Art. 26 co. 8.

subordinata al possesso di specifica professionalità in materia di mediazione culturale, attestata a seguito della frequenza di corsi di formazione specifici, ovvero conseguita mediante esperienze formative e lavorative»[232].

Nonostante l'innovazione soprattutto della legge regionale del 2005, n. 5, presa anche a modello dalle altre regioni italiane, essa è stata cancellata dalla giunta Tondo, contribuendo ad un vuoto normativo. Le esperienze che si sono costruite negli anni con la mediazione culturale nel Friuli Venezia Giulia sono state in ogni caso molto significative nella creazione di un'interculturalità possibile, anche se in evoluzione.

Tutto è iniziato negli anni ottanta in cui si è assistito all'ingresso massiccio di persone provenienti dall'Africa e dall'Asia,[233] anche se è stato negli anni novanta, con la guerra nei Balcani che la presenza di profughi, kosovari, albanesi, serbi, bosniaci ha fatto sì che ci fosse un'attenzione da parte delle istituzioni per un'accoglienza di emergenza. «Il Friuli Venezia Giulia è stata una delle regioni più esposte a questo esodo, in quanto "territorio di confine" tra l'Europa dell'ovest e quella dell'est.»[234] Cresceva in quegli anni anche il numero di immigrati provenienti dall'Africa, soprattutto senegalesi, marocchini, tunisini per lo più rappresentati dalla popolazione italiana, locale e dai media come "*vù cumprà*" o "marocchini", oltre che "spacciatori di droga", criminali. Una rappresentazione quella dell'immigrato-criminale che veniva associata anche ad albanesi e rumeni, percepiti come persone estremamente violente; in generale la popolazione dell'Est Europa veniva mal vista e raggruppata nel nome di "slavi".

L'idea del Progetto Mediatori Culturali del Friuli Venezia Giulia[235] è nata in questo sfondo, cercando di riflettere sugli stereotipi e i pregiudizi associati alla popolazione immigrata, soprattutto con il desiderio di affrontare "la questione dell'integrazione degli alunni stranieri" nell'ambito scolastico, provenienti soprattutto dalla Jugoslavia.

La scuola fino ad allora è sempre stata composta da alunni autoctoni, per la prima volta negli anni novanta gli insegnanti dovevano confrontarsi con alunni stranieri che non parlavano l'italiano e che avevano anche molto spesso vissuto l'esperienza dolorosa

---

[232] *Ivi*, art. 25, co. 6.

[233] ERMI (1999)*, La voce dell'altro. La mediazione culturale: l'esperienza nel Friuli Venezia Giulia*, Pasian di Prato, Acli puntostampa, p. 12.

[234] Malabotta Richter M. (2006) Trieste: mediazione culturale sulla via della cultura della reciprocità. L'esperienza di Interethnos. In Luatti L (Ed.), *op. cit.*, p. 293.

[235] ERMI (1999)*, La voce dell'altro. La mediazione culturale: l'esperienza nel Friuli Venezia Giulia*, Pasian di Prato, cit., p. 13.

della guerra nei Balcani. Di fronte a questa realtà gli insegnanti si ritrovarono ad essere del tutto impreparati, vista la mancanza di concezione di una didattica e di una scuola anche solo multiculturali. Sono state le ACLI le prime ad avere sensibilità rispetto a queste tematiche assieme al Provveditorato degli studi di Udine ed il sedici dicembre del novantadue venne costruita così formalmente la commissione che elaborerà in seguito il progetto rivolto alle scuole di primo ordine e grado della provincia di Udine. Un progetto che prevedeva il ricorso esterno dei Mediatori culturali per la promozione dell'educazione interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri previa formazione dei mediatori culturali ed organizzazione di incontri con le scuole.[236] Ebbe così inizio la ricerca di stranieri che potevano svolgere il corso per mediatori culturali provenienti da Paesi oltre l'Europa, con una buona conoscenza linguistica del Paese di origine e di accoglienza, un titolo di studio medio - alto, nonché la disponibilità almeno biennale di permanenza nel territorio della provincia e che abbia elaborato l'esperienza di "immigrato" in Italia e nel Friuli Venezia Giulia. I corsi finanziati dall'Ente Regionale per i problemi dei Migranti (ERMI) e gestiti dalle ACLI, ebbero inizio nel novantatrè prevedevano l'approfondimento di conoscenze comunicative, culturali, scolastiche e sull'immigrazione e nel novantacinque l'aggiunta di "elementi di cultura friulana". Dai due corsi vennero formati in tutto quarantuno mediatori, provenienti da tutti i continenti. La mediazione culturale all'interno delle scuole ebbe inizio dopo il primo corso per mediatori culturali, con il progetto "Mediatori culturali nella scuola", finanziato dall'ERMI e sottoscritto dal Provveditorato agli Studi e dal Comune di Udine, per la realizzazione di lezioni e conferenze, tenute da mediatori culturali stranieri, soprattutto di nazionalità serba, croata, albanese, vista la maggioranza di alunni provenienti dalla Jugoslavia.[237] Un progetto che venne "accolto" con notevoli difficoltà burocratiche e resistenze da parte del corpo docenti, nonostante il ruolo dell'ERMI nel finanziamento degli istituti scolastici di ogni ordine e grado su tutta la regione.

Seguì poi il progetto "I colori del mondo-Mediazione linguistica, culturale, educazione alla mondialità e all'interculturalità", nel novantotto il progetto di "Mediazione linguistica di prima accoglienza", una serie di iniziative che contribuirono alla creazione del primo corso di mediatori culturali anche nella provincia di Trieste nel novantasette-

[236] *Ivi*, p. 14.

[237] Camilotti S., Sebastianis S. (2006). Definire e promuovere la "mediazione": il ruolo delle Regioni. In Luatti L (Ed.) *op. cit.*, p 228.

novantotto.[238] Inizialmente la mediazione nelle scuole era intesa come mediazione linguistica, anche se negli anni, con le esperienze dei mediatori e la "graduale caduta delle resistenze" da parte degli insegnanti aveva contribuito a sviluppare sempre di più l'idea di una mediazione culturale che avesse come obiettivo la promozione dell'educazione interculturale. Eppure ci si rendeva conto che la mediazione culturale non poteva limitarsi al contesto scolastico, doveva allargarsi alla sanità e al sociale, visti i crescenti bisogni dei cittadini immigrati nel Friuli Venezia Giulia, tant'è che nel novantotto venne promosso il progetto di Iniziativa Comunitaria denominato "Etnos&Demos-Percorsi e modelli di integrazione diffusa per l'immigrazione, promosso dall'Assessorato alle Solidarietà Sociali della provincia di Udine, finanziato dall'Unione Europea e dal Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale.[239]

Nel duemila nacquero, su iniziativa dei mediatori/delle mediatrici culturali l'Associazione Mediatori di Comunità Onlus a Udine, nonché la Cooperativa Sociale di mediatori culturali "Interethnos", trasformata poi nel duemilatrè in Associazione "Interethnos".

[238] *Ivi,* p. 229.
[239] *Ibidem.*

Capitolo sesto

Il dialogo con gli attori sociali: interviste alle mediatrici, ai mediatori culturali e agli operatori/coordinatori dei servizi della provincia di Udine

6.1 Verso la costruzione di un'intervista dialogica con le mediatrici/i mediatori culturali della provincia di Udine

Durante la mia esperienza di tirocinio formativo in qualità di assistente sociale presso il consultorio familiare di Udine ho avuto l'occasione di intervistare alcune mediatrici e alcuni mediatori culturali sul territorio. L'idea è nata dal mio desiderio di conoscere di persona la storia delle mediatrici e dei mediatori prima di tutto come "migranti" e poi come "professionisti della mediazione". Infatti, nonostante la possibilità di consultare un'ampia bibliografia in tema di mediazione culturale, sentivo l'esigenza di "mettermi in gioco", di "sentire di persona le emozioni"dei mediatori culturali,[240] in particolare delle mediatrici culturali, vista la mia scelta di privilegiare un approccio di genere nella ricerca.[241] Quest'idea ha trovato poi realizzazione grazie all'appoggio degli operatori del consultorio, in particolare l'assistente sociale Alessandra Zenarola, che con il suo interesse mi ha supportato in questo "viaggio di scoperta".

Le mie difficoltà iniziali erano legate a due aspetti: come costruire l'intervista[242] e come "agganciare" i mediatori/le mediatrici culturali. Non posso nascondere di essere stata un po' disorientata all'inizio[243], poi ho iniziato a costruire la traccia dell'intervista

[240] I fenomeni e gli eventi sociali si trasformano di continuo, sono imprevedibili, ma soprattutto assumono senso attraverso gli attori sociali che vi interagiscono dando il proprio contributo personale. Ceccatelli Gurrieri G. (2003*), op. cit.*, p. 81.

[241] Ho scelto di fare dieci interviste ai mediatori culturali, di cui sette alle mediatrici culturali.

[242] L'intervista alle mediatrici e ai mediatori culturali è particolarmente utile per far emergere in modo più esplicito il doppio codice socio-culturale: da un lato quello dell'"essere immigrate/i", dall'altro quello di "essere professionisti della mediazione nei servizi". Ceccatelli Gurrieri G. (2003), *op. cit.*, p. 87.

[243] L'esperienza del disorientamento, scrive Salvatore La Mendola, è un passaggio "quasi obbligato" nella costruzione di una conoscenza che procede attraverso l'incontro con esperienze e relazioni. La Mendola S. (2009). *Centrato e aperto. Dare vita a interviste dialogiche*, Novara,Utet Università, p. XI.

strutturata[244] prendendo spunto da alcune ricerche sulla mediazione culturale che sono state condotte da altre tirocinanti all'interno del consultorio familiare di Udine, poi ho consultato alcuni libri sulla mediazione ed infine mi sono confrontata con la mia relatrice e la mia correlatrice della tesi, che mi hanno suggerito di approfondire nelle interviste le percezioni sul ruolo e le funzioni della mediazione culturale nonché l'aspetto dell'interculturalità.

L'assistente sociale Zenarola, che da anni si è occupata all'interno del consultorio familiare di Udine dei decreti riguardanti minori stranieri, si è proposta di "fungere da filtro" nel contattare le mediatrici e i mediatori culturali per le interviste, visto che la mia non conoscenza delle mediatrici e dei mediatori avrebbe potuto essere un ostacolo per lo svolgimento delle interviste. Così abbiamo preso l'elenco dei mediatori culturali che collaborano con il servizio e abbiamo scelto alcune mediatrici e alcuni mediatori sulla base della provenienza geografica (a campione, abbiamo ritenuto utile sceglierne da diversi continenti, proprio per cogliere "universi" anche lontani tra loro).

Il contatto con le mediatrici per via telefonica da parte dell'assistente sociale Zenarola, che all'inizio spiegava brevemente a tutte le mediatrici e mediatori le motivazioni e le caratteristiche legate alla scelta dell'intervista,[245] ha suscitato reazioni diverse. Alcuni/e mediatori/mediatrici che avevano già svolto delle interviste all'interno del servizio si sono rese subito disponibili, altri/e hanno chiesto maggiori informazioni, quasi diffidenti e titubanti rispetto alla prima parte dell'intervista nel "dover raccontare di sé", altri/e hanno rifiutato dicendo di "aver troppi impegni con la mediazione" o "di attendere di essere ancora pagati/e per altre ore di mediazione".

Ho iniziato le interviste con tutti i dubbi sul mio modo di pormi, nel cercare di non condizionare le risposte, inconsapevole anche rispetto ai tempi di durata delle interviste. La prima intervista mi ha emozionato molto perché sentivo nelle parole della mediatrice un fortissimo entusiasmo, anche se non sono mancati toni incrinati e quasi silenziosi rispetto all'esperienza del mancato riconoscimento del titolo di studio e la fatica di essere riconosciute come "professioniste" nel Paese di accoglienza. In quel momento ho provato un forte senso di ingiustizia, mi sono chiesta come sia possibile "perdere tutto migrando"? Anche se il racconto della mediatrice proseguiva con toni di riscatto "per

[244] Solamente nel momento in cui lo studente si cimenta a scrivere la traccia, svela se stesso, il suo punto di partenza nel vedere le cose, le sue aspettative ed aspirazioni. *Ibidem*

[245] Intervista strutturata, anonima.

avercela poi fatta ad emergere", sottolineandone l'estrema fatica. La mediatrice si lasciava raccontare, era quasi difficile "contenerla" nei tempi ipotizzati (un'ora e mezza), tant'è che spesso le mie domande venivano "anticipate" dal suo racconto.

La terza intervista è stata completamente diversa, è stato molto difficile per me "entrare in contatto" con la mediatrice, che si rifiutava di dare informazioni personali che per me erano utili per ricostruire da un lato gli aspetti anagrafici, che per "cogliere la dimensione soggettiva" nella mediazione. Ho dovuto fare uno sforzo per "passare alle domande" sulla professione e andare oltre alle mie "domande interiori", come: come mai tutta questa diffidenza? Come mai tutta questa reticenza nel dare informazioni su di sé? E nel corso dell'intervista il clima si distendeva, poi s'irrigidiva, e continuava con: «ti dico questo, ma non lo scrivere».

Man mano che proseguivo nelle interviste acquisivo sicurezza, sia nel raccogliere le informazioni, [246] che nel gestire la mia emotività nei racconti, tant'è che se percepivo un "muro", una sorta di chiusura nel raccontare, mi fermavo, facevamo una pausa, bevevamo un bicchier d'acqua e ponevo la domanda in modo più generale, per non "rompere l'intimità" delle mediatrici/dei mediatori. In alcuni momenti mi sono sentita "sprofondata nel racconto", altre volte "sul filo del rasoio, al confine tra il poter chiedere e il dover rimanere in silenzio", altre volte come "un'intrusa".

È vero che le interviste avevano lo scopo di "fare una ricerca", che per certi aspetti poteva essere utile agli operatori del servizio per valutare il proprio modo di porsi, ma era sempre necessario "creare fiducia", lasciar spazio, porre domande più specifiche per raggiungere le informazioni o proseguire oltre. A volte mi sono sentita quasi in dovere di "aggiungere qualcosa di me", per evitare il rischio che le interviste si trasformassero in un interrogatorio, era molto importante per me "evitare il freddo distacco" perché lo percepivo come "un ostacolo alla comunicazione". Uno degli ostacoli aggiuntivi sembrava essere legato in alcune interviste, alla "lettura diversa" delle domande, anche se alla fine questa è stata una risorsa "per coglierne le diverse percezioni".

Dopo aver condotto e trascritto la maggior parte delle interviste (circa sette su dieci), mi sono sentita "satura di informazioni", anche se, rileggendo le interviste in alcune forse ci sarebbero stati degli aspetti da approfondire rispetto all'attribuzione di senso, che

[246] Raccoglievo appunti, dato che ero convinta il registratore avrebbe alimentato un clima di diffidenza ed ostilità.

forse avevo dato per scontato durante l'intervista, per cui sorgeva spontaneo chiedermi: ma che cosa voleva esattamente dire la mediatrice con queste parole? Perché le ha dette proprio in quel momento? Dove voleva arrivare?

Ogni intervista era diversa nel ritmo, nella sintonia, "nel valicare il confine", in alcune potevo "osare nel chiedere di più", in altre, dovevo attenermi ad ascoltare quello che poteva essere detto e non detto. Eppure, nonostante l'unicità delle interviste, potevo già cogliere degli aspetti in comune, come: la fatica dell'esperienza migratoria, dell'essere riconosciuti "alla pari degli autoctoni", la difficoltà nella professione legata al contratto a chiamata, all'incerta retribuzione e alla "pretesa" di completa disponibilità.

Percepivo una fortissima asimmetria tra i mediatori e gli operatori dei servizi, anche se questa non veniva dichiarata apertamente, sentivo che le disuguaglianze erano piuttosto forti, legate in particolare all'organizzazione dei servizi stessi, e alla tendenza a ricorrere alle mediatrici/ai mediatori "a singhiozzo". Mancava forse una progettualità, una continuità, e più le mediatrici/i mediatori erano "in grado di tessere relazioni e fiducia" con gli operatori, e più era possibile che essi venissero "richiamati". Una mediatrice o un mediatore "che si sbilanciavano troppo" nella critica dell'operato del servizio, forse poteva essere "scomoda/o" e quindi più difficilmente richiamato.

Due interviste mi hanno particolarmente colpita, quella di una mediatrice culturale che tendeva a mio parere a "sbilanciarsi troppo" dalla parte degli operatori, quasi "dimenticando" di essere stata immigrata, e quella di una mediatrice che "tendeva a schierarsi dalla parte dell'utenza immigrata", lamentando una forte dimensione di pregiudizio da parte degli operatori.

Nella prima intervista tra le due, emergeva nel racconto della mediatrice una grande "avversione" nei confronti dei connazionali, quasi che "non si sforzassero abbastanza nell'integrarsi" o "avanzassero eccessive pretese" nel Paese di accoglienza. Nonostante la differenza "etnica", mi sembrava in quel momento che la mediatrice avesse tutto d'un tratto assunto i tratti della «bianchitudine»[247].

Nella seconda intervista invece, potevo percepire una "forte aggressività contenuta" verso gli operatori dei servizi, che, a dire della mediatrice, esprimevano in modo palese i propri pregiudizi mettendo a disagio la mediatrice stessa, che doveva "fungere da

[247] Scrive Fanon che il desiderio dell'uomo "Nero" è di rendere bianca la propria razza, di "assumere i tratti del colonizzatore". Cfr. Fanon F. (1996). *Pelle nera e maschere bianche: il nero e l'altro*, Milano, cit., p. 9.

filtro" nella comunicazione. Il racconto proseguiva con «bisogna giustificare gli operatori per poter andare avanti nella mediazione», una frase che mi lasciava un po' perplessa, e che mi suggeriva una sorta di "sconfitta nel dover accettare le cose", le forti asimmetrie di potere.

Quando ho intervistato i mediatori è stato molto diverso, non è stato "un raccontare al femminile", ho sentito in alcuni momenti "la diversità di genere", soprattutto quando un mediatore ha messo in atto degli atteggiamenti quasi seduttivi, che mi hanno messo un po' in imbarazzo. I toni delle interviste erano poi più pacati, più controllati nelle emozioni. Terminate le interviste ho scelto di "spedirle" via mail alle mediatrici/ai mediatori, per dare loro la possibilità di "omettere" o di "fare delle aggiunte" qualora l'avessero ritenuto opportuno, anche se avevo ben specificato che le interviste sarebbero comparse come anonime, mi è sembrato più corretto confrontarmi anche in questa fase. Queste sono anche state lette dall'assistente sociale Zenarola che ha ritenuto "curiose" alcune risposte delle mediatrici e dei mediatori, dalle quali è possibile cogliere anche una sorta di valutazione rispetto all'atteggiamento degli operatori e l'operato del servizio.

Personalmente ritengo che le interviste condotte siano state molto utili perché: mi hanno consentito di "smussare alcuni pregiudizi", come quello che "le mediatrici/i mediatori tendono a sbilanciarsi dalla parte dell'utenza immigrata": avere "una visione d'insieme" sulle percezioni delle mediatrici/ dei mediatori sul territorio che sembrano essere fortemente vincolate dalle scelte politiche e dall'organizzazione dei servizi; maturare una maggiore consapevolezza sul mio ruolo professionale futuro di assistente sociale.

Rispetto alle interviste condotte mi focalizzerò in particolare su quelle rivolte alle mediatrici culturali in quanto l'approccio di genere è un aspetto scarsamente esplorato nella letteratura sulla mediazione culturale, e a mio parere una caratteristica che influenza la stessa mediazione e che fa la differenza.

6.2 Interviste alle mediatrici e ai mediatori culturali nella provincia di Udine

Intervista alla mediatrice culturale albanese[248]

A. Aspetti anagrafici

Età: 50 anni

Stato civile: sposata

Età, professione, residenza, occupazione attuale del marito: 52 anni, giornalista, Udine, mediatore culturale

Se con figli: età, sesso, residenza, titolo di studio e eventuale professione dei/del figli/o: 21 anni, maschio, Udine, studente di *graphic design*

Nazionalità- cittadinanza: albanese ed italiana

Titolo di studio: laureata in economia e commercio in Albania

Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: presso la Biblioteca nazionale di Tirana

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: mediatrice linguistico - culturale in ambito scolastico, sanitario, sociale, lavorativo, interprete, docente per enti formativi

B. Storia del percorso migratorio dopo[249]

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Io sono arrivata in Italia negli anni novanta. Mio marito era un giornalista e aveva deciso di andare in Italia e chiedere subito asilo. Quello era l'unico modo per poter rimanere in Italia o si veniva rimandati nel Paese d'origine. Noi siamo proprio scappati, io ero incinta di otto mesi, e si è occupato lui di chiedere il riconoscimento dello status di rifugiato. Dopo 5 anni abbiamo presentato la richiesta per la cittadinanza italiana. Siamo rimasti a Trieste per un anno, poi per quattro anni siamo rimasti a Monfalcone, ed infine ci siamo trasferiti ad Udine. Quando sono arrivata a Trieste ho avuto

[248] Intervistata il 23.04.2012.

[249] Il termine "percorso migratorio dopo" è importante perché come afferma il sociologo algerino Sayad l'immigrato esiste prima della sua migrazione.

un'accoglienza che non dimenticherò mai. Negli anni novanta eravamo tra i primi albanesi ad arrivare, non facevamo fatica a capirci perché conoscevamo la lingua italiana, ci sentivamo aiutati, la gente era molto aperta. Io ho fatto delle amicizie importanti, persone che mi hanno aiutata molto anche economicamente.
Ho notato che Trieste ed Udine erano delle città molto diverse tra loro; ad Udine bisogna prima trovare la chiave per poter entrare e stare bene. Io mi trovo benissimo qui, ormai sono ventidue anni che sono ad Udine e non ho intenzione di andarmene, mi sento come se fossi nata qui, è vero, ci sono momenti di nostalgia, ma poi quando vado in Albania mi sento troppo diversa, nel bene e nel male. A volte penso che solo la lingua mi accomuna all'Albania e non vedo l'ora di tornare in Italia. Tirana oggi è una capitale moderna, europea, molto bella,ci sono stati dei cambiamenti radicali, anche nel mondo delle relazioni. Solo che lì la vita è senza regole,in Italia siamo abituati alle leggi, alle regole, agli appuntamenti. Il tempo qua sembra non essere mai abbastanza, lì invece sembra che non finisce mai. Tirana è rimasta così, una cartolina, l'Albania per me va bene per fare le vacanze e ricordare gli affetti lasciati. Mi sono trovata bene in Italia, ma facendo anche il mio percorso personale.
Il fatto che vivo qua mi fa pensare che ho perso l'identità, che la mia è un'identità spezzata, sono qua e là, non sono né qua né la, ho una nuova identità nata dal mescolamento delle due identità.»

C. L'accesso alla professione di mediatrice culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatrice culturale?**

«Per dieci anni ho lavorato presso il Collegio del Mondo Unito a Duino come insegnante di lingua e cultura albanese, poi il progetto è stato chiuso. Il lavoro a Duino ha aperto le porte per svolgere il lavoro di mediatrice culturale, dato che qualcuno lì mi aveva contattata dicendomi che il responsabile della RUE stava cercando queste figure negli anni novanta per aiutare i bambini albanesi, croati che erano arrivati in Italia a causa della guerra nei Balcani. Così mi è stato proposto questo lavoro, ma io all'inizio non sapevo come fare e mi hanno rassicurata dicendomi che avrei svolto dei corsi per la

professione. E così ho iniziato a frequentare tantissimi corsi, aggiornamenti, per avere maggiore esperienza della mediazione.
Nel novantasei ho iniziato a lavorare per la RUE, la prima associazione che dava lavoro ai mediatori provenienti dai Balcani. Posso sottolineare che il mio percorso di mediatrice linguistica parte con la RUE e continua con il Circolo mediatori linguistici e culturali di Udine e i Mediatori di Comunità sempre di Udine. Nel novantasei la RUE forniva la mediazione linguistica nelle scuole, poi con gli anni si è occupata di altro. Oggi la RUE si occupa di progetti formativi contro il razzismo, la xenofobia, ed è un'associazione molto riconosciuta a Udine. Ho iniziato a lavorare come mediatrice nelle scuole a Udine. All'inizio non conoscevo la figura del mediatore, poi con i contatti, i corsi di formazione, ho conosciuto altre etnie, ho capito che potevo stare bene anche ad Udine. Con molte esperienze mi sono costruita una corazza per essere forte, ho sempre cercato di creare un dialogo ed integrare i miei connazionali. Io sono convinta che Udine è all'avanguardia per quanto riguarda i servizi rivolti agli immigrati, ci sono tantissimi enti in rete, ed io faccio anche parte di un'associazione, La Tela, un'associazione che mira alla convivenza di donne italiane e straniere.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

«Lo scopo del mediatore è quello di integrare i connazionali, aiutarli con la lingua, togliere le barriere culturali. Mi vengono in mente tante parole: sostegno, perché il mediatore è una figura che sostiene, aiuta chi è in difficoltà, assistenza per un breve periodo, professionalità, amore, coscienza. La mediazione è un lavoro faticoso, ma si è sempre dentro questioni delicate come il rapporto sessuale, percorsi di gravidanze e non, i comportamenti violenti dentro la famiglia, i problemi con i figli,non comprensione della lingua/cultura dell'altro.
Il mediatore è una figura che deve dare fiducia, ma anche delicata, sta in mezzo tra due parti che non si capiscono, aiuta il dialogo, la comunicazione tra tante persone in diversi contesti, è un'interfaccia. All'inizio la figura del mediatore mi piaceva, io sono una persona molto umile e cerco di aiutare l'altro, voglio risolvere i problemi di tutti. Forse a me questo crea problemi, perché mi porto a casa i problemi, ma man mano che lavoro, ho capito che la mediazione è anche una missione per me, che è difficile lasciarla. Mio

marito mi chiede a volte: ma se tu vinci la lotteria, smetti di fare la mediazione? La mia risposta è no. E poi penso a quando sarò vecchia, sessant'anni e mi dispiace non lavorare più, io voglio fare mediazione per tutta la vita. Lavoro da quindici anni nella mediazione e vedo che questo desiderio si rafforza di anno in anno.
Adesso che svolgo la mediazione al centro per l'impiego mi sento in crisi, perché ricordo i casi delicati che ho seguito e le dottoresse o gli operatori che mi chiamano e mi chiedono: ma non vieni più? E allora mi scontro con i miei capi perché vorrei fare la mediazione nella sanità, mi sento a casa. Ma per il momento è da affrontare una nuova esperienza nel modo lavorativo.
All'ospedale ho dato la mia disponibilità dalle cinque del pomeriggio in poi, prima faccio la mediazione per il centro d'impiego e doposcuola, non dimentichiamo poi anche al consultorio ho dato la mia disponibilità per non perdere i contatti. Ma noi dobbiamo essere reperibili, anche dopo mezzanotte per casi urgenti, io mi sento in missione, lo faccio volentieri se dall'altra parte c'è bisogno di me. All'ufficio di collocamento vedo un altro mondo, il mondo del lavoro, i problemi delle persone che se non hanno il lavoro non possono rinnovare il permesso di soggiorno. E se qualcuno mi chiede di tradurre qualcosa io faccio questo lavoro nelle ore serali a casa se c'è urgenza, Mi è capitato di fare il lavoro della traduzione anche il sabato e la domenica. Si cerca di aiutare finché si può.»

- **Il Suo percorso per diventare mediatrice culturale..ha svolto dei corsi?**

«Ho svolto corsi di intercultura con RUE, corsi di aggiornamento COMENIUS rivolto ad insegnanti e mediatori, corsi per accedere all'ACLI circolo culturale mediatori linguistici - culturali sulla mediazione culturale linguistica nelle scuole, un corso per mediatori interculturali a Trieste, nel duemila che ho iniziato un corso annuale organizzato dall'ENAIP e sono entrata a far parte dell'Associazione dei Mediatori di Comunità onlus a Udine. Poi ho svolto un corso "Ethos e Demos", che era un corso per formare e riconoscere la figura del mediatore, che prevedeva anche un tirocinio di cinquecento ore, che ho svolto presso la Casa Immaccolata che accoglieva minori stranieri non accompagnati. Ho svolto un corso con CIVIFORM, nel duemilacinque mi sono iscritta all'elenco dei mediatori culturali della regione Friuli Venezia Giulia e poi

ho svolto un corso con l'IRES sulla mediazione in ambito abitativo - lavorativo, e un corso con il Comune di Udine e UCAI. Sono state svolte in questo corso sessanta ore per l'aggiornamento sulle leggi dell'immigrazione, le circolari e alla fine siamo stati selezionati per le circoscrizioni, l'anagrafe, scuole e io ho scelto il servizio per la mediazione scolastica nel doposcuola. Infine ho sempre seguito corsi di aggiornamento annuali organizzati dall'ACLI circolo mediatori linguistici - culturali e Mediatori di Comunità.»

- **La professione di mediatrice culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Sì, io mi sento bene, ogni giorno devo fare qualcosa di diverso, mi piace molto il mio lavoro. Qui ad Udine sono conosciuta dagli operatori, dai servizi, mi sento realizzata, realizzata in un Paese diverso dal mio, chi poteva immaginarlo? Ci sono giorni che sono libera e io mi sento in crisi, non so cosa fare ovviamente riposo e viaggio. In Italia ho scoperto che esiste l'agenda, lì in Albania ci sono altri tempi.»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Professionalità, responsabilità negli impegni, puntualità nel prendere accordi e nello svolgere le attività, immediatezza, reperibilità, prontezza alla chiamata, formazione, buona integrazione come immigrato, umiltà, cultura, saper capire, saper accogliere, comprendere quello che le persone vogliono dire.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«Prima di entrare nei discorsi, nei colloqui, di fare interpretariato cerco sempre di capire la storia della persona. Molti operatori mi dicono di tradurre, ma io non sono qui solo per tradurre. Io inizio con una sorta di "pre-mediazione", mi piace capire la persona prima di esprimermi e rappresentarla. Ci sono persone che non possono dire davanti al medico o all'operatore quello che pensano, si sentono nervosi. Io preferisco che le persone mi spiegano prima per telefono o con un appuntamento, preferisco sapere prima le cose e poi programmare tutto. Se la persona è d'accordo inizio io a parlare con

l'operatore all'inizio, se non vuole inizia a parlare lui e io traduco. Io devo sapere tutto, devo prepararmi. Questo è il metodo che io preferisco.

Prima di entrare dal medico chiedo al paziente quello che mi riguarda e succede che poi si inizia a parlare troppo, e allora io devo fermare la persona e dirle che sono cose che non devo sapere. Io lavoro dal novantasei, avrò aiutato circa cinquecento persone, non posso ascoltarle tutte in ogni cosa. Però ricordo tutto, ho tutto in testa. Mi piacerebbe scrivere della mia esperienza come mediatrice, ma adesso non riesco a scrivere niente.

Con gli operatori bisogna "avere fiuto", "indovinare come sono", anche se "basta vederli negli occhi". A volte io so più cose di quello che sa l'operatore e mi chiedo se gliele devo dire o no. Alcuni operatori stanno davanti al computer, non vanno oltre, altri fanno delle domande dirette, io devo studiare il profilo dell'operatore, sentire la sua voce. Sono mediatrice da molti anni, ormai ho conquistato anche la fiducia di molti operatori. La mediazione è più complessa dell'interpretariato. Per le persone che seguo non è facile raccontare tutto, all'inizio non mi conoscono, bisogna creare fiducia. Però è l'operatore che mi chiama e io devo creare un triangolo che funziona, la persona deve avere fiducia nel mediatore. Tanti non conoscono questa figura, o molti uomini mi dicono che hanno capito e che parleranno con le loro mogli e poi vedo le donne che mi dicono che i loro mariti non hanno detto o capito nulla.

Sono le donne a chiedere di più del mediatore. Gli operatori devono darmi ascolto, se non mi danno ascolto sarà difficile mediare come si deve, mancherà la sintonia,il fluido che aiuta a capirsi, tanti di loro parlano un linguaggio tecnico che danno per scontato che io conosco, allora io chiedo loro di spiegarmi con parole più semplici per capire e spiegare all'utente che proviene dalle diverse aree geografiche. Intervengo per capire e poi spiego all'altro. La persona ha bisogno di questo, l'utente deve capire ad esempio cosa firma. Ad esempio un lavoratore edile non conosce il linguaggio medico, è un linguaggio difficile, allora io devo spendere il mio tempo e spiegargli bene i rischi che corre. Io so che questo è un tempo che vale. Con l'esperienza, con il tempo e tanta volontà e dedica si può anche entrare nel mondo della medicina. Ormai circa l'ottanta per cento degli operatori conoscono il mediatore, in ospedale ci chiamano loro direttamente, così come nelle scuole, nei centri per l'impiego.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«Tramite la mediazione gli immigrati riescono ad esprimere il loro mondo e la loro cultura. In Kosovo non si misura la febbre,in Albania non si fa una dieta per il diabete, non si conoscono i carboidrati, le proteine, spesso non si usa l'anestesia, la mediazione è importante per capire la cultura. Una volta che sono andata al nido ho visto che c'erano molte scritte in italiano e in inglese che dicevano di lasciare puliti i bagni, o altre regole. Ecco una persona araba, rumena, o albanese, kosovara che non capisce, come fa a capire? E' abituato in modo diverso nel suo Paese. Quando facevo docenza di mediazione culturale raccontavo della mia cultura, storia,tradizioni, vissuti e esperienze personali. La mediazione apre un mondo nuovo, non è solo curiosità, è importante sapere ad esempio perché alcune donne hanno pudore nel fare una visita ginecologica con un medico uomo.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Adesso ho difficoltà con i miei connazionali per farli integrare come voglio io. Loro devono seguire un percorso, comportarsi bene, essere puntuali, avere pazienza, rispetto, conoscere i diritti e i doveri del Paese di accoglienza.
Io mi trovo bene nella mia professione, ma mi stanco mentalmente. La gente non sempre capisce, a volte bisogna spiegare mille volte la stessa cosa, e poi succede che all'ospedale o davanti agli operatori si fa una brutta figura, si arriva in ritardo. Le persone vedono il mediatore come una salvezza. Io mi sento utile come mediatrice, entro anche in situazioni molto difficili, donne in gravidanza, problemi di coppia, procreazione medica assistita, divorzi, problemi di salute, e le persone mi ringraziano, si fidano, sono contente che io aiuto. Loro vedono che c'è una professionalità, che li tratto bene, che a volte sono troppo buona quando li copro per il ritardo. A volte non capiscono che tante piccole cose fanno parte di un percorso o mi chiamano alle dieci di notte, alle sei di mattina, io cerco sempre di fare qualcosa e non arrabbiarmi. Il percorso di integrazione è difficile, le persone appartengono a mondi diversi, dalla zona rurale,

dalle montagne, dalla città. Io cerco di entrare nella loro mentalità e aiutare anche gli operatori.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Il problema è che la lingua ufficiale, nei giornali, depliant, opuscoli, libri informativi è diversa da quello della zona rurale, del dialetto, è faticoso capirsi, bisogna trovare un compromesso. Io cerco di tradurre dando informazioni sintetiche o si rischia che la persona non capisce. Ad esempio in banca, dal notaio, si cerca di sintetizzare perché il linguaggio è molto tecnico, difficile. Anche per le dimissioni ospedaliere, i decreti, le normative, sono molto difficili e si deve cercare di tradurre, di rendere comprensibile. Se però ti trovi davanti ad un analfabeta, che cosa fai? Va detto tutto a parole, ma non si può tradurre parola per parola, bisogna dire le cose più importanti. E' un po' difficile spiegare la cultura dell'utente all'operatore perché il tempo a disposizione nei colloqui, negli incontri è breve, dieci minuti circa.
Al medico in ospedale bisogna spiegare che in alcuni Paesi come in Kosovo non si usa il termometro, non ci sono tutte le medicine, non viene usata la pillola contraccettiva. E' difficile spiegare al medico che è difficile dire alle donne albanesi, kosovare di avere rapporti protetti, di far usare al partner il preservativo, che nei loro Paesi non si usa, o ancora della pillola che difficilmente viene accettata. Entrambi sono metodi contraccettivi che però non vengono culturalmente accettati, la pillola perché le donne hanno paura di ingrassare, degli effetti collaterali, della perdita della fertilità, il preservativo perché dopo il matrimonio il rapporto viene vissuto liberamente. Il medico durante le visite post-parto, cerca di far scegliere alla donna il metodo contraccettivo che preferisce, ma non tutte le donne albanesi, kosovare, hanno l'autonomia di scelta immediata, sentono di dover chiedere ai loro mariti una decisione. Il 70% delle coppie ricorre così al coito interrotto, il 30% delle donne alla spirale, forse il 10% alla pillola contraccettiva. La spirale è sicuramente il metodo più usato proprio perché molte donne hanno paura di perdere la fertilità assumendo la pillola, o si dimenticano di assumerla anche perché hanno spesso molti figli da educare.

Io penso che sia necessario stabilire degli incontri con i medici, gli operatori sulla contraccezione, le malattie sessualmente trasmissibili, la salute della donna, perché i tempi a disposizione per spiegare i riferimenti culturali degli utenti sono fortemente limitati e rischiano di avere un impatto parziale. A questo proposito sono stati organizzati degli incontri di formazione per medici, operatori, da parte di docenti mediatori che si sono resi disponibili nello spiegare quanto è delicata ed importante la presenza dei mediatori negli interventi, per far emergere le caratteristiche e i significati culturali degli utenti di provenienza albanese, kosovara, araba, cinese, ed altre nazionalità. In questo caso la collaborazione del dottor Pitzalis l'ex responsabile del dipartimento del Dispensario di Gervasutta è stata fondamentale per dare maggiore visibilità e riconoscimento degli incontri. Si sono pertanto organizzati corsi con gli operatori sulle malattie sessualmente trasmissibili, sulla salute mentale, sull'alcolismo, in collaborazione con l'ospedale, il Dipartimento delle Dipendenza SERT, tenendo sempre in considerazione del modo in cui questi aspetti vengono vissuti e trattati nei diversi Paesi. Si è cercato in questi seminari di formazione di illustrare anche piccole difficoltà quotidiane che incontra l'immigrato nell'accedere al Servizio Sanitario Nazionale, come la difficoltà di prendere appuntamenti al Centro Unico di Prenotazione, nel prendere il numero di prenotazione, nel rispettare gli orari e i giorni dell'appuntamento, nell'avere rispetto della linea gialla di cortesia, nell'avere a disposizione il codice fiscale, nel firmare per il consenso della *Privacy*, nelle pratiche di cura differenziate, usanze culturali. Nel nord dell'Albania per esempio permane un'usanza molto forte che era praticata anche qui cinquant'anni fa, quella di fasciare i neonati per facilitare la crescita dritta delle ossa, la correttezza posturale, o ancora la culla di legno nelle zone rurali.

I mediatori culturali oggi sono fortemente presenti negli ospedali, sono gli stessi medici a chiamarli anche perché per la salute delle donne straniere emerge uno scarso ricorso ai contraccettivi e un elevato ricorso alle interruzioni volontarie di gravidanza. Rispetto a ciò è stato previsto un incontro tra ostetriche, medici, operatori, mediatori culturali, donne straniere, sul significato della contraccezione, della gravidanza, sulla modalità di accoglienza dei pazienti stranieri, i ricoveri, la neonatologia ed è stato più volte trattato in incontri precedenti il tema dell'infibulazione.»

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità? E per cittadinanza?**

«Io ho iniziato a svolgere la mediazione linguistica nelle scuole e ho cercato sia di facilitare l'inserimento del bambino straniero nella classe, che di presentare la cultura del Paese di origine anche ai compagni di classe italiani. Io penso che sia bellissimo quando un alunno inizia a comunicare e a sentirsi parte della classe e raccontare del suo Paese, della sua cultura, della sua lingua.

L'intercultura è per me l'interagire tra culture diverse, entrare nella cultura dell'altro, sviluppare la curiosità per la diversità. Un bambino straniero quando si veste come i suoi compagni, frequenta i bambini italiani, si sente bene, si sente uguale agli altri. I bambini non vedono se gli altri sono neri, bianchi, gialli, non c'è razzismo nei bambini. E' diverso invece l'atteggiamento dei ragazzi alle superiori. Se un ragazzo straniero entra per la prima volta in una classe italiana alle superiori si sente subito diverso per la mentalità, modo di fare, anche se dipende molto da come l'insegnante lo accoglie. L'insegnante deve essere preparato sull'interculturalità, oggi è molto diverso dagli anni novanta in cui i bambini o ragazzi stranieri erano pochi nelle classi. E' molto importante stimolare nell'altro la curiosità del sapere da dove io vengo. Le scuole oggi si rivolgono molto alle associazioni per fornire interculturalità.

La cittadinanza significa cittadinanza attiva, per esempio quella che viene fornita ai minori stranieri non accompagnati con CIVIFORM, alla Casa dell'Immaccolata di Udine, un percorso formativo fino ai diciotto anni volto all'insegnamento della lingua italiana, o ad altri cittadini stranieri nei corsi di formazione ed educazione civica. L'essere cittadini comporta l'apprendimento delle leggi, delle norme, dei diritti, della cultura, dei doveri. I corsi di cittadinanza attiva rivolta agli stranieri durano circa venti-trenta ore, prevedono l'orientamento ai servizi, la scuola, la sanità, l'insegnamento della lingua italiana, utile anche per l'ottenimento della carta soggiorno.

In Italia si è visto che molte persone straniere analfabete hanno avuto accesso alla cittadinanza, che nonostante gli anni di permanenza in Italia non hanno appreso la lingua, la cultura italiana, non conoscono i loro diritti e doveri, per cui è molto importante far sì che uno straniero faccia veramente parte del Paese di accoglienza, come cittadino attivo. Purtroppo oggi molti corsi per la cittadinanza rivolti agli

immigrati sono finanziati da fondi europei, destinati per lo più per corsi di lingua italiana. Tra poco verrà approvato il permesso di soggiorno a punti, già c'è il patto di integrazione per cui uno straniero deve dichiarare di rendersi disponibili a corsi di lingua e cultura italiana. E' molto importante essere cittadini a tutti gli effetti.»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Perché le donne sono le più pazienti, volenterose, mature rispetto agli uomini. Mio marito ha provato a fare la mediazione culturale, ma ha rinunciato dopo poco tempo però lavora sui progetti per gli immigrati. Io invece ho continuato, ho fatto molta esperienza nella mediazione e mi aggiorno sempre. Penso che sia anche una questione di temperamento, mio marito non aveva più pazienza, curiosità, io invece faccio tutto con molta tranquillità anche se incide anche la questione economica, con la mediazione è difficile vivere. E' un lavoro retribuito, ma non può sostituire uno stipendio mensile, dato che si viene pagati una o due volte l'anno per le ore svolte per quanto riguarda la mediazione scolastica. L'uomo sente il peso di dover portare uno stipendio a casa, mantenere la famiglia, fa fatica a svolgere sempre corsi di aggiornamento, ha meno consapevolezza rispetto alla donna. Ti immagini poi un uomo che va a svolgere la mediazione in una scuola materna? Può fare teatro se ha delle abilità particolari, ma ci vogliono anche altre qualità. Le donne hanno maggiore desiderio di dedicarsi alla mediazione, sono più tranquille, fanno tante cose, sono mamme, fanno mille cose allo stesso tempo che un uomo non può fare.
Ci sono stati pochi mediatori, di più forse nell'ambito scolastico, ma l'80% sono donne. In ginecologia sono tutte mediatrici, lì è importante avere una figura femminile, le operatrici del doposcuola scolastico sono tutte donne. Ci vuole umiltà, pazienza, il lavoro della mediazione è delicato, è necessario che ci sia una figura che non abbia problemi personali, perché si riflettono subito sulla professione e gli operatori se ne accorgono e possono pensare che quella persona non è dotata per la mediazione. La mediazione è dedicarsi e non mollare, è un lavoro che non finisce mai, che si arricchisce con esperienze diverse.»

Intervista alla mediatrice culturale filippina[250]

A. Aspetti anagrafici

Età: 51 anni

Stato civile: coniugata

Età, Professione, Residenza, occupazione attuale del marito: 56 anni, Africa, responsabile elettricista e meccanico

Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: 25 anni, maschio, Udine, diploma alberghiero - cuoco

Nazionalità- cittadinanza: italiana. Anni fa ho dovuto rinunciare a quella filippina perché l'Italia non riconosceva la doppia cittadinanza.

Titolo di studio: diploma di scuola superiore conseguito nelle Filippine

Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: *receptionist* di un albergo-ristorante, ballerina folkloristica del gruppo culturale filippino

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: mediatrice linguistico - culturale

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Io ho frequentato due anni di università nelle Filippine, ed era obbligatorio svolgere delle attività sociali come pulire la strada, aiutare le persone nelle *favelas*. L'assessore responsabile di queste attività mi aveva proposto di far parte del gruppo di danza folkloristica filippina, dato che era anche titolare di una scuola di danza. Mi hanno detto che con le *tournèe* si poteva girare il mondo. A me piaceva tantissimo l'idea e avevo già fatto un anno di danza, quindi non era difficile per me.

Sono stata scelta per le tournèe all'estero e così sono arrivata in Italia,[251] con un gruppo di ballerini. All'inizio arrivando da un posto tropicale, con fiori, il verde, il caldo, i

[250] Intervistata il 3.05.2012.

[251] L'art. 27 "Ingresso per lavoro in casi particolari" del DLgs 25 luglio 1998, n. 286, autorizza un ingresso (visto e permesso di soggiorno)al di fuori degli ingressi per "decreto flussi" per ballerini, artistici, musicisti da impiegare presso locali di intrattenimento. Cfr. Art. 27 "Ingresso

colori, sono arrivata con l'aereo a Roma nel mese di gennaio, faceva un freddo! Ci eravamo addormentati in aereo, eravamo molto stanchi. Entrando all'aeroporto di Fiumicino abbiamo notato con un po' di timore che i romani avevano un tono di voce vivace e io avevo paura, ho pensato che forse a loro non piacciono gli stranieri. Eravamo tutti con i vestiti estivi, abbiamo visto che il cielo era tutto grigio, poi siamo scesi dall'aereo e io ho visto la comare di mia mamma che mi aveva portato un cappotto di lana caldo. A Roma siamo passati con la corriera per andare alla stazione di Termini, era pieno di statue, mi sembrava di essere in un sogno, la piazza era bellissima.

All'inizio è stato un po' difficile con la lingua, io parlavo un po' di spagnolo perché le Filippine sono state per tanto tempo una colonia della Spagna, comunicavo a gesti, in inglese, ma nell'ottantadue pochissimi parlavano inglese in Italia. E' stato difficile per me stare in Italia, mi mancava la mia famiglia, quella volta costavano tanto le chiamate alle Filippine e se mandavi una lettera arrivava dopo mesi, se arrivava. Dopo tante *tournèe* ho conosciuto mio marito che aveva visto il nostro *Show* e da lì ha iniziato un lungo corteggiamento seguendoci nel nostro *tournèe* e così sono rimasta qua anche se avevo solo due anni di contratto. Ho visto che anche le mie amiche in *tournèe* incontravano qualcuno e poi decidevano di rimanere, e alla fine nelle Filippine tornavano solo pochi ballerini.

Vivendo in Italia e frequentando anche degli italiani ho notato la grande differenza tra la vostra cultura e la nostra. Noi siamo molto ospitali, parliamo piano, facciamo attenzione a non offendere le persone, ad esempio se io mangio qualcosa che non ha sapore, devo dire che è buono ma potrebbe essere buonissimo, qua invece siete diretti, dite che non vi piace. Qua la gente parla con la voce forte, all'inizio pensavo che erano tutti arrabbiati e mio marito mi ha spiegato che è solo il tono della voce. Mi sono sposata con mio marito nelle Filippine, ma non sapevo come avrebbe reagito la mia famiglia che voleva che io sposassi un cinese, perché mio padre era cinese. Poi siamo ritornati a Udine e io fatto la casalinga. Nell'ottantasette è nato mio figlio e nel novanta ho fondato la comunità Filippina nel Friuli Venezia Giulia, chiamata *Bayanihan. Bayani* significa nella lingua filippina eroe, chi aiuta gli amici nel trasloco, solidarietà, dare una mano a chi ha bisogno senza chiedere nulla in cambio. Io sono stata la presidentessa coordinatrice per

---

per lavoro in casi particolari" del DLgs. 25 luglio 1998, n. 286 "Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.

circa sei anni. Mio marito nel frattempo gestiva una birreria per diciassette anni cha ha poi venduto per ritornare a lavorare all'estero. Adesso sono dodici anni che mio marito lavora all'estero e tre volte all'anno torna a casa. All'inizio è stato durissimo perché lui è sempre stato un marito molto presente, faceva quasi tutto a casa, e quando è andato via ho dovuto fare tutto, perfino imparare a fare la lavatrice. Adesso faccio tutto io con orgoglio.»

C. L'accesso alla professione di mediatrice culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatrice culturale?**

«Negli anni novanta ho conosciuto una peruviana che aveva una bambina a scuola che era in classe con mio figlio. Era nata un'amicizia tra noi e un giorno mi ha detto: vuoi fare il corso per mediatore culturale? Visto che era la coordinatrice dei mediatori culturali dell'ACLI e anche presidentessa della CINAMPA, un'associazione femminile multietnica a Udine. Nel novantasette ho deciso di fare il corso di mediazione organizzato dall'ACLI e mi sono trovata bene, anche perché era dopo tanti anni che ho fatto la casalinga, e mio figlio è diventato grande. Ero molto contenta perché ho avuto occasione e di fare amicizia con diverse colleghe di diversa nazionalità, mi sono arricchita conoscendo sempre più le diverse culture e ho iniziato a lavorare come mediatrice girando il Friuli.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

« La mediazione è diversa nella sanità, nella comunità, nella scuola. A scuola si fa la mediazione culturale, si spiega ad una classe di stranieri ed italiani, la cultura di provenienza. Il mediatore deve aver chiaro il suo ruolo, deve spiegare agli alunni la sua cultura di provenienza. Conoscendo un'altra cultura si diminuiscano i pregiudizi.
Io porto degli oggetti a scuola, racconto delle fiabe ai bambini piccoli per far conoscere il mio Paese. Nelle scuole superiori gli argomenti di solito sono: i problemi economici, sociali, la religione, il ruolo delle donne, i bambini sfruttati o che vivono per la strada. Nella mediazione linguistica è molto importante la prima accoglienza per aiutare gli

alunni stranieri nel loro inserimento e si insegnano le prime parole chiave come, come ti chiami, dove abiti, quanti anni hai. Nella sanità il mediatore deve mediare tra il medico e il paziente. I mediatori non sono soltanto traduttori o interpreti, ma un tramite per due o più persone che devono parlare, fare un colloquio. Il mediatore non svolge il suo lavoro solo nel momento del colloquio ma rimane disponibile a sostenere ed incoraggiare il paziente e il familiare. La mediazione è un lavoro che coinvolge e che mi insegna e mi dà soddisfazione.»

- **Il Suo percorso per diventare mediatrice culturale…ha svolto dei corsi?**

«Nel novantasette ho svolto un corso con l'ACLI, nel duemilasei, ho fatto cento ore di un corso per poter essere iscritta nell'elenco dei mediatori. Era faticoso, il corso era tre volte alla settimana per tre ore e dovevo studiare le leggi, i diritti dei bambini, degli stranieri, il procedimento per venire in Italia, i diritti nella sanità. Ma qua la legge che studi adesso, tra un mese cambia di nuovo. Ad esempio è cambiato il governo e l'elenco è stato cancellato. Volevamo che il mediatore diventasse una professione, eravamo veramente delusi quando abbiamo saputo.»

- **La professione di mediatrice culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Sì, questa professione mi ha cambiato molto. Ho conosciuto molte persone di diverse nazionalità, problematiche che non conoscevo prima e mi dà tanta soddisfazione ogni volta che riesco a svolgere bene il mio lavoro. Certe volte mi coinvolgo emotivamente e soffro pensando ai problemi che ho conosciuto quel giorno e ci vogliono un po' di giorni per tornare a stare bene, "mi prendo tanto" e non è sempre facile.»

- **Quali competenze ritenga debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Pazienza, tempo, quando ti chiamano ad esempio in ospedale, devi essere sempre disponibile. Competenza, bisogna sempre essere aggiornati, le cose cambiano sempre, le leggi, i diritti, sono importanti da sapere.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«Bisogna "avere un po' di psicologia" per capire la persona, se è ansiosa, seria, timida, timorosa. Io mi presento per avere un po' di confidenza, racconto un po' di me. Non ho mai avuto difficoltà, le persone sono diverse, non siamo tutti uguali. Ho avuto difficoltà solo su alcune cose, per esempio quando mi è capitato un paziente che non voleva fare l'intervento d'urgenza in Italia, ma preferiva farlo nel suo Paese perché non si fidava degli operatori.
Con gli operatori "è soggettivo",[252] qualcuno è gentile, però ci sono anche alcuni poco gentili. Mi dà fastidio quando alla fine della mediazione scrivono trenta o quarantacinque minuti di mediazione e io penso che se ti chiamano devono segnare almeno un'ora di mediazione, visto che per andare a fare la mediazione devo prepararmi, muovermi con la macchina, pagare il parcometro, dev'essere riconosciuta minimo un'ora di lavoro. Ultimamente con la crisi, veniamo chiamati sempre di meno. Mi è capitato un episodio di razzismo dopo ventinove anni, mi ha fatto molto male, ma adesso ho cancellato tutto. Con la maggior parte degli operatori mi trovo bene e nasce subito un *feeling* di lavoro assieme, mentre con alcuni non c'è questo *feeling*.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«E' molto necessaria, uno straniero che non capisce la lingua, come fa a spiegare in pronto soccorso che sta male? Come fa a spiegare al medico il tipo di dolore che sente? La mediazione è importante per farsi capire, è importante anche per il medico che deve curare il paziente.
Nella scuola la mediazione di prima accoglienza è molto utile, aiuta molto gli alunni stranieri a non sentirsi da soli e per riuscire a fare un inserimento nella classe in modo tranquillo. Nell'assistenza sociale ci sono problematiche più complesse, la persona soffre, ha bisogno di aiuto, ci sono problemi inimmaginabili, la persona va aiutata. La mediazione è fondamentale, serve per facilitare la comprensione.»

[252] Il modo di cogliere e di "agire" degli operatori può essere anche molto discrezionale.

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Quando non riesco ad aiutare la persona che ha problemi ad esempio con il permesso di soggiorno, la salute, a me dispiace. Il mediatore deve avere coraggio, non deve far vedere alla persona che soffre, deve aiutare, sostenere, non fare solo da traduttore, ma capire lo stato d'animo. Bisogna essere forti, le persone credono nel mediatore che è come una sorella maggiore che dà una mano. Ho anche difficoltà quando incontro alcuni operatori molto fiscali e poco flessibili.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Io spiego nella mia lingua ai filippini come si fa il ricongiungimento familiare, come si rinnova il passaporto, i permesso di soggiorno, come richiedere la residenti, e i riferimenti necessari per uno straniero. Io penso che i filippini che arrivano adesso sono più fortunati di noi perché arrivano qua ed hanno già qualcuno a cui fare riferimento, sorelle, fratelli, genitori.[253] I primi filippini che sono arrivati nel settantasette da soli, sono arrivati come collaboratori domestici e non avevano alcun riferimento. Nell'ottantasei, ottantasette, sono arrivate donne filippine che si sono sposate con dei friulani, e poi tanti sono venuti come colf per le famiglie benestanti, e hanno fatto dopo qualche anno il ricongiungimento familiare ai mariti e ai figli. Adesso quasi tutti hanno i figli qua.
Ci sono cose che sono diverse nelle Filippine, ad esempio quando una filippina partorisce non può fare il bagno, deve aspettare quindici giorni o un mese, qua fanno il bagno subito e io ho dovuto spiegare questo ai medici. O ancora il mal di gola, devo spiegare perché qui danno il gelato e loro si rifiutano perché nelle Filippine quando si ha mal di gola non bisogna mai bere o mangiare qualcosa di freddo. Da noi quando una donna ha le mestruazioni o dopo uno sforzo, un'attività fisica, la palestra, non bisogna

[253] Si riferisce alle "reti migratorie", l'insieme delle persone emigrate in un Paese che facilitano l'ingresso di altri connazionali.

fare il bagno perché poi nella vecchiaia si sentirà dolore. Noi non facciamo il bagno, ma forse perché nelle Filippine non c'è l'acqua calda, fa talmente caldo!»

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità? E per cittadinanza?**

«Interculturale per me è ricchezza, vedere le diverse lingue, culture, tradizioni, colori, persone che si incontrano. Si fa uno scambio culturale e la persona si arricchisce e si apre mentalmente, comincia a rispettare l'altro, a conoscerlo, è bello che il mondo è pieno di colori. Cittadinanza, io mi sento cittadina italiana, anzi mezza friulana, vivendo qua da tanti anni sono diventata friulana. All'inizio vedevo le mamme tanto attaccate ai figli, io sono diventata peggio. Da noi non ci sono gli abbracci, i bacini, l'affetto non si manifesta, è già tanto quando qualcuno ti tocca la testa, non abbiamo questa cultura del dire ti voglio bene, *mahal kita*, la sentiamo solo quando un uomo corteggia una donna. Mio figlio capisce il filippino, ma lo parla poco, adesso che è cresciuto ha capito che imparare un'altra lingua è sempre una ricchezza.»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Sono pochi i mediatori maschi. Siccome nella mediazione c'è un contratto a progetto, un uomo, padre di famiglia non può permettersi di fare questo lavoro, deve avere un altro lavoro fisso. Ogni anno non si riesce a capire quante ore si fanno per la mediazione, dipende dalle richieste. Ultimamente è sempre meno, ci sono meno finanziamenti per questa attività. Poi per me non cambia il modo di fare mediazione tra uomini e donne, è uguale.»

Intervista alla mediatrice culturale rumena[254]

A. Aspetti anagrafici

[254] Intervistata il 24.04.2012.

Età: 40 anni

Stato civile: divorziata

Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: 6 anni, maschio, residente in provincia di Udine, scolaro alla scuola materna

Nazionalità- cittadinanza: rumena

Titolo di studio: laurea triennale, assistente sociale in Romania. Ci volevano uno o due anni per riconoscere tutti gli esami, ho rinunciato per questioni di tempo, soldi, motivi familiari.

Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: studiavo e lavoravo in fabbrica

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: mediatrice linguistica culturale presso l'associazione Mediatori di comunità Onlus, commessa in un negozio.

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Io sono arrivata in Italia dieci anni fa per ricongiungermi con il mio ex marito che lavorava qua. Abbiamo abitato a Roma per circa cinque anni e poi siamo venuti in Friuli Venezia Giulia. All'inizio ho avuto un po' di problemi con la lingua, poi ho cercato lavoro, ho fatto delle amicizie e mi sono trovata bene.»

C. L'accesso alla professione di mediatrice culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatrice culturale?**

«In un periodo ho avuto dei problemi con il mio ex marito e l'assistente sociale dopo aver saputo che ho un diploma come assistente sociale mi ha chiesto: ma perché non provi a fare la mediatrice culturale? E mi ha dato il contatto dell'associazione Mediatori di comunità Onlus e così ho iniziato a fare la mediazione a scuola. La mediazione è stata per me un'opportunità, si avvicina un po'al mio lavoro. All'inizio ne sapevo poco, poi ho fatto delle ricerche su internet, ho letto dei libri, ho studiato. La mediazione si

avvicina molto a quello che piace a me, aiutare, stare a contatto con la gente, io se non aiuto, sto male. Io mi coinvolgo, sono empatica, cerco di aiutare, ma non posso portare a casa i problemi. Mi ricordo quando ho fatto tirocinio in Romania, all'orfanotrofio, volevo portare tutti i bambini a casa.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

«Il mediatore è una figura molto importante. La mediazione non è solo linguistica, ma è proprio culturale. Se una persona parla inglese ci si capisce, ma la cultura è molto importante. L'utente che non parla italiano vede in me la salvezza. Come quando mi hanno chiamata d'urgenza in ospedale e il medico aveva la necessità che il paziente firmasse il consenso per la *Privacy* e il paziente che non capiva la lingua non aveva alcuna intenzione di firmare. Ricordo che il paziente mi chiedeva: ma che cos'è questa carta? Questa *Privacy*? E io gli ho spiegato e lui mi ha detto: io mi fido di te al 100%, la mia vita è nelle tue mani. Al di là della lingua la mediazione è molto importante per l'aspetto culturale.»

- **Ha svolto dei corsi sulla mediazione culturale?**

«Io ho svolto un corso sulla mediazione per poter avere accesso alle carceri. Era un corso rivolto ad educatori, psicologi, medici, organizzato dal SERT[255] di Udine. Il carcere è un settore molto particolare, in cui non possono entrare tutti i mediatori, ma solo coloro che hanno fatto un corso specifico, per questioni di sicurezza, procedure. Da poco ho seguito un corso sull'emergenza profughi e la prossima settimana seguirò un corso sulle malattie sessualmente trasmissibili, organizzato dall'ospedale di Udine. So che sono stati svolti altri corsi per mediatori, ma io sono molto impegnata anche con mia figlia e non sono riuscita a seguirli. Però cerco di tenermi aggiornata leggendo su internet, libri.»

- **La professione di mediatrice culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

[255] I Servizi per le Tossicodipendenze sono dei servizi pubblici del Sistema Sanitario Nazionale volti alla prevenzione e al recupero delle persone con una dipendenza da tossicodipendenze.

«A livello personale mi sento utile, spero di essere di aiuto, però non è cambiato nulla a livello economico, per niente, a volte addirittura ci rimetto.»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Comprensione, disponibilità, pazienza, empatia.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«I mediatori e gli operatori, come colleghi, come figure professionali "sono sulla stessa barca", cercano di capire, di aiutare, di stare vicino all'utente, di conquistare la sua fiducia. Tra operatori ci si aiuta, c'è un buon rapporto. Gli utenti mi chiedono il numero per mantenere i contatti, chiedono informazioni sulle leggi, consigli pratici, anche se sanno bene l'italiano chiamano per essere più sicuri, ad esempio nel comprare una casa. La mediazione è diversa negli asili, nelle scuole, negli ospedali, nei consultori familiari, nelle carceri, alla polizia, ai carabinieri. Quando si fa mediazione a scuola si presenta la lingua, la cultura, si fa mediazione linguistica con i bambini, in ospedale si fa mediazione linguistica e culturale, al consultorio familiare, al distretto sanitario, mediazione sanitaria, linguistica, legale. Al C.P.T.[256] di Gorizia adesso è stata introdotta con un progetto la mediazione linguistica e culturale per la facilitazione dei percorsi, in carcere si fa mediazione linguistica e culturale. Io seguo rumeni, moldavi. Moldavi perché la Moldavia prima faceva parte della Romania. I moldavi hanno delle influenze russe, ma il moldavo è comprensibile per i rumeni. Anche se l'operatore è disponibile, l'utente si sente più tranquillo se qualcuno parla la sua lingua, si sente sollevato anche se è da dieci anni in Italia, è più disponibile ad aprirsi. Poi la mia formazione di assistente sociale mi aiuta tanto a capire anche la mediazione.»

[256] La mediatrice si riferisce ai "Centri di Permanenza Temporanea", oggi denominati come "Centri di Identificazione e di Espulsione", sono stati istituiti dall'art. 12 della Legge del 6 marzo del 1998, n. 40 "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" per trattenere gli stranieri sprovvisti di regolare permesso di soggiorno. Il cambiamento di "nome" è avvenuto con la Legge del 24 luglio 2008, n. 125 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 maggio 2008, n. 92, recante misure urgenti in materia di sicurezza pubblica".

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«La mediazione è utile per facilitare gli utenti e gli operatori nelle procedure, nell'inserimento linguistico e culturale dei rumeni, moldavi di religione ortodossa, delle persone di colore, degli africani che hanno una cultura molto diversa da quella europea. Ad esempio le donne arabe per loro cultura, forse non vogliono essere seguite da un medico uomo. Quando non c'è bisogno della mediazione per l'aspetto linguistico, ce né comunque bisogno per l'aspetto culturale. Poi dipende dagli operatori, dalla scuola, dal consultorio familiare, dagli uffici, ogni posto ha le sue caratteristiche.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Io non ho problemi, faccio il mio lavoro, anche se la mediazione non è proprio un lavoro perché non ti dà da vivere. Ci sono casi in cui io sono per i rumeni, l'unico punto di appoggio in Italia e mi chiamano se hanno dei problemi, posso essere chiamata d'urgenza all'ospedale, al pronto soccorso per svolgere la mediazione. Oggi sono qua, domani là. Può succedere che mi chiamano la prossima settimana per la mediazione scolastica a Pordenone, o al consultorio familiare di Tricesimo, per le emergenze del pronto soccorso. Io faccio quello che posso. Non vedo difficoltà, il mio lavoro mi piace, mi dà qualcosa dal punto di vista personale. Qualcuno mi chiede: ma perché fai questo lavoro, io non capisco il sociale! Io faccio questo lavoro perché mi piace, il sociale è questo. Io faccio fatica perché ho una figlia, ma se arriva un altro operatore a seguire il mio caso, mi dispiace un po'.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Spiego le differenze che ci sono e gli aspetti in comune, tante cose sono meglio "qua", altre "là". Spiego che queste sono le leggi in Italia e che dobbiamo rispettarle. Poi l'oggetto della spiegazione cambia caso per caso. Io faccio molti esempi pratici. Ad

esempio per "affidamento" al Comune spiego che significa che ti portano via il bambino.[257] Se non capisco qualcosa chiedo spiegazioni e poi spiego con parole semplici. Ad esempio in ospedale quando c'è da fare una tac, dico alla persona che deve stare tranquilla. Cerco di parlare nel modo più semplice possibile, così che la persona mi comprende. Anche gli utenti che hanno una laurea, un livello culturale medio, se non sanno la lingua spiego tutto a parole semplici. Le persone istruite capiscono più velocemente. Una volta ho avuto difficoltà con un rom che aveva un livello bassissimo di istruzione. Le persone che hanno un livello più basso di istruzione si affidano completamente al mediatore, che diventa quasi l'unico punto di riferimento, tant'è che poi chiedono continuamente che cosa devono fare, dove devono andare. In Romania non c'è un problema di analfabetismo, se c'è riguarda i rom. Se mi capita una persona analfabeta leggo il foglio che ho davanti e lo spiego.

Se le persone provengono dalla campagna sono più attaccate alla cultura, alle tradizioni, rispetto alle persone che provengono dalla città. Mi sono capitati utenti che mi hanno detto "io non ho bisogno di te!", ma poi hanno avuto bisogno, mi hanno contattata, anche se non accetterebbero mai di dichiarare di aver bisogno.

A volte gli utenti possono anche sfidarti, e allora lì bisogna mantenere la calma. Agli operatori io spiego le tradizioni, la religione, la cultura degli utenti. Ad esempio i pentecostali, interpretano in modo diverso la Bibbia, non credono nei santi, si sposano e fanno figli, per loro è un peccato usare i contraccettivi, che la donna si trucca, indossa i pantaloni e accettano molto poco interventi esterni, sono molto chiusi, fanno amicizia fino ad un certo punto, con lo scopo di convertire qualcuno alla loro religione.

Tra rom e rumeni non ci sono problemi in Romania, ma se i rom iniziano a far feste tutta la notte, allora nascono i conflitti. I rom si legano ancora di più al mediatore, vogliono essere aiutati, e ti trattano come un Dio,ti rispettano perché capiscono che se qualcuno li aiuta ne traggono beneficio. Io seguo rumeni, rom e anche moldavi. In un caso, sono andata all'ospedale, in pediatria, dov'era ricoverata la figlia di una coppia di moldavi e mi è capitato di vedere che la moglie non parlava, non diceva nessuna parola, dopo che il medico le aveva detto che la figlia aveva un problema di salute.

[257] È nella percezione della mediatrice che l'affidamento viene inteso come "mezzo per portare via il minore". In realtà il ricorso all'affidamento al Comune prevede la delega allo stesso per funzioni di sostegno-controllo alla genitorialità volte alla tutela del minore nelle situazioni di rischio e pregiudizio.

Io ho cercato di spiegare alla donna il significato della malattia, ma il marito non voleva in alcun modo che io restassi lì con loro, perché nella loro mentalità era l'uomo che doveva parlare e decidere tutto. Poi dipende anche dal carattere dalle persone.»

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità? E per cittadinanza?**

«Io sono rumena ma adesso mi sento anche un po' italiana. Io cerco di capire la cultura italiana, di avere delle amicizie, confronto la cultura italiana con quella rumena. Sono di religione ortodossa, quando sono arrivata in Italia non sapevo che cosa fosse il presepe, noi in Romania facevamo sempre solo l'albero di Natale. Mi è piaciuto molto il presepe, soprattutto per i bambini, e così ogni anno faccio il presepe. Porto molti amici in Romania, faccio vedere loro le nostre chiese, la nostra cultura, perché si parla sempre dell'Italia che è bella da vedere, ma anche la Romania è bella. In tutti i Paesi ci sono cose da vedere.

Per me interculturalità è "prendere un po' di qua e di là". Io ho visto che sono nate delle amicizie tra rumeni ed italiani,o croati, ucraini, libanesi, persone di colore.[258] Gli stranieri, per il fatto di essere stranieri "si cercano tra loro". Anche mio figlio, a scuola, ha fatto tante amicizie. Io sono andata anche a scuola a spiegare la cultura, la lingua della Romania, poi in classe c'era un bambino indiano e così è arrivata una mediatrice dell'India a raccontare del suo Paese. Io trovo che questo sia bellissimo, così anche i bambini italiani sanno da dove vengono, come vivono gli altri bambini. Alla fine "tutto il mondo è paese"[259] anche se ci sono lingue e culture diverse. La cittadinanza ti può dare qualcosa in più ma per me non è indispensabile la cittadinanza italiana. Fino ad ora non mi è mai interessato avere la cittadinanza italiana. Per "noi comunitari"[260] non

[258] È curioso notare che dopo aver fatto esplicito riferimento alle diverse nazionalità delle persone, la mediatrice si servì del "criterio etnico" del colore della pelle per indicare persone provenienti da altri Paesi.

[259] Si tratta di un'espressione proverbiale della lingua italiana che la mediatrice culturale rumena ha fatto come propria per affermare che gli uomini fanno parte della stessa umanità e ci sono degli aspetti comuni che li legano.

[260] La distinzione tra "cittadini comunitari", appartenenti all'Unione Europea e i "cittadini non comunitari" ad essa non appartenenti ha creato una forte "categorizzazione" disuguale tra gli immigrati in Italia. La normativa di riferimento per i cittadini comunitari è il Dlgs. 6 febbraio 2007, n. 30 "Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri",

penso che cambia niente, ma per le "persone extracomunitarie", la cittadinanza italiana dà molto di più, anche per il problema del permesso di soggiorno.»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Le donne sono più sensibili, pazienti, umane, hanno un punteggio molto alto in questa professione. Se un uomo e una donna spiegano la cultura l'uomo dice tre cose, la donna dice molto di più. Le assistenti sociali sono in prevalenza donne, hanno più consapevolezza, empatia, capacità di capire i problemi, sensibilità verso una persona bisognosa, al di là della lingua. Noi donne siamo più pazienti, siamo "fatte per il sociale",[261] siamo più disponibili nel rimetterci, l'uomo lo è di meno.»

Intervista alla mediatrice culturale etiope[262]

A. Aspetti anagrafici

Età: 44 anni
Stato civile: coniugata
Età, Professione, Residenza, occupazione attuale del marito: residente in provincia di Udine, occupato presso la segreteria del Centro Diocesiano Caritas di Udine,
Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: 15 anni, maschio, residente in provincia di Udine, studente alla scuole superiore ad indirizzo informatico
Nazionalità- cittadinanza: etiopica ed italiana

---

quella per i "cittadini non comunitari" è il DLgs. 25 luglio 1998, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".

[261] La maggior parte dei professionisti educativi e d'aiuto, insegnanti, educatori professionali, psicologi, assistenti sociali, sono donne. Rispetto alla componente di genere femminile che riguarda gli assistenti sociali, vedi Gristina A., Benvenuti P. (2006), *La donna e il servizio sociale. Identità e professione dell'assistente sociale,* 1° ristampa, Milano, Franco Angeli.

[262] Intervistata il 23.04.2012.

Titolo di studio: diploma di perito agraria in Etiopia, riconosciuto in Italia dopo alcuni esami, come diploma agro-alimentare

Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: occupata presso un Progetto di Affari Esteri in un'azienda italiana in Etiopia

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: mediatrice linguistica e culturale presso C.E.S.I, operatrice presso la Caritas di Udine per l'accoglienza profughi, occupata presso l'Ufficio stranieri del comune di Udine.

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Sono arrivata negli anni novanta dopo essermi sposata con un italiano in Etiopia.[263] Nel mio Paese io lavoravo in un Progetto degli Affari Esteri in un'azienda italiana. In Italia mi trovo bene. Nel novantatrè ho iniziato a lavorare per la Caritas di Roma, con un contratto con la Comunità Europea e ci hanno offerto di andare in Somalia. Ho vissuto per un periodo in Somalia, poi in Kenya, Bosnia, Croazia e ho visto tanti aspetti di guerra. Ho visto come la guerra distrugge il mondo.

Sono rimasta nei Balcani e nel novantanove sono rientrata in Italia perché volevo che mio figlio crescesse in Italia. Per noi l'Italia è stata un bene e un male nel mio Paese dall'ottocento per via del colonialismo italiano.[264] Noi non facciamo fatica ad integrarci come altri, conosciamo la cultura italiana, i miei nonni parlavano italiano e io capivo. Ad Addis Abeba c'è la scuola italiana e ci sono molte parole italiane. Noi parliamo amarico, ma ci sono delle parole mescolate amarico ed italiano, come coperta, bicchiere. Anche molte vie avevano i nomi italiani, fino agli anni sessanta, durante il quale sono cambiati i nomi delle vie, con Via Kenya, via Sudan.

[263] Il matrimonio di uno straniero con un cittadino italiano consente il rilascio del permesso di soggiorno per motivi familiari e trova i suoi presupposti nel diritto all'unità familiare, previsto nel titolo IV del Dlgs. 25 luglio 1998, n. 286. Cfr. Titolo IV "Diritto all'unità familiare e tutela dei minori" del Dlgs. 25 luglio 1998, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".

[264] Il colonialismo italiano in Etiopia è durato dal 1936 al 1941, gli anni in cui era il potere il fascismo italiano.

Io vedo l'immigrazione in Italia divisa in tre fasce: chi arriva per matrimonio, i ricongiunti, i flussi migratori. Io sono integrata perché la famiglia di mio marito mi ha aiutato tanto. Il secondo riguarda chi arriva con ricongiungimento, con documenti regolari, che ha il disagio perché è rimasto a casa. Per me si tratta di persone non integrate. Quando ho svolto la mediazione presso l'Azienda sanitaria mi sono accorta che loro, anche se sono da sette o otto anni in Italia, non parlano italiano, soprattutto le donne rimaste a casa, non sono integrate. I profughi, le persone che arrivano per mare, che vengono accolte sono invece obbligate ad imparare la lingua. Per me loro sono più integrati del secondo gruppo, perché hanno dovuto imparare la lingua. Io penso che il secondo gruppo dovrebbe fare dei corsi di italiano, poi delle ore di workshop per imparare a cucinare, fare le pulizie, conoscere i prodotti. Ad esempio molte donne usano il detersivo, ma non sanno come utilizzarlo, possono fare dei danni. Per evitare tutti questi disagi bisognerebbe fare un *workshop*.

Io mi sono poi accorta, parlando con qualcuno, dei problemi di salute. L'immigrato non sa come utilizzare l'ambiente, deve imparare, ma per l'Italia è nuovo questo aspetto. Il terzo gruppo invece viene accolto nei centri CARA,[265] alla Caritas, al Civinform, non ha idea di che cosa si tratta. Io ho dovuto educare i profughi, insegnare cosa e come usare le cose. Con il mio carattere io non ho mai avuto problemi di razzismo, solo l'altro giorno mi è capitato che una signora mi è passata davanti al negozio e io le ho detto che io ero prima. E allora lei mi ha detto: tornatene a casa tua. E io le ho risposto: signora io sono qua da vent'anni e ho la cittadinanza italiana e lei non può farci niente! Per il resto non vedo razzismo, io mi sento accolta molto bene qui.»

C. L'accesso alla professione di mediatrice culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatrice culturale?**

[265] I C.A.R.A sono i Centri di Accoglienza per i Richiedenti Asilo in Italia, sono stati istituiti con il D.Lgs. n. 28 gennaio del 2008, n. 25 ""Attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello *status* di rifugiato", con la finalità di accogliere i richiedenti protezione internazionale. Cfr. Noja Pacifici U.G, Pacifici L. E. (2011), Il C.A.R.A. al confine tra diritto amministrativo, diritto internazionale e diritto umanitario, in: http://www.amministrazioneincammino.luiss.it/wp-content/uploads/2011/05/cara-con-note-3-aprile-2011.pdf

«Dopo essere stata occupata presso la Caritas di Roma, sono stata chiamata nel duemilacinque perché c'erano difficoltà a trovare qualcuno che parlasse l'amarico e mi hanno detto che c'era un corso per mediatore tecnico culturale.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

«La mediazione culturale è stata creata negli anni novanta quando venivano gli albanesi ed era conosciuta solo come traduzione. Il mediatore ha però un ruolo più forte, deve mediare con il connazionale, perché conosce la sua cultura. Un italiano fa fatica a capire una diagnosi, figurarsi l'immigrato! Il personale sanitario parla anche inglese, ma quello che viene a mancare è la parte culturale. Io mediatrice culturalmente riesco ad identificare se l'altro dice bugie. Molte volte il mediatore è identificato come traduttore, ma ha il ruolo di mediare. Il mediatore deve conoscere il suo ruolo. Ad esempio in commissione territoriale io so che mi viene richiesta solo la traduzione, non c'è mai mediazione culturale, quindi mi limito alla traduzione. Quando si tratta di fare mediazione a scuola bisogna far conoscere la cultura straniera ai bambini italiani. Per il tribunale viene richiesta solo la traduzione dei documenti. Io stessa conosco il mio ruolo.

In Italia ci sono molti bambini etiopi adottati[266] e io mi occupo della mediazione con C.E.S.I o con ACLI anche in ambito scolastico. Quando arriva un bambino a scuola mi chiamano e io cerco di vedere subito il livello che il bambino ha nel Paese d'origine. La lingua è molto diversa, nell'amarico ci sono duecento simboli con suoni musicali, nell'italiano ventuno caratteri dell'alfabeto. I bambini in Etiopia fino alla quarta elementare imparano l'alfabeto amarico, dalla classe quarta iniziano l'inglese e incominciano a trasformare le lettere dall'amarico all'inglese e dalla prima media tutte le materie ad eccezione di una vengono svolte in inglese. Quando i bambini non conoscono l'alfabeto inglese è molto difficile, devo fare il confronto tra i duecento caratteri dell'alfabeto amarico, con i ventuno dell'alfabeto italiano. Allora io stampo

[266] Tra gennaio e giugno duemilaundici, le adozioni internazionali che hanno riguardato l'Etiopia sono al quarto posto (6,68%), precedute da Ucraina (8,48%), Colombia (13,6%), Russia (17, 15%). Cfr. Presidenza del Consiglio dei Ministri- Commissione per le Adozioni Internazionali- Autorità per la Convenzione de L'Aja del 29 maggio 2003 (2011), Dati e prospettive nelle adozioni internazionali. Rapporto sui fascicoli dal 1° gennaio al 30 giugno 2011, p. 4. In: http://www.commissioneadozioni.it/media/97053/d&p_1_2011.pdf

una pagina con i caratteri degli alfabeti di entrambe le lingue. Con i bambini che conoscono l'alfabeto inglese è molto più facile.

Nella classe il bambino si sente già a disagio per il colore della pelle e io faccio attenzione al livello di integrazione del bambino, e successivamente vengo chiamata per svolgere due ore di mediazione culturale con la sessione, una o più classi. Allora proietto il *Power point* con immagini sull'Etiopia, gli animali, porto i bambini nel paese degli altri, faccio vedere i grattacieli, gli ambienti, i bambini senza scarpe, i bambini poveri. Poi faccio vedere i giochi. Quando ero piccola facevamo sempre le bambole, la mamma si tagliava un po' di capelli e noi li cucivamo alle bambole, che facevamo noi e a me sembrava di giocare con mia madre, perché nella bambola c'erano i suoi capelli. O ancora lo "*jojo"* che creavamo con i tappi delle bottiglie. E' importante valorizzare la cultura del bambino straniero nella classe di fronte agli altri compagni. Poi inizia la mediazione con il bambino che viene ritirato dalla classe per delle lezioni individuali, perché altrimenti gli altri bambini della classe rimangono indietro. Io insegno l'alfabeto, faccio sentire la pronuncia e dopo un po' chiedo al bambino di ripetere facendo vedere le lettere. Se il bambino sbaglia, torniamo indietro, quando il bambino ha imparato l'alfabeto inizio ad insegnargli le parole, gli articoli e lascio sempre una copia di tutto il lavoro anche ai genitori. Dopodiché viene fissato un appuntamento per conoscere i genitori del bambino che seguo. Non è facile, i genitori italiani hanno molte aspettative, ma in Etiopia ci sono centinaia di bambini orfani che non sono mai stati seguiti "uno ad uno".

Il problema che può esserci è quando i bambini si attaccano molto a me perché ho la loro stessa cultura, allora devo spiegare loro che io ho un'altra famiglia. Il rischio è quello di creare disagio tra i bambini e i loro genitori. Se ci sono difficoltà, sono i genitori che devono chiamarmi, non i bambini. Molti bambini mi chiedono come devono usare certe cose, come lo spazzolino, il dentifricio, loro provengono da un altro ambiente e bisogna spiegare loro come funzionano le cose nel nuovo ambiente. Io vado a casa se i genitori me lo chiedono.

Io faccio natale e pasqua e invito due volte all'anno i bambini, preparo il cibo del Paese d'origine e vedo che loro dimenticano presto la lingua d'origine, ma mangiano di continuo. Mi sono capitati bambini che hanno certificati sbagliati di nascita e io sono dovuta andare all'ambasciata etiope a Roma o in Etiopia. Ma in Etiopia c'è troppa

burocrazia, anche in Italia, ma io dico sempre che noi abbiamo imparato la burocrazia dall'Italia, solo che in Etiopia bisogna pagare tutto e "ci si stufa". E poi si è riusciti a risalire alla reale età dei bambini con la radiografia del polso all'ospedale[267] o perché sono dovuta andare a cercare anche in Etiopia certificati delle vaccinazioni. E questi errori sono comuni nelle adozioni internazionali. Nessuno mi ha pagata per andare in Etiopia a cercare le carte, ma questo è anche affare mio, del mio Paese, io non chiedo niente, questa è la mia volontà di aiutare.»

- **Il Suo percorso per diventare mediatrice culturale…ha svolto dei corsi?**

«Io ho svolto molti corsi sulla mediazione culturale, un corso sulla mediazione tecnico linguistico - culturale organizzato da CIVIFORM, un corso con la provincia di Udine.»

- **La professione di mediatrice culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Io ho avuto molte difficoltà all'inizio. In Etiopia lavoravo all'ufficio personale per un progetto, poi come tipografa e responsabile di vivai. Arrivata in Italia ho lavorato per la Caritas, finché è nata mia figlia, e poi ho cercato lavoro. Ho lavorato in fabbrica, ma "non era il mio ambiente", io ero abituata a stare in ufficio. Poi ho fatto per un periodo l'imprenditrice di una lavanderia per quattro anni e poi ho chiuso tutto. Mi sono trovata il lavoro di mediatrice e mi sono resa conto oggi che io mi sento italiana, dopo vent'anni mi sento considerata. Prima mi fermava il titolo di studio o qualcos' altro, io mi sono data da fare. Grazie a Dio oggi posso dire di essere italiana, prima mi sentivo italiana solo sulla carta. Adesso sono anche più anni che sono qua e non nel mio Paese, ho fatto fatica, ma sono contenta e vedendo me ed altri immigrati, vedo che siamo come "un albero senza radici", "non sei di qua e non sei di là, che non apparteniamo a nessuna parte del mondo".
In Gran Bretagna, in Francia, ci sono figli di immigrati di seconda generazione che hanno fatto molti problemi. Io penso sempre a questo, c'è una rabbia nelle seconde generazioni e io penso che i nostri figli soffrono delle cose che vengono dette dai

[267] Attraverso la radiografia polso è possibile risalire all'età ossea e quindi circa all'età della persona.

genitori in casa, come: "non ci danno niente". Io mi chiedo come possono questi figli crescere con le lamentele dei genitori, come crescono come cittadini? Questo sta accadendo di continuo. L'Italia è "un Paese giovane per l'immigrazione",[268] ma io vorrei sottolineare questo aspetto, questa fragilità. I figli crescono così se i loro genitori si sentono discriminati, non possono diventare buoni cittadini, in fondo è quello che è accaduto in Gran Bretagna, in Francia, questi sono segnali da tener conto.»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Il mediatore culturale deve conoscere la sua cultura, deve mediare tra l'operatore e l'"oggetto".[269] I conflitti si nascondono sempre nel concepire l'altro. Io vedo che la diversità di mentalità fa nascere i conflitti. Il mediatore è molto importante, non basta tradurre, io come mediatrice cerco di conoscere l'altro, di esaminarlo culturalmente per quello che dice, prima di intervenire nel riferire all'operatore. Il mediatore non deve prendere le parti di nessuno, né dell'operatore, né dell'oggetto, sta nel mezzo e cerca di mediare. Io non posso prendere le parti dell'"oggetto" solo perché è mio connazionale, io non faccio questo lavoro.
Io vengo chiamata per la mediazione e quando scade il tempo del mio lavoro io non rimango in contatto con l'oggetto, perché altrimenti diventa tutto troppo familiare, "un tormento continuo." Questo anche per il bene dell'oggetto e dell'operatore, io devo fare il mio lavoro, se l'operatore poi deve chiarire qualcosa vengo chiamata. E' un problema quando nasce l'amicizia, perché allora non si può più mediare, non ci può più essere mediazione, solo amicizia. Il mediatore culturale deve conoscere il suo ruolo, se no i problemi non si risolvono, non si aiuta né l'operatore, né l'oggetto, nascono i conflitti. Il mediatore deve sempre capire cosa deve fare.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

[268] È vero che l'immigrazione in Italia è un fenomeno recente rispetto agli altri Paesi europei, eppure ormai sono passati quasi quarant'anni dal suo inizio.
[269] È curioso che la mediatrice utilizzi l'espressione "oggetto" per riferirsi all'immigrato che deve accompagnare nel processo di mediazione con l'operatore dei servizi.

«Dipende dalla richiesta dell'operatore, se l'operatore mi chiede un parere io do il mio parere, se non me lo chiede io non gli do il mio parere. Dal mio punto di vista deve essere così. L'utente mi dirà: "per favore aiutami" e io devo fargli capire che in quel momento io sarò là per facilitare la vicenda, ma che non ho potere, che non posso promettere altro. Io non posso dare una speranza, tutto è in mano all'operatore.. Non è facile fare la mediazione. Il mediatore non deve arrabbiarsi con l'altro, deve essere tranquillo per mediare. Molti mi dicono: ma quanta pazienza che hai! E io dico che bisogna avere pazienza per questo lavoro. Io capisco il problema, il problema è la diversità culturale.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«La mediazione è molto importante. L'utente non è al corrente della lingua, del sistema, se non c'è il mediatore non sempre i problemi si risolvono. Ad esempio la questione della *Privacy*[270]*,* in altri Paesi non esiste. Io devo prima spiegare che cos'è e da lì si inizia, o come si può comunicare? Poi c'è la questione della protezione, l'immigrato si sente più protetto, più tutelato nei suoi diritti. Anche per l'operatore è una garanzia avere la firma dell'utente. La mediazione è molto importante per tutelare l'immigrato e per difendere l'operatore. Adesso la mediazione si sta inserendo anche negli uffici per l'impiego, per molti anni non si è mai guardato al lavoro. L'operatore dà invece fiducia ai mediatori. L'utente invece, rispetto al mediatore ha paura di essere tradito, che il mediatore fa parte degli italiani. Il lavoro del mediatore è molto complicato.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Io vedo difficoltà con gli utenti, molti hanno dei dubbi, non hanno fiducia, pensano che io sia dalla parte degli italiani. Io ho trovato molta gente analfabeta, testarda. Gli utenti sono diversi, ci sono quelli che capiscono subito, quelli chiusi, quelli che si adeguano,

[270] In Italia la *Privacy*, ovvero la riservatezza delle informazioni deve essere tutelata in base al Dlgs. 30 giugno 2003, n. 196. Cfr. DLgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

molti che hanno informazioni sbagliate. Soprattutto i profughi che arrivano dal mare hanno informazioni sbagliate dai media rispetto al governo italiano. Poi molti connazionali "qua" che non conoscono di per sé i loro diritti, vanno a dare informazioni sbagliate ad altri, allora io dico sempre di non ascoltare nessuno, solo chi li assiste. Con gli operatori si parla molto, io non nascondo nulla, se vedo delle cose che non mi convincono dell'utente lo dico subito. Non voglio che l'operatore rimanga deluso del mio lavoro. Quando seguo gli utenti faccio loro delle domande per fargli rendere conto della loro situazione, come: "ma il tuo governo ti ha mai assistito?" risposta? No "E i diversi Paesi che hai attraversato ti hanno mai assistito?"risposta? No. "E allora perché pretendi di essere assistito qua?"

L'Italia non può gestire tutto.[271] Il problema degli immigrati è che molti si chiudono tra loro.[272] Io cerco di spiegare loro quando faccio mediazione, che loro devono imparare la lingua italiana, che il mio tempo come mediatrice è breve e che prima o poi la lingua italiana sarà necessaria per loro per trovare lavoro. Questo "per il bene dell'utente."»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«E' molto difficile far capire agli utenti il sistema europeo ed italiano. Io devo spiegarglielo comparando sempre il sistema qui e là nel Paese d'origine. Quando l'assistente sociale mi chiama io vado al Comune, all'Azienda Sanitaria e do la mia disponibilità alla mediazione. Mi chiamano ad Udine, a Venezia all'Ufficio immigrazione per fare accoglienza e spiegare agli utenti le regole di convivenza. All'Azienda Sanitaria accompagno le persone a fare lo *screening*, l'esame del sangue, il controllo per la tubercolosi, delle malattie infettive. Per le malattie infettive è molto difficile riferirlo ai pazienti che hanno visto nel loro Paese d'origine centinaia di

[271] Si riferisce forse ai richiedenti asilo? Secondo la Convenzione di Ginevra sui rifugiati politici del 1951 e il Protocollo aggiuntivo sullo status dei rifugiati del 1967, vige il principio di *non refoulement*, non respingimento alla frontiera di chi è a rischio di morte, tortura, violenza nel suo Paese d'origine. Inoltre secondo il Regolamento Dublino II dell'Unione Europea, il primo Paese in cui fa ingresso il "richiedente asilo" è quello che deve accogliere e valutare la richiesta di asilo per il conferimento o meno dello status di rifugiato. Cfr. Convenzione di Ginevra sui rifugiati politici del 28 luglio 1951, ratificata in Italia con la legge del 24 luglio n. 722; Protocollo aggiuntivo del 1967 ratificata in Italia con Legge del 14 febbraio 1970,n. 95,

[272] La solidarietà comune tra immigrati è un "meccanismo di difesa", di protezione, anche se il rischio è quello di riprodurre una sorta di "ghetto etnico".

persone morire per questo. E' molto importante comunicare tutto al paziente con tranquillità, perché potrebbe arrabbiarsi e chiedere: perché mi hai detto questo?»

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità? E per cittadinanza?**

«Io vedo nelle seconde generazioni che devono aspettare diciotto anni per prendere la cittadinanza italiana,[273] siccome sono figli di immigrati vengono discriminati.
Allo sportello immigrazione quando arrivano delle seconde generazioni a chiedere la cittadinanza italiana io sono contenta perché significa che hanno delle bellissime aspettative per il futuro e molte volte i figli superano i genitori. In questo caso io vedo interculturalità. I nostri figli sono integrati, hanno diritti e spero che "diventeranno bravi".»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Prima eravamo più donne mediatrici, oggi di meno. Non si vive con la mediazione. La mediazione può essere una volta al mese per un'ora o trenta ore in un mese. E poi c'è una spiegazione anche culturale per cui la mediazione viene svolta dalle donne. Io penso alla cultura dell'uomo africano, è molto difficile che sia lui ad accompagnare una donna in ospedale. Questo non viene considerato, essendo lui il capofamiglia deve avere un lavoro fisso. La donna si adatta di più, questa è la mia impressione, la donna è tranquilla, è considerata una madre che cura, accoglie i figli. Io penso sempre che due uomini in contatto possono entrare in competizione, possono esserci delle tensioni. Ad esempio nelle malattie infettive, non so il maschio come si comporta, o dalla ginecologa, impossibile, ci sono donne che non vogliono assolutamente essere accompagnate o visitate da un medico uomo, anche per il parto è un problema.

[273] Secondo la legge italiana lo straniero nato in Italia, che vi abbia risieduto legalmente senza interruzioni fino al raggiungimento della maggiore età, diviene cittadino se dichiara di voler acquistare la cittadinanza italiana entro un anno dalla suddetta data. Cfr. Legge 5 febbraio 1992, n. 91 "Nuove norme sulla cittadinanza".

In Africa la madre è quella più vicina ai figli, il padre è capofamiglia, va e viene, i figli sono legati alla madre. Qui invece io vedo che ci sono sia la madre che il padre per i figli. Io vedo una difficoltà culturale nel mediatore maschio. Ad esempio le donne somale, le donne musulmane, non accetteranno mai di essere accompagnate da un uomo. Ma i musulmani sono difficili, le donne musulmane sono più sottomesse.[274]»

Intervista alla mediatrice culturale messicana[275]

A. Aspetti anagrafici

Età: 52 anni
Stato civile: coniugata
Età, Professione, Residenza, occupazione attuale del marito: provincia di Udine
Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: 4 figli
Nazionalità- cittadinanza: messicana ed italiana
Titolo di studio: laurea quadriennale in psicologia presso l'Università di Città del Messico
Occupazione lavorativa attuale prima dell'emigrazione: lavoravo in un'Università privata, ero capo di tirocini, avevo un ruolo di coordinamento alto, fai conto come qua l'Università Bocconi
Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: mediatrice culturale, presidentessa di un'associazione per donne italiane e straniere

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

[274] Si tratta in un certo senso di un pregiudizio della mediatrice culturale.
[275] Intervistata l'11.04.2012.

«Sono arrivata in Italia il tre settembre del novantuno,[276] da sola come turista.[277] Da quando ero giovane "avevo il pallino dell'Italia"[278]. Dovevo venire a Pozzuolo da un'altra messicana, poi in treno ho conosciuto mio marito, un italiano vedovo con due bambini, uno di otto anni e l'altro di un anno e mezzo. Lui allora lavorava e io sono rimasta come turista per un mese circa. Poi sono tornata in Messico e ho chiesto un'aspettativa dal lavoro per sei mesi, le dimissioni, ho venduto tutto e sono tornata in Italia.»

C. L'accesso alla professione di mediatrice culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatrice culturale?**

«Nel novantacinque- novantasei l'unica mediazione linguistica che veniva svolta a Udine era quella con Walter De Liva, il primo che ha iniziato con la mediazione linguistica nelle scuole della Provincia di Udine. Simultaneamente a Trieste si iniziava con la mediazione culturale e linguistica, a mio avviso Gorizia tutt'oggi è rimasta indietro con le mediazioni linguistiche e culturali, dove ci sono pochi mediatori.
La prima mediazione che si faceva a Udine è stata la mediazione culturale ed era l'Acli pioniera in queste tipo di mediazioni, allora i mediatori culturali erano coordinati da Monica Villa di origine peruviana, la quale mi è stata presentata nella scuola che frequentavano i miei figli, ho manifestato il mio desiderio per farne parte ma mi era difficile impegnarmi visto che avevo quattro bambini da tenere. Walter De Liva dell'Associazione R.U.E.- Risorse Umane Europa cercava immigrati per la mediazione linguistica nelle scuole. Ho frequentato il primo corso di formazione come mediatrice linguistica che era stato organizzato ed erogato da R.U.E per alcuni immigrati da impegnare come mediatori linguistici, era nel novantasei. Ritengo che siano stati i primi passi verso la mediazione linguistica sul Territorio. Allora non si sapeva che era la

[276] La mediatrice si ricorda in modo preciso la data di ingresso in Italia, per cui deve essere stato un evento molto significativo.
[277] In caso di ingresso per motivi turistici inferiori a tre mesi non è necessario il possesso del permesso di soggiorno. Cfr. Art. 5 del DLgs. 25 luglio 1998, n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".
[278] Modo di dire nella lingua italiana fatto proprio dalla mediatrice per far riferimento ad una passione, ad un interesse molto forte.

mediazione a creare un collegamento linguistico fra cittadini immigrati e ambito scolastico.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

«Nelle scuole seguivo i bambini di madrelingua spagnola, davo sostegno nel passaggio linguistico. All'inizio era richiesta la mediazione linguistica, da sempre è stata una attività precaria, per le scuole si viene pagati ogni sei mesi o fine anno scolastico, per me la mediazione era e non era un impegno, un lavoro. L'insegnante diceva "il bambino non sa niente", ma la scuola funzionava in modo diverso, dovevo spiegare le regole materiali, l'agendario e alfabetizzazione, non era solo mediazione linguistica, era mediazione linguistica, scolastica, relazionale. Per esempio la campanella, in Messico suona solo alla ricreazione, non alla fine di ogni ora, o la mensa scolastica, non c'è da tutte le parti, la merendina, che cos'è la merendina?

Non potevo separare la mediazione linguistica di quella culturale, dovevo spiegare ai genitori come comportarsi e dovevo sostenere l'autostima del bambino, il suo tempo per imparare, lo sradicamento dagli amici, la cultura, il percorso di assestamento e le insegnanti mi dicevano ma deve imparare. C'era una forte resistenza nella scuola negli anni novanta, le insegnanti non erano preparate ad avere bambini stranieri, forse adesso sì. Ho svolto la mediazione linguistica nella scuola nel novantasei era mediazione linguistica e culturale. Poi il Dottore Pitzalis con le sue lezioni ha aperto le porte della mediazione nella sanità, non si sapeva nulla sulla professione, siamo stati i pionieri nella mediazione linguistica, culturale, sanitaria. E così ho svolto la mediazione linguistica nella scuola e poi nella sanità. Nella sanità prima come supporto linguistico traduttore dell'idioma, poi culturale tra operatore e paziente immigrato, adesso nel centro per l'impiego. Il nocciolo della mediazione come professione è lo stesso, ma in contesti diversi. Nel bando sono arrivata al quarto posto e ho iniziato a lavorare nella mediazione culturale, ma mi chiamano poco perché lo spagnolo è simile all'italiano, non c'è molta richiesta. Nella mediazione si applica la stessa metodologia in diversi contesti, nel lavoro si spiega che cos'è la disoccupazione, la mobilità, la terminologia è difficile.

La mediazione linguistica serve per favorire l'integrazione degli immigrati, ma nel duemilasette, duemilaotto si incomincia a parlare di interculturale, si riconosce che

anche gli italiani hanno difficoltà all'accesso delle informazione e la mediazione serve ad aiutare italiani e stranieri. Dalla multiculturalità si è passato all'interculturale, nel lavoro per le istituzioni pubbliche, la mediazione culturale è uno strumento per gli italiani non riconosciuto, è rimasto come un supporto agli immigrati, ai servizi, linguistico. La figura del mediatore non è una figura riconosciuta, c'è una squalifica della persona e professione. Il mediatore o la mediatrice deve essere un terzo nella relazione, la terminologia della sanità è specifica, se non la capisco chiedo di spiegarmela e poi la trasmetto in madrelingua al paziente e poi mi confronto con lui, se viene da un Paese diverso dal mio, se la sanità ad esempio in Argentina è diversa dal Messico. Con gli operatori ho avuto difficoltà perché non riconoscevano la nostra professionalità.»

- **Il suo percorso di formazione per diventare mediatrice culturale… ha svolto dei corsi?**

«Nel novantanove - duemila ho fatto un corso del Fondo Sociale Europeo per mediatori di comunità, il primo corso finanziato dalla Comunità Europea, molto impegnativo, di seicento ore, nell'ENAIP[279], con tutti i passaggi, le difficoltà di chi gestisce i figli. La mediazione non dà stabilità economica, non mi vergogno a dirlo, ho lavorato nelle pulizie, con quello pagavo la *baby sitter* per potere frequentare il corso, ho fatto grandi sacrifici.

Il corso l'ho svolto a Udine, all'interno del Progetto *Equal* sulla formazione di figure sull'interculturalità e la mediazione di comunità. Il corso prevedeva una visita a vari Paesi europei per vedere la mediazione, e c'era il sostegno per la creazione di un'associazione o cooperativa. Nel duemila nasce l'associazione Mediatori di comunità Onlus a Udine. Hanno partecipato docenti della sanità, della scuola, del sociale e l'associazione era stata sostenuta dal Dottore Guglielmo Pitzalis che era responsabile del Dispensario di Pneumoloiga dell'ospedale di Gervasutta. C'e stato una selezione difficile per accedere al corso; era richiesto come minimo il diploma di scuola

[279] ENAIP è un ente di formazione professionale formata dalle ACLI nel 1951, ed è presente su tutto il territorio nazionale. Le sue sedi formative attualmente presenti nella Regione Autonoma del Friuli Venezia Giulia sono a: Udine, Tolmezzo, Cervignano del Friuli,Trieste, Pordenone, Gorizia.

superiore, il permesso di soggiorno e la conoscenza linguistica dell'italiano. Eravamo dodici mediatori culturali, tre messicane, una dal Perù, una dall'India, uno dal Camerun, due dal Senegal, una dalla Siria, una dalla Romania, due dall' Albania. Dieci donne e due maschi uno dal Senegal e l'altro dal Camerun. Alcune le avevo conosciute nelle scuole, altri erano nuovi.

Ho fatto tanti corsi per la mediazione linguistica-culturale, il corso RUE Risorse Umane Europeo dal novantasei al novantanove, la formazione del Fondo Sociale Europa *Equal*, diversi corsi di aggiornamento sul tema dell'immigrazione e di mediazione. Poi la Regione Friuli Venezia Giulia pensa di creare l'Albo dei mediatori, ma non poteva chiamarlo Albo per ragioni legali, così l'ha chiamato Elenco Regionale Mediatori Culturali del Friuli Venezia Giulia, che dava un riconoscimento alla figura del mediatore e delle mediatrici, con la legge regionale 5/2005 poi abrogato dalla giunta Tondo nel duemilaotto. Sono stati tre anni per creare la legge, era una legge creata dal basso all'alto,[280] una cosa unica in Italia che aveva avuto riconoscimento europeo e finalmente si riconosceva la figura del mediatore o mediatrice. In tale occasione la Regione erogo un corso per mediatori culturali a livello regionale per omogeneizzare un minimo la formazione della mediazione culturale, le competenze, e poi gli enti pubblici dovevano attingere a questo elenco per l'uso dei mediatori riconosciuti previsti dai bandi. C'è stato il riconoscimento di centottanta- duecento mediatori nel Friuli Venezia Giulia. Nel duemiladieci ho frequentato un corso promosso dalla Provincia di Udine come Facilitatore esperto linguistico - culturale con l'utenza immigrata nel settore dei processi per l'inserimento lavorativo e in fine nel duemilaundici ho fatto il corso di Formazione per operatori di sportelli nei servizi per immigrati erogato dal Comune di Udine.»

- **La professione di mediatrice culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Io avevo una laurea non riconosciuta in Italia, in Messico lavoravo in un'Università privata, ero capo di tirocini, avevo un ruolo di coordinamento alto, fai conto come qua l'Università Bocconi. Solo che avevo trentun anni senza essere sposata,

[280] La mediatrice culturale si riferisce ai processi di "*bottom-up*" attraverso i quali dei gruppi "non riconosciuti" cercano di ottenere riconoscimento formale dalle istituzioni.

professionalmente stavo bene, vivevo da sola, ma nel mio Paese a trentun anni sei zitella, avevo anche il desiderio di crearmi una famiglia. E quando sono arrivata in Italia sono diventata di colpo analfabeta, sorda, non sapevo scrivere. "E' stato come stare sotto l'acqua gelata", non avevo il riconoscimento della laurea, e questo "era un sassolino da buttare giù", avevo un forte rammarico. Avevo la necessità di avere competenze anche in un altro campo, la mediazione mi permetteva di applicare le conoscenze acquisite nella mia formazione professionale. Ho avuto problemi linguistici, una resistenza nella lingua, io la interpreto come una mia difesa di perdere le radici. E' stato un impatto molto forte, un annullamento dell'identità, da indipendente a dipendente. Una resistenza per le radici, l'origine e poi due bambini che non parlavano lo spagnolo. La lingua spagnola è vero che assomiglia all'italiano ma ci sono delle differenze: in spagnolo non ci sono doppie, cambia la pronuncia, il contenuto della lingua al maschile e al femminile è diverso, se io dico burro per esempio, per un italiano è un alimento, per uno che parla spagnolo è l'asino, così come la macchina. Io non sapevo l'italiano e ho fatto tanti passaggi nel perdere e nel ricostruire un'altra identità, ho avuto una difficoltà enorme, sentivo una "perdita di linguaggio".

Oggi la mediazione culturale è diversa nei servizi, non c'è solo la diversità linguistica, ma culturale, relazionale, necessarie per "fare bene il proprio lavoro". La mediazione è stata per me una gratifica delle competenze in un ambito che potevo praticare, ma gli operatori hanno fatto fatica a dare credibilità all'immigrato nel suo ruolo di mediatore o mediatrice, la squalificavano. Ricordo come mi dicevano "non sei tu a venire ad insegnare a me che cosa fare", c'era moltissima resistenza dagli insegnanti, dagli operatori, si doveva "aprire la strada" della mediazione in un ambito chiuso.

Il lavoro del dott. Pitzalis è stato fondamentale a Udine, ha contribuito al riconoscimento di questa professionalità. Con la mediazione io mi sentivo utile, ma mi sentivo sempre giudicata, come mi comporto così non si fa, non accettata, allora ho deciso di fare quello che sapevo fare a prescindere dell'opinione e accettazione degli altri. Io ho sempre espresso il mio punto di vista pur avendo delle difficoltà linguistiche, la percezione di "*handicap*" dell'immigrato, e io mi sentiva una immigrata privilegiata per il fatto di essere sposata con italiano e quindi non avevo il problema del permesso di soggiorno inoltre per la mia istruzione, sentivo che dovevo parlare per i più svantaggiati. E' stato un percorso lungo e difficile, sono entrata in crisi, dovevo scrivere

molto per sfogo, è stata una crisi di identità forte, dall'alto al basso sorda, muta, dipendente. Se fossi stata con scarse formazione scolastica forse non avrei avuto questa crisi così forte, il non riconoscimento. Ho iniziato a scrivere della mia esperienza e a confrontarmi con altri immigrati che sentivano lo stesso, la nostalgia lo sradicamento, la inadeguatezza, le difficoltà. Attualmente sono la presidente di una Associazione di solo donne (italiane e straniere) che nasce nel duemilaquattro come un progetto esperimentale sostenuto dal Comune di Udine con un finanziamento regionale, ci circa cento donne italiane e straniere e si fa tantissime cose per esempio integrazione, conoscenza, progetti di genere.[281]»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Le competenze sono: minimo una formazione di scuola superiore, non può fare la mediazione una persona analfabeta, bisogna avere un buon inserimento linguistico, culturale, relazionale e sociale; conoscenza dei servizi territoriali, perseveranza, autostima "se no ti schiaccino" e sapere riconoscere i limiti. Questo "devi tener conto che ha una tinta della mia formazione pregressa". Uno deve essere consapevole di qual è la propria responsabilità, ruolo e quali sono quelle dell'operatore dei servizi; il mediatore è un supporto alla relazione fra due culture, idiomi e relazioni diverse.
Mi capita nelle scuole che molto spesso "scaricano" i bambini alla mediatrice come se fosse un'insegnante di sostegno e/o recupero scolastico. Io mi sono rifiutata pur perdendo l'incarico, ad esempio ricordo che una bambina non aveva problemi linguistici, ma di comprensione dell'algebra, io non potevo sostituirmi all'insegnante perché questo non è il mio ruolo.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

[281] I Progetti di genere sono quei progetti che vengono specificamente rivolti alle donne. Per i progetti rivolti in particolare alle donne immigrate a Trieste l'ufficio competente all'interno dell'Azienda Sanitaria Triestina n. 1 è l'Ufficio Progetti Area Sanitaria. Salute degli immigrati, delle donne e politiche di contrasto alla violenza di genere e sui minori, l'unico ufficio di progettazione così specifico nella Regione Friuli Venezia Giulia. Nei Piani di Zona e nei Piano Attuativo Locale dell'Area Udinese e di altri ambiti e distretti sanitari sono comunque previsti dei progetti anche di genere al fine di promuovere l'inclusione sociale dei cittadini stranieri.

«A disposizione per aiutare ad entrambi a interloquire e relazionarsi in contesti diversi. In questi processi molto spesso siamo coinvolte ad esempio nel comunicare la morte di un figlio, nell'autorizzazione ad un trapianto di organi, al pronto soccorso. C'è coinvolgimento con la persona che si segue in diversi casi, ti chiamano dal medico d'urgenza e vedi la malattia. Ma la mediazione non è assistenzialismo, l'obiettivo è quello di insegnare agli immigrati come interagire e fruire dei servizi in modo tale che dopo in autonomia si destreggi, il mediatore o la mediatrice non è un tutore.

Quando ho iniziato la mediazione ho trovato tante resistenze dagli operatori, dagli insegnanti, il sostegno del dottor Pitzalis è stato fondamentale per il riconoscimento del ruolo del mediatore. Dipende anche dagli operatori, alcuni sono molto prepotenti, non ascoltano quello che dico, altri sono più aperti, alcuni sensibilissimi disponibili e curiosi.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«Perché aiuta a comprendere meglio tutto, avere diverse prospettive nel vedere le cose. Ad esempio un paziente va dal medico e dice che dolore alla spalla e il medico non lo capisce perché il paziente non parla l'italiano e continua a prescrivergli medicine per lo stomaco, una prescrizione sbagliata per la cura. Una volta ho accompagnato un' utente africana[282] per urgenza nel *day hospital*. La persona aveva una patologia da persona anziana, aveva la glicemia alta, le davano tutto scritto in inglese e in italiano, ma io ho scoperto che era analfabeta. Nessuno si era accorto che lei era analfabeta, io ho osservato come teneva in mano la pena, come copiava la scrittura per firmare, e diceva non ho gli occhiali, non vedo bene, tante scuse per non dimostrare di essere in una posizione ancora più svantaggiata.

La dottoressa diceva che lei non prendeva l'insulina, l'utente diceva che la prendeva e io ho capito che c'erano due posizioni divergenti e ognuna continuava a sostenere la sua tesi, e a sentirsi offesa. Ho sollecitato la dottoressa a fare una prova per vedere come si applicava l'insulina e lei si è accorta che l'utente posizionava in modo sbagliato la

[282] Il termine "africana" usato dalla mediatrice culturale è piuttosto generico, non fa riferimento ad una specifica nazionalità.

siringa “tirando solo aria”, così la dottoressa ha spiegato il modo corretto per caricare l’insulina. E’ stata utile la mia osservazione ma soprattutto sono stata finalmente ascoltata dalla dottoressa e così abbiamo risolto questa situazione. Il mediatore non conosce le tecniche mediche e queste vengono applicate agli anziani, agli immigrati che hanno la stessa difficoltà, sono entrambi svantaggiati.
La mediazione è linguistica, culturale, interculturale, strumento di supporto per gli utenti e per gli operatori. Per gli utenti agevola un inserimento, la conoscenza, quindi è a fruizione dei servizi, a supporto degli operatori rendendo fruibile l’erogazione dei servizi e l’efficacia di questi nonché elemento di supporto alla relazione in contesti intercultuali e relazionali. Ad esempio nel Burundi non esiste il codice fiscale, se l’operatore non lo sa, è un concetto linguistico, amministrativo e culturale che non esiste per le persone provenienti da questo Paese.
L’’interculturalità è lo scambio di conoscenze fra i diversi “è qualcosa che ti ho insegnato della mia cultura e qualcosa che io ho imparto della tua”, invece la multiculturalità è la convivenza fra culture diverse senza che ci sia questo scambio o se vuoi “contaminazione” fra i diversi.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Le difficoltà sono diverse a seconda del contesto, della relazione e del caso. Uno potrebbe trovarsi a “lavorare in sintonia” con gli operatori e a volte manca questa disponibilità da parte loro perché ci può essere la “squalifica” del ruolo e dell’importanza della mediazione, limitandola a uno strumento di interpretariato.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Spieghiamo agli utenti come funzionano i servizi e come si devono rapportare con essi. Nei colloqui con gli operatori-utenti si fanno presenti le diversità che esistono fra i due Paesi, sempre se gli operatori sono in grado di accogliere questa informazione.»

- **Come intende e come agisce in termini di interculturalità e cittadinanza?**

«L'interculturalità è un processo di "contaminazione" fra diverse culture, provenienze. Vivendo in contesti multiculturali è impossibile la non "contaminazione"dove ciascuno impara dell'altro cose che non appartenevano alla propria cultura di provenienza. Così io imparo a cucinare e degustare pietanze italiane e di altri paesi. Per esempio io "faccio da mangiare" a volte italiano a volte messicano e a volte di altri paesi come Venezuela con le "*arepas*" che sono piadine di mais o faccio il *cous cous*; non lo so fare ma mi piace molto il *bureck*, una pietanza albanese.
La cittadinanza la concepisco come azione e partecipazione, appropriazione dei diritti e doveri dei cittadini qualunque sia la loro provenienza. Noi attraverso la mediazione passiamo molte informazioni e insegniamo agli immigrati come dovrebbero comportarsi "qua" poi ogni uno di noi "sceglie il modo di essere cittadino", che nessuno può imporre questo già che deve essere una scelta consapevole.»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«La mediazione è prevalentemente femminile e questo è dovuto alla precarietà lavorativa di questa professione. Il reddito occasionale non permette la gestione della famiglia. Personalmente penso che la figura della mediazione culturale nel Friuli Venezia Giulia non è riconosciuta né valorizzata in quanto non c'è neppure un'intenzione di questo riconoscimento ufficiale come l'aveva fatto la legge 5/2005 che è stata abrogata nell'anno duemilaotto e prevedeva l'Elenco Regionale dei Mediatori cultuali. Il genere femminile nella mediazione potrebbe essere una risorsa in alcuni servizi come la ginecologia, il settore materno infantile, ma un limite in altri settori come le carceri maschili che chiedono esplicitamente il mediatore maschio.»

Intervista alla mediatrice culturale marocchina[283]

A. Aspetti anagrafici

Età: 48 anni

Stato civile: divorziata

Se con figli: età, sesso, residenza, titolo di studio e eventuale professione dei/del figli/o: tre figli di ventuno, diciassette, quindici anni

Nazionalità- cittadinanza: marocchina e italiana

Titolo di studio: diploma di scuola superiore conseguito in Marocco

Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: studentessa

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: mediatrice culturale, interprete presso le procure di Udine, Trieste, Pordenone, Venezia, addetta alle pulizie. Adesso lavoro anche per il Progetto al Comune di Udine "Stranieri oggi, cittadini domani" finanziato dal Fondo Sociale Europeo in cui c'era una selezione per concorso. Prima ho lavorato presso la commissione del governo a Trento, mi occupavo di domande di cittadinanza e ricongiungimenti familiari.

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Io sono in Italia da venticinque anni, sono arrivata da sola per motivi di studio. Prima sono arrivata a Siena, con una borsa di studio dall'ambasciata italiana in Marocco per un corso di italiano, sono rimasta lì due mesi e poi sono andata all'Università di Trieste a studiare farmacia.[284] Ho iniziato gli studi, ma poi non ho finito, nel frattempo mi sono sposata nell''89, ho avuto tre figli, che adesso hanno ventuno, diciassette, quindici anni, e mi sono dedicata alla famiglia. Per dieci anni ho svolto la casalinga. In Italia mi trovo bene.»

[283] Intervistata il 19.04.2012.

[284] Il DLgs. 25 luglio 2009, n. 286 prevede il rilascio del visto e del permesso di soggiorno per motivi di studio.

C. L'accesso alla professione di mediatrice culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatrice culturale?**

«Ci sono diverse associazioni, l'ACLI è nata nel novantanove, il CE.S.I nel duemila, e l'Associazione mediatori di comunità Onlus nel duemiladue. Fra stranieri ci si conosceva tutti, e così ho conosciuto la mediazione tramite amici che erano a contatto con l'associazione. L'idea della mediazione era di poter dare una mano alle persone straniere, favorire l'inserimento, l'integrazione nella nuova società. Prima ho svolto la mediazione linguistica nelle scuole per bambini, poi nel socio-sanitario.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

«Non è una professione, per adesso il ruolo del mediatore non è riconosciuto, stiamo cercando con l'NPI Roma, l'Associazione Mediatis a livello nazionale, per far sì che il mediatore diventi una figura professionale, dato che siamo utili, necessari. Nel duemilacinque con la legge regionale n. 5, la Regione Friuli Venezia Giulia ha fatto un corso di formazione per mediatori, un elenco regionale di mediatori. Cancellata la legge, cancellato l'elenco. Il mediatore non è una figura professionale, ma noi come mediatori ci sentiamo professionisti, abbiamo fatto tanto, stiamo dando tanto, poi mi dicono che sono esperta di mediazione e a me fa piacere, è una soddisfazione.
Il mediatore non deve schierarsi da una parte o l'altra, deve cercare di essere neutro, con una consapevolezza della situazione. Molti dicono che il mediatore è facilitatore linguistico, ma non è solo quello, è anche culturale. Due persone possono anche parlare la stessa lingua, ma non capire il messaggio della comunicazione. Ci sono due sensi, quello dell'operatore e quello dell'utente, il mediatore è lì per portare la comunicazione senza pregiudizi.

- **Il Suo percorso per diventare mediatrice culturale…ha svolto dei corsi?**

«Io ho sempre avuto interesse per la mediazione, in tutte le sue aree. Con l'associazione Mediatori di Comunità Onlus ho svolto la mediazione nell'ambito della scuola, sanità,

sociale e mi sono sempre aggiornata nella formazione. Mi sono specializzata nella mediazione a Roma, con il Progetto PAS a livello nazionale, all'Istituto nazionale LMNP, istituto nazionale malattie e povertà. Prima c'era una selezione in ogni regione d'Italia sceglievano due mediatori. Ho fatto l'esame, il concorso organizzato dall'Azienda Sanitaria 4, adesso al progetto, poi un anno di formazione a Roma, a Padova, a Udine all'Azienda Sanitaria. Mi piace essere aggiornata, utile, quando vedo una persona mi sento obbligata quasi a rispondere o orientare le persone, dare informazioni.

Il mediatore è un missionario, il suo lavoro è anche precario, a chiamata e non sempre in tutti gli spazi viene svolta una vera mediazione, come in ospedale che richiedono per lo più una traduzione. In questo lavoro bisogna dare il massimo, fare sacrifici, aggiornarsi di continuo, non basta essere come molti laureati, fare un corso all'inizio e fermarsi lì. L'aggiornamento deve essere obbligatorio per i mediatori, come lo è per i medici[285] o gli avvocati.»

- **La professione di mediatrice culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Con la mediazione è cambiato "il mio essere", ma "non il mio portafoglio, conto in banca". Faccio anche altri lavori, nelle pulizie, da quando ho deciso di separarmi nel duemila. La mediazione non arricchisce materialmente, ma personalmente, si conoscono i problemi delle persone, si hanno contatti, si va oltre pregiudizi e stereotipi.»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Competenze tante: padronanza della lingua italiana che permette di poter fare meglio il lavoro, conoscenza della cultura del Paese d'origine e Paesi vicini. Io rappresento il Maghreb, non solo il Marocco e penso sia importante andare oltre il proprio Paese

[285] La mediatrice culturale si riferisce ai crediti E.C.M. annuali, obbligatori per tutto il personale medico (tra cui psicologi, psicoterapeuti). Una formazione continua che riguarda anche gli assistenti sociali, nel raggiungimento di un certo numero di crediti formativi previsti dall'Ordine Nazionale degli Assistenti sociali, seppure ancora in via sperimentale. I mediatori culturali e gli educatori professionali sono esclusi sia dalla formazione continua e quindi dal raggiungimento dei crediti formativi, che dall'iscrizione a qualsiasi albo professionale, nonostante l'esercizio di una vera e propria professione.

d'origine, conoscere la cultura del Paese ospitante, i diversi modi di pensare per passare i diversi messaggi.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«Lavoro "su chiamata", quando l'operatore ha bisogno chiama. All'ospedale se trovo un paziente ci parlo per capire il motivo della sua presenza, avere alcune informazioni sul caso. Quando s'instaura un rapporto di fiducia vengo chiamata dall'operatore e se si può spiego che il ruolo del mediatore è diverso dall'interpretariato. Gli utenti quando arriva il mediatore, sono contenti si sentono sicuri, più a loro agio, perché possono parlare, spiegare agli altri, si sentono protetti. Mi conoscono in molti, mi chiamano direttamente, ma io spiego che posso aiutare quando mi chiama l'operatore e che sono loro che devono chiedere il mediatore per problemi linguistici. Oppure gli operatori chiedono gli utenti di portare con sé qualcuno che sappia parlare e così non viene chiamato il mediatore. Non tutti sono informati del servizio che si può attivare, gli operatori hanno diverse sensibilità. Io spiego che c'è questo servizio che si può fare, porto l'elenco dei mediatori poi dipende dall'operatore, dall'apertura mentale, ci sono operatori sensibili, accoglienti, chiusi. In ogni caso il mediatore deve saper gestire la situazione, perché la mediazione è anche mediare con se stessi, vedere il positivo nelle cose. A me è capitato diverse volte, vengo chiamata, arrivo e chiedono cosa voglio e lì dico che sono la mediatrice, spiego, poi cambiano i toni. Il mediatore non deve prendersela verso l'operatore, deve cercare di trovare delle scuse del suo comportamento, come non sapeva, aveva fretta.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«La mediazione è utile per migliorare il servizio, per l'operatore nel guadagnare tempo per le pratiche, avere meno problemi, malintesi, disguidi, errori nella diagnosi. L'operatore è sicuro di quello che gli racconta l'utente e l'utente tranquillo perché sa che riesce a spiegarsi all'operatore. In Francia ci sono delle sedute nelle *èquipe* multidisciplinari con la presenza del mediatore, che qui non ci sono, perché è una figura

che non ha riconoscimento, c'è il problema amministrativo, della *Privacy* dell'individuo, non si può fare. La presenza del mediatore culturale è limitata alla presenza dell'utente straniero, non anche alle riunioni, prima o dopo il colloquio.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Non essendo riconosciuto il mediatore è prelimitato, anche perché la mediazione non è un lavoro fisso, ma a chiamata. Io non posso vivere con questo, ho delle difficoltà quando ci chiamano e dobbiamo essere sempre presenti. Non sono pagata mensilmente, sono pagata sei mesi dopo, a chiamata, se è una volta sola, sono dieci euro, è difficile per andare avanti e dare disponibilità sempre, tutti i mediatori hanno un altro lavoro. Moltissimi operatori si esprimono in friulano pensando che la persona davanti non possa capire. Se due parlano tra loro un'altra lingua gli italiani dicono subito: ma l'educazione? Noi non capiamo! Ma se parlano friulano, preferiscono, non gli interessa se gli altri non capiscono. Succede, ma non sempre, cero di passare oltre, ognuno ha le sue frustrazioni, si cerca di andare avanti, l'obiettivo, si cerca di migliorare il servizio per l'utente e l'operatore. Con gli utenti si risolvono le cose, conoscendoli, i problemi se ci sono, sono con gli operatori. La difficoltà del mediatore è con l'operatore con idee o pregiudizi verso la persona, che comincia a parlare, mette a disagio il mediatore, con delle battutine. Io filtro quelle che viene detto, non posso offendere, dico quello che è utile da dire, come la diagnosi è sempre da dire.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Il mediatore deve essere aggiornato sulle leggi del Paese d'accoglienza, per orientare le persone. L'operatore è chiaro che non può conoscere tutte le culture, ma ci sono molte influenze nella cultura, il luogo di nascita, la vita, tutto fa cultura. Ad esempio le persone di religione islamica, hanno la stessa fede, o capisco il comportamento, il modo di vedere la vita, io posso capire questo e spiegarlo all'operatore. Ad esempio perché il marito non vuole che lei esca fuori, o una donna che non vuole essere visitata da un

medico uomo. Parlando con la persona si capisce la sua mentalità e si cerca di comunicare cercando di non ferire nessuno e cercando di spiegare all'operatore.»

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità? E per cittadinanza?**

«Interculturalità per me sono le culture insieme che si intersecano, si mescolano tra di loro, è sempre meglio della multiculturalità, con diverse culture ognuno per sé, non c'è fusione tra le due culture diverse. L'interculturalità è diverse culture che hanno delle cose in comune, che ci deve essere un mondo di transculturalità, fusione delle due culture, un insieme per cui non c'è distinzione tra l'una e l'altra.[286]
Cittadinanza per me senza distinzione tra cittadini stranieri e autoctoni, siamo tutti cittadini. Cittadinanza attiva[287], dare strumenti a tutti i cittadini, conoscenza, far parte della propria città, non solo per gli stranieri che hanno bisogno di conoscere quando arrivano, ma anche gli italiani, non è detto che sappiano tutto della propria città, siano partecipi. La cittadinanza facilita il processo di conoscenze, di solito c'è il muro "io non ti conosco", non mi fido, ma bisogna cercare di creare dei fori per far comunicare italiani e stranieri, cittadini insieme.»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Perché la mediazione non è un lavoro, è una missione, le donne hanno il marito che lavora, lo fanno per arrotondare. Io non lo faccio per lavoro, lo faccio perché mi piace. Le donne sono più sensibili e in più c'è il motivo economico.»

[286] L'idea di "interculturalità" che la mediatrice culturale propone sembra avvicinarsi al modello del *melting pot*, un contenitore in cui tutte le culture si uniscono e si fondono tra loro, diventando per certi aspetti indistinguibili.
[287] La cosiddetta "cittadinanza attiva" prevede l'interesse e la partecipazione diretta dei cittadini nell'esercizio dei loro diritti civili, economici, politici, sociali.

Intervista alla mediatrice culturale cinese[288]

A. Aspetti anagrafici

Età: 60
Stato civile: libero
Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: una, femmina laureata che vive e lavora in Italia
Nazionalità- cittadinanza: cinese. La Cina non riconosce la doppia cittadinanza e io non voglio perderla.
Titolo di studio: laurea in medicina conseguita in Cina
Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: medico
Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: mediatrice culturale presso l'Associazione Culturale CE.S.I. e Mediatori di Comunità Onlus, insegnante di cinese presso Gorizia, classi Confucio in cui viene organizzato un gemellaggio con la città di Pechino, interprete di cinese presso il tribunale di Udine. Faccio beneficienze per la comunità cinese nel Friuli Venezia Giulia, collaboro con l'ambasciata cinese.

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Io sono arrivata da sola per motivi personali. Molti vengono qui perché sono poveri, ma io stavo bene economicamente. Ho chiesto il riconoscimento della laurea ma ho visto che era troppo complicato, allora ho lasciato stare. Qua è molto diverso dalla Cina, soprattutto per la lingua, la cultura, le tradizioni, i costumi, le usanze, il sistema politico, qui c'è troppa libertà e noi abbiamo ne abbiamo meno.»

C. L'accesso alla professione di mediatrice culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatrice culturale?**

[288] Intervistata il 16.04.2012.

«Io svolgo la mediazione culturale da dieci anni, dal novantanove con CE.S.I. e l'Associazione Mediatori di Comunità Onlus, nell'ambito scolastico e socio-sanitario. Ho conosciuto questa professione dopo aver visto un annuncio sul giornale in cui si cercavano dei mediatori. Le scuole contattano il C.E.S.I quando arriva un ragazzo straniero e poi chiamano il mediatore culturale. Io mi occupo dei ragazzi cinesi, ricordo che è arrivata una ragazza cinese, sveglia, che aveva problemi con la lingua e mi hanno chiamata d'urgenza. La bambina era "muta", "isolata", doveva essere inserita nella quinta elementare, ma è stata inserita nella classe quarta. Nelle ore che dovevo fare mi sono occupata della bambina che parlava cinese e ho fatto traduzione, e poi ho fatto delle ore di lezione interculturale sulla Cina, spiegando agli altri bambini le abitudini, i costumi cinesi.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

«La mediazione linguistica e la mediazione culturale devono essere assieme, non si possono separare. Io penso che se una persona deve presentare la propria cultura è meglio che abbia vissuto nel suo Paese, se una persona cinese racconta della Cina la sua madrelingua deve essere cinese e deve aver vissuto lì, come un italiano, se deve presentare l'Italia deve aver vissuto in Italia e la sua madrelingua deve essere l'italiano.»

- **Il Suo percorso per diventare mediatrice culturale…ha svolto dei corsi?**

«Dal duemila ho fatto dei corsi di mediazione linguistico - culturale all'ENAIP, al CE.S.I, ACLI, Mediatori di Comunità Onlus, seguiti poi da corsi di aggiornamento. Nel duemilaotto ho svolto il corso di mediazione finanziato dalla Regione, organizzato dal CIVIFORM. Ogni uno e due anni viene fatto un corso di aggiornamento per i mediatori.»

- **La professione di mediatrice culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«No, non è possibile, questo è un lavoro che non può dare indipendenza economica, non è un lavoro mensile, ma dipende dalle ore. Per fare questo lavoro serve già avere il permesso di soggiorno. Per la lingua cinese c'è abbastanza richiesta di mediazione cinese.»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Conoscere la cultura, avere almeno la laurea, non solo un titolo di studio medio, è troppo poco.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«I cinesi di solito accettano la mediazione, anzi. Ho sentito che qualcuno di altri Paesi rifiuta. Il Friuli Venezia Giulia ha l'elenco dei mediatori culturali, in ambito sanitario i medici possono chiamare se sono in difficoltà.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«Al giorno di oggi ci sono tanti immigrati, appena arrivati "qua" sono come ciechi, muti, non sanno niente, la mediazione è importante per inserirsi, ed integrare meglio nella società italiana. Per la lingua, cinese e italiano sono a migliaia di distanza, sono tanto ma tanto diversi, non come lo spagnolo, il francese, l'inglese, il portoghese, il rumeno, il cinese ha gli ideogrammi, non è una lingua alfabetica. Per gli italiani, non lo so, non credo serve la mediazione, non c'è la lingua che impedisce, quindi non è proprio mediazione, forse hanno bisogno di un consulente tecnico o di un esperto specifico, non c'è il problema della lingua. Quando i bambini sono appena arrivati in Italia ci vuole tempo per conoscere. Io penso che per imparare bene la lingua italiana ci vogliono almeno tre o quattro anni. I ragazzi cinesi che vanno a scuola all'inizio cosa possono capire? Per quello è importante la mediazione linguistica, almeno dall'inizio. Prima c'erano più ore per bambino per la mediazione nella scuola, adesso nella scuola ci sono tanti bambini immigrati e ci sono meno ore per ognuno per la mediazione.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Nella mediazione linguistica io vedo il problema dei ragazzi cinesi a scuola, nell'affrontare le materie, la comprensione del contenuto è un problema. La madrelingua deve essere una. Io vedo un problema nuovo dei ragazzi cinesi, un po' di cinesi nascono qua, crescono lontano dai genitori, alcuni fanno l'asilo, le elementari in Cina, poi tornano qua alle medie. Alla fine non sanno né l'italiano né il cinese, lo studiano a livello elementare e l'anno che arrivano qua sono già alle medie. Alcuni ragazzi cinesi nella scuola non hanno spesso una lingua madre, e non riescono a tradurre in cinese ai loro genitori. Nel linguaggio della scrittura hanno difficoltà.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Per la mediazione linguistica in ospedale non è difficile per me, spiego al paziente cosa dice il medico e se il paziente ha dei dubbi può chiedere e traduco. Per il resto non è competenza del mediatore. Io scrivo anche ai pazienti su un foglietto in lingua cinese come devono usare la medicina eccetera. Per la legge sull'immigrazione spiego com'è in quel momento la legge, perché cambia di continuo.»

- **Come intende e come agisce in termini di interculturalità e cittadinanza?**

«Cittadinanza significa essere libero cittadino, conoscere i propri diritti, servizi sul territorio. "Qui" la burocrazia è complicata, "troppe carte per niente" per piccole cose, in Cina c'è ma è diversa. Se tu devi ritirare raccomandata devi avere due documenti, da noi no, basta mostrare il documento della persona che va a ritirare. Per l'interculturale dipende dal luogo. Mi devo confrontare in modo diverso con bambini o ragazzi. A scuola dipende "cosa vai a fare", se vai a fare un intervento interculturale chiedi prima un incontro con gli insegnanti per l'argomento. Ad esempio alla scuola media chiedono delle ore per l'interculturale, l'insegnante guida l'incontro, poi decidiamo la data dell'intervento e discutiamo. Poi dipende dall'argomento, per "mondo tavola" abbiamo

parlato dell'alimentazione cinese, delle coltivazioni, della geografia. Altre volte ho portato qualcosa: i bastoncini, la ciotola cinese, le spezie....dipende dall'argomento. Ho raccontato del mio Paese, delle tradizioni, dei costumi, del sistema scolastico, della scrittura, del gioco, della musica cinese, dipende che cosa chiede la scuola. Dipende molto dall'insegnante, molte volte mi chiedono di parlare della politica, ma nell'interculturale a me non piace parlare tanto della politica.[289]»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Non so come mai anche le insegnanti "sono come noi". Gli uomini sono una minoranza perché questo è un lavoro che non si guadagna, si guadagna poco. Gli uomini essendo capo famiglia devono assumere responsabilità per la famiglia, le madri, i bambini, hanno una posizione importante, cercano un lavoro più fisso, sicuro, con ogni mese la busta paga. Non come questo lavoro, ogni tre mesi la paga, gli uomini devono avere un lavoro, non essere dipendenti. La mediazione poi non dipende dal sesso, non c'entra essere femmina o maschio, non ci ho mai pensato.»

Intervista al mediatore culturale senegalese[290]

A. Aspetti anagrafici

Età: 44 anni
Stato civile: coniugato
Età, Professione, Residenza, occupazione attuale della moglie: 40, Udine, mediatrice culturale

[289] È nota la "diffusa censura alla libertà di espressione" che viene attuata nella Repubblica popolare cinese, così come "l'esprimersi politicamente" si rivela essere "una questione spinosa".
[290] Intervistato il 14.05.2012

Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: 2 anni (maschio), 7 anni (maschio), 12 anni (femmina), stessa residenza, scolari.

Nazionalità- cittadinanza: senegalese

Titolo di studio: laureato in economia e commercio, indirizzo marketing presso l'Università di Dakar

Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: dipendente presso una compagnia di assicurazioni

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: imprenditore e mediatore culturale

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Nel novantaquattro sono arrivato in Italia, con documenti francesi e nel novantacinque ho iniziato a lavorare presso la *reception* di un albergo in Sardegna. Parlavo solo francese, poi con il tempo ho imparato l'italiano. In quell'anno c'era una sanatoria e ho pensato che mi sarebbe piaciuto rimanere più a lungo. Alcuni miei amici poi, lo stesso anno mi hanno offerto un lavoro a Udine. Ho iniziato a lavorare come operaio in una fabbrica a San Giorgio di Nogaro, poi la fabbrica è stata chiusa e come cassa integrato, c'era la possibilità di aprire un'attività con dei finanziamenti da parte dello Stato. Ho avuto l'idea di aprire un'attività di *call center, leasing*. Poi però non ho avuto possibilità di acquistare il negozio in quanto cittadino extracomunitario . Sono stato aiutato da un amico italiano e sono riuscito ad aprire una piccola attività a Udine, la Senegal *Service call center*, di cui sono diventato proprietario . I costi erano molto alti e l'attività non stava rendendo molto, così dopo sei mesi ho scelto di cambiare tipo di attività, ho iniziato a vendere cd, dvd, cassette dell'Africa, poi ho scelto di cambiare di nuovo e di aprire un *internet point*. Gli stranieri stavano diventando sempre più numerosi ad Udine e molti soprattutto del Bangladesh, hanno iniziato ad aprire altri *internet point*, per cui c'era concorrenza. La legge italiana sugli *internet point* ha poi complicato le cose, in quanto vi era obbligo dei clienti di esibire i propri documenti per poter usufruire del

servizio. Molti stranieri hanno paura della polizia, non gli piace mostrare i documenti. Ho visto che l'attività era difficile da mantenere, così ho deciso di tenere il negozio, ma di affittarlo. Mentre avevo quell'attività svolgevo anche il lavoro di mediatore dal duemila, poi nel duemilasette un italiano mi ha proposto di andare in Africa per vedere se c'erano delle opportunità, così abbiamo aperto in Senegal, la Senegal Service srl. Si tratta di una società italo - senegalese che aiuta gli imprenditori europei, italiani ad investire all'estero e aiuta gli immigrati senegalesi della diaspora a tornare in Senegal con un'attività o investimento. L'immigrato prima o poi torna sempre a casa. Io penso che qualunque sia il posto l'importante è credere nelle proprie capacità, bisogna fare tutto con le proprie forze e il proprio spirito, anche se nella vita non c'è un posto che è come casa propria. Quando torno nel mio Paese gli altri pensano sempre che nella mia vita in Italia va tutto bene, mi vedono ben vestito, ma fanno fatica a capire i miei problemi. C'è sempre il mito di chi arriva dall'estero. E' vero che ho un mutuo alla casa, vivo come le famiglie italiane, ho portato i miei fratelli, la mia sorella che sono ben integrati, però..»

C. L'accesso alla professione di mediatore culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatore culturale?**

«Ho fatto il corso di italiano all'Enaip nel novantasette, l'Enaip mi ha sempre avvisato sui corsi e ho ricevuto anche un annuncio su un corso per mediatori culturali, così ho iniziato a fare il corso assieme a mia moglie. Non era detto che ci sarebbe stato un lavoro dopo, c'erano migliaia di mediatori, non ho mai voluto fare il mediatore linguistico o culturale, ma il nome di mediatore di comunità era affascinante, c'era un corso europeo nel novantanove, in cui veniva fatta una selezione tra mediatori e io sono arrivato tra i primi quindici. Ho fatto cinquecento ore di corso, di cui centocinquanta di tirocinio, e così è nata la figura del mediatore di comunità, l'unica in Italia. Poi il dottor Pitzalis, responsabile della pneumatologia dell'Ospedale Gervasutta di Udine, ha affiancato i mediatori e ci ha suggerito di creare un'associazione, che poi è diventata una Onlus. Io con i miei impegni ho scelto di non prendere mai un posto impegnativo nell'associazione, anche se mi piace il lavoro di mediatore. Quando faccio il mediatore

riesco a “dare una mano a qualcuno”, il volontariato mi è sempre piaciuto. Ho fatto tante esperienze di volontariato, nella croce rossa italiana, nell’Anolf Cisl.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore/mediatrice culturale?**

«Per me la mediazione non è mediazione linguistica, la lingua conta ma il bagaglio culturale è molto importante, così come il significato che molti stranieri danno a certe cose. Da noi dopo il matrimonio i parenti iniziano subito a chiedere quando arriva il figlio, parlare del sesso è tabù. Il mediatore sa gestire il bagaglio culturale meglio degli altri, riesce a far capire direttamente senza fraintendimenti.»

- **Il suo percorso di formazione per diventare mediatore culturale … ha svolto dei corsi?**

«Ho svolto un corso per mediatori di comunità, un corso per mediatore interculturale europeo, un corso di mediatore linguistico culturale, un corso di mediazione interculturale nazionale che si è svolto a Roma. Ho svolto un corso di friulano che veniva richiesto dall’Azienda Sanitaria Udinese. Era un corso che serviva ad avvicinare soprattutto gli anziani diffidenti degli immigrati.»

- **La professione di mediatore culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Cambiato la vita no, io sono sempre stato predisposto a dare una mano, ora lo sto facendo in modo ufficiale.»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«La capacità di saper ascoltare, io cerco sempre di rendere ciò che sento senza aggiungere del mio, la capacità di essere neutrali, di non prendere le parti.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«Io "mi metto sempre al livello della persona che ho davanti" per agevolare la comunicazione, do importanza a tutte le persone, cerco di mettere le persone a loro agio. Faccio mediazione sia per le persone senegalesi, che per quelle che parlano francese, che accettano ben volentieri la mediazione, anche se dipende sempre dall'approccio del mediatore. Gli operatori hanno bisogno della mediazione e hanno anche bisogno di capirla meglio, quando pensano che il problema sia solo la lingua, è tutto sbagliato. Ormai gli operatori sanno che il mediatore è una figura che ha studiato e che merita rispetto. Il mediatore deve solo capire di fare il suo ruolo. Se ci sono delle divergenze in assemblea tra mediatori cerchiamo di parlare, ma non ci scambiamo mai i casi per questione di privacy, c'è il segreto professionale. Se un mediatore senegalese conosce la cultura del Mali non ci sono problemi, può fare la mediazione. Se arriva una persona e io non capisco il russo, non posso fare la mediazione, non capisco la lingua e conosco poco della cultura.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«L'immigrato quando arriva in un posto non conosce, con la mediazione riesce ad "avere salti di comprensione e di inserimento". L'operatore con la mediazione perde meno tempo e per il territorio è un bene perché permette di tenere sotto controllo l'altro o altrimenti non ha alcun controllo. Secondo me la mediazione sta facendo cambiamenti "a macchia di leopardo". Nel distretto Udinese 4, sono dodici anni che c'è la mediazione. Negli ospedali in alcuni reparti non sanno neanche cos'è il mediatore. Poi dipende molto dal governo che c'è in carica. Più un mediatore è conosciuto in un posto, meglio è per gli stranieri e gli operatori. Io non ho mai visto un problema tra un operatore e un mediatore. Può succedere un problema tra il mediatore e l'utente, l'utente può pensare che il mediatore è dalla parte dei bianchi. La maggior parte della popolazione straniera è però orgogliosa dei suoi mediatori, quando sa che c'è un mediatore danno più considerazione. Poi gli italiani, dipende, "c'è sempre qualcuno che se non vuole guardare il sole, non lo vede". La mediazione dipende molto dalla politiche dell'Azienda sanitaria, non tutte le Aziende hanno la politica che ha l'Azienda di Udine,

e poi dipende anche dai reparti dell'ospedale. Poi la mediazione è presente ovunque in Regione, Gorizia, Tarcento, Tolmezzo, e in tutta Italia, anche lì dipende dalle politiche.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Nell'ambito sanitario è difficile per me far capire ad un utente che sta male la malattia. Ad esempio l'HIV, viene percepita in maniera diversa da un immigrato e da una persona qui. Qui si sa che l'HIV ha diverse fasi di progressione, un africano quando gli dico che ha l'HIV, penserà se è robusto di non essere ammalato . Il rischio è di "perdere la persona", che non si presenta più alle trasfusioni o agli appuntamenti con il medico. Poi per le terapie intensive, gli italiani riescono a capire la donazione degli organi, un atto che è difficile da spiegare agli africani, è difficile spiegare a loro ad esempio che cos'è la morte cerebrale, l'immigrato ha sempre difficoltà a capire se la persona è morta o no, non capisce come è possibile che gli organi vivono e la persona è morta. Chiedono: perché è morto se gli organi funzionano? Pensano che gli italiani "hanno bisogno di alcuni pezzi", che "lo vogliono ammazzare" per dare gli organi a qualcun altro. Gli italiani sanno quando una persona è morta clinicamente, per noi è un po' difficile. Sono casi che mi capitano frequentemente che riesco a superare, ma con un po' di difficoltà. Poi quando ti chiamano dall'ospedale e dicono ok, abbiamo risolto e dicono che c'era il figlio che ha fatto la traduzione che i genitori hanno capito, creano un grosso disagio. Mi chiedo come possono trascurare la figura del mediatore e mettere in imbarazzo il figlio che non sempre può dire tutto ai genitori. Mettono a disagio sia i genitori, il mediatore responsabile e il figlio che non è stato preparato per questo lavoro. Sul piano sociale ho una difficoltà morale a volte mi sento molto male quando devono espellere una persona. Io non posso dire alla persona che la stanno portando via, sono obbligato a non dire la verità. La maggior parte degli immigrati aiutano famiglie nel Paese d'origine, quando non si ha questa possibilità e si ritorna nel punto di partenza si torna indietro con i vestiti che si hanno addosso. Ad esempio una persona che indossa vestiti rovinati, che fa il *vù cumprà* non è preparato a tornare a casa e questo succede dopo la prima espulsione amministrativa. Si può dire alla persona che la situazione è

questa, ma lei vede il mediatore come un salvatore, ma tu non puoi salvarlo e poi la prassi in Europa è che nessuna ambasciata rilascia un visto prima di cinque anni.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Io ho svolto la mediazione culturale nel carcere, presso il tribunale, gli uffici, i sindacati, presso i carabinieri, la sanità. Per quanto riguarda la sanità, ad esempio per gli organi faccio entrare in gioco la religione. Tutte le religioni monoteiste sono d'accordo di fare qualcosa per aiutare un'altra persona. Il mediatore deve avere un *background,* conoscere la cultura dell'altro. Qui per mettere una flebo gli infermieri chiedono il permesso, in Africa no, le persone si affidano ai professionisti e questo chiedere "è una perdita di tempo". Lì è tutto messo sul destino. La legge in Senegal, è come qua, se sbagli su qualcuno devi pagare, però poi ci sono i meccanismi delle amicizie, non si fa nulla. Per spiegare la legge italiana bisogna dire la verità, nient'altro che la verità. Il presupposto è che qui non siamo a casa nostra, l'Italia ha le sue leggi, noi se vogliamo vivere qui dobbiamo rispettare e farsi rispettare, è l'unico metodo giusto per far capire all'utente alcuni messaggi. La solidarietà è più sentita in Africa, la famiglia è allargata, come in Italia cinquant'anni fa. Lì se c'è un problema si risolve subito. Ad esempio per mangiare noi non dobbiamo sapere per quante persone preparare da mangiare, anche se siamo in tre si cucina per sei, la casa è di tutti, e nella storia della coppia ci sono sempre i parenti. Da noi la persona vecchia non è un peso, le case di riposo non esistono, non fanno parte della nostra cultura. Partendo dal principio africano che quando muore un vecchio, è una biblioteca che brucia, così piena di saperi, conoscenze. Qua non è così, "la vita è tutta di fretta", non c'è tempo e poi i vecchi qui fanno più problemi. A volte l'utente non chiede esplicitamente delle cose, nel *background* bisogna cercare di trovare le parole non dette. Questa è anche una differenza tra mediatori. L'utente, l'immigrato, ha solo bisogno di essere ascoltato, si sente a suo agio ed è più facile decifrare poi i suoi messaggi culturali. Il mediatore deve saper ascoltare, guardare, porsi, "è come un vaso" che trasmette tutto all'operatore. "Noi siamo i filtri" e aiutiamo l'altro senza aggiungere percezioni che non gli appartengono. Ad esempio se una donna ha le mestruazioni, non lo può dire, è un tabù nella nostra cultura, dice che ha mal di pancia. Oppure quando

nascono i bambini in Africa noi musulmani, non diamo il nome subito, ma al settimo giorno diamo il nome ufficiale. C'è un rito, preghiere, per dire all'orecchio al bambino il nome, ma in Italia il nome bisogna darlo subito, e viene fatto vedere a tutti dal primo giorno. Il nome è da nascondere nei primi sette giorni, adesso nel reparto dell'ospedale stanno facendo progressi. Poi è diversa la percezione della morte, per noi c'è sempre qualcosa dopo la morte, dobbiamo comportarci bene per poter andare al paradiso, se ci comportiamo male.. La percezione del sentirsi male è sempre diversa, cambia da cultura a cultura e da persona a persona. Alcuni possono stare male e non dire niente, il mediatore "deve sempre aprire la cassaforte". Il rispetto, l'ascolto, devono sempre essere visibili.»

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità? E per cittadinanza?**

«Interculturalità è un modo di convivenza tra le culture, tra gli uomini nell'uguaglianza e la cittadinanza significa "sposare" l'altra cultura in tutti i suoi modi».

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Tutti i mediatori che hanno fatto i corsi sono mediatori, ma come in tutti i lavori, uno può essere meglio dell'altro. Il mediatore deve sempre aggiornarsi, ci sono sempre nuove leggi. Io ho esperienze nel sindacato, nella croce rossa, che anche se non c'entrano nulla con il mediatore, mi aiutano, mi danno conoscenze. E' molto diverso che un mediatore ha un'esperienza di tredici anni o è un neomediatore. La differenza tra mediatrici e mediatori si sente solo quando si deve entrare nella privacy fisica della persona, se è una donna, è meglio una mediatrice, se è un uomo, è meglio un mediatore.»

Intervista al mediatore culturale ghanese[291]

A. Aspetti anagrafici

Età: 46 anni

Stato civile: coniugato

Età, Professione, Residenza, occupazione attuale della moglie: 44 anni, operaia, provincia di Udine

Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: Femmina 23 anni studentessa universitaria e mediatrice culturale, femmina 16 anni scuola superiore, maschio 12 anni, scuola media, stessa residenza in provincia di Udine

Nazionalità- cittadinanza: ghanese ed italiana

Titolo di studio: laurea in ingegneria meccanica in Ghana

Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: assistente presso un'azienda di trasporti

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: operaio, mediatore culturale, occupato presso il sindacato RSU

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Avevo una sorella a Napoli e sono arrivato per turismo negli anni '90. E'stato faticoso all'inizio per la lingua, la cultura, bisogna adattarsi, studiare. Quella volta c'era lavoro a Napoli, oggi sono in cassa integrazione per la stessa ditta ma qui a Udine. Da Napoli sono arrivato qua con amici in Friuli e poi ho trovato lavoro, ho comprato la casa. Napoli e Udine sono due città con mentalità diverse, a Napoli le persone sono molto aperte, simpatiche, peccato che lì non c'è lavoro, qui le persone sono molto serie, chiuse, ognuno fa i fatti suoi, è un po' difficile entrare. Capita spesso che qualcuno dice

[291] Intervistato il 17.05.2012.

qualcosa di brutto perché una persona viene dal Ghana, ma io non faccio caso, ci sono persone intelligenti e persone meno. Questo lo sento di più qua che a Napoli.»

C. L'accesso alla professione di mediatore culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatore culturale?**

«Io sono stato anche presidente dell'Associazione Ghanese del Friuli Venezia Giulia, e avevo tanti contatti con le istituzioni ed è venuto fuori che c'era un'associazione di mediatori che stava "cercando una mano", dei mediatori, nel duemilasei. A me piace fare il mediatore, è un lavoro che dà soddisfazione, che serve per aiutare le persone in difficoltà.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore culturale?**

«Tramite la mediazione è molto facile far capire gli utenti e gli operatori. Quando un ghanese vede un altro ghanese si sente meglio, è contento, sente che può fidarsi, che c'è qualcuno che lo capisce. Il mediatore aiuta l'operatore a capire la persona che ha davanti, il paziente, la mediazione facilita il suo lavoro nella comprensione. La mediazione è un lavoro che bisogna valorizzare, è un lavoro che aiuta il governo, le istituzioni, per far continuare i servizi. È un lavoro non come interprete, ma come "interprete di fiducia" di chi chiede aiuto, non conosce le leggi, i costumi. L'interprete è più distaccato dalla persona quando fa la traduzione, il mediatore è più vicino alla persona.»

- **Il suo percorso di formazione per diventare mediatore culturale … ha svolto dei corsi?**

«Ho fatto dei corsi con l'Associazione Mediatori culturali, poi dei tirocini, un corso per il mediatore culturale nel carcere, un corso in ospedale sulle mutilazioni genitali femminili. Per la mediazione si fanno corsi sulla comunicazione, psicologia, per cercare di comunicare meglio con le persone.»

- **La professione di mediatore culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Non è cambiata la mia vita, la mediazione mi rende molto utile, sono soddisfatto nell'aiutare le persone in difficoltà. Solo che in questo lavoro ti pagano sei mesi o un anno dopo, se non hai un altro lavoro non puoi vivere con la mediazione. A volte mi chiamano dal Ministero dell'Interno di Roma, perché hanno bisogno di qualcuno che parla la lingua del Ghana, però io non posso andare là, ho una famiglia qua. Altre volte non chiama nessuno perché non c'è bisogno.»

- **Quali competenze ritiene debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Il mediatore deve avere la capacità di comunicare, capire, rendere aiuto alle persone che gli sono davanti. Capita che le persone che aiuto poi mi chiamano anche dopo il colloquio perché hanno fiducia. Prima cerco di far capire alle persone che cos'è il mediatore, qual è la sua competenza. Tante volte le persone raccontano la loro vita e allora dico loro che c'è la privacy, che la sua storia non viene raccontata in giro, molte persone hanno paura di questo. Io faccio mediazione per persone che vengono dal Ghana, e per persone che parlano l'inglese, della Nigeria, Camerun, Gambia, Cina. Per loro parlare inglese è come parlare la loro lingua, basta che vedono che riesci a comunicare, che sei di loro. Sono contentissimi ad avere un mediatore.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«Io ho fatto la mediazione presso la Commissione rifugiati di Gorizia in cui c'erano tante storie di guerra, persone che chiedevano asilo politico, in carcere, in cui ci sono persone anche pericolose in cui nella mediazione si cerca di spiegare alle persone come si devono comportare, presso la Questura, presso il Tribunale di Udine, il Comune, il consultorio familiare, in ospedale. Qualche volta ho fatto traduzione, altre una parte culturale, per far capire la diversa mentalità.
Con gli operatori c'è collaborazione, non ho mai avuto problemi, anzi prima chiedono due o tre incontri di mediazione, poi ne chiedono cinque anche perché l'operatore deve capire la persona che ha davanti. Si sente la differenza di professione tra il medico e il

mediatore, anche per il ruolo, poi gli operatori che chiedono la mediazione sono quelli che hanno avuto più esperienza con i mediatori, alcuni sono aperti, altri più chiusi, è normale. Se io ho bisogno di aiuto chiedo ad altri mediatori come comportarmi, di spiegarmi come fare. C'è amicizia con gli altri mediatori, ma non troppo. Tra ghanesi e nigeriani parliamo in inglese, con altri in italiano, a casa mia mischiamo un po' tutto.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«La mediazione rende molto facile per la persona che chiede aiuto, comunicare i suoi problemi, per l'operatore rende facile il suo lavoro, lo aiuta a capire le persone che ha davanti, per la popolazione immigrata la mediazione serve per integrare, per capire che cosa si fa in un Paese, come ci si deve comportare, quali sono le regole. Poi l'Italia deve aiutare ad integrare,rendere facile ad apprendere la lingua, servono anche finanziamenti. Anche loro devono integrarsi e capire che non si può vivere in un Paese in cui non si parla la lingua. Io vedo che ci sono tante amicizie tra ghanesi ed italiani, e poi l'Associazione Ghanese organizza tante feste culturali in cui arrivano tanti italiani, soprattutto se vedono che arrivano persone importanti come il sindaco. Noi abbiamo bisogno dell'Associazione Ghana anche per mantenere le nostre origini, la nostra cultura.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«La mia difficoltà è che non mi pagano regolare, qualche volta anche dopo mesi o anni. Poi sento tante storie, alcune molto toccanti, cerco di non pensarci sempre, di non stare male. Ricordo ad esempio in ospedale di una donna che aveva dei problemi in gravidanza e i medici le avevano detto che il bambino poteva morire o nascere con un gravissimo *handicap,* e che nella gravidanza lei poteva anche morire. I medici le avevano detto di abortire, ma lei ha detto di no fino alla fine, perché ha creduto in Dio. E' difficile per me anche comunicare alle persone che tra due o tre ore un loro parente muore. E' una cosa questa che ti porta indietro. Quando mi chiamano in ginecologia mi

sento un po' imbarazzato. Le donne prima hanno un po' di problemi, poi no, anche se è più imbarazzante per loro che fanno la visita che per me. Io so che prima di chiamare me chiamano una mediatrice e se proprio non trovano chiamano me per la lingua».

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Qua in confronto all'Africa è avanti nel modo di pensare, ad esempio la carta di identità, lì usano solo il passaporto, quando c'è qualcosa che le persone non conosco io spiego con parole povere che questo si fa per questo, se siamo in ospedale spiego a che cosa serve l'esame che la persona deve fare. Qua noi come persone africane troviamo tante novità, come le leggi, è tutto da spiegare. Qui c'è la legge che prevede che quando tu non hai la capacità di mantenere i figli, qualcuno può togliere i figli dai genitori.[292] È qualcosa che molti non riescono a percepire, dicono, ma come, è mio figlio! Ma qui bisogna obbedire o fare qualcosa e così accettano con un po' di difficoltà. Noi abbiamo una legge in Ghana come l'affidamento dei bambini al comune qua, ma funziona poco, la gente che la conosce è poca, solo quella nelle grandi città, chi ha studiato, nei villaggi è una legge che non funziona. Anche da noi quando nasce un bambino c'è qualcuno che lo va a vedere, a pesare, ma non c'è l'assistente sociale, o il comune o il tribunale. Lì di solito la causa deve essere molto grave, ma prima arrivano le persone anziane e dicono cosa fare».

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità? E per cittadinanza?**

Interculturalità come scambio di culture e cittadinanza come conoscere i diritti e i doveri.

[292] Questa è la percezione del mediatore, che non corrisponde però alla reale legislazione sui minori in Italia che prevede motivazioni molto più gravi per "togliere i figli dai genitori", tant'è che le leggi del 4 maggio 1983, n. 184 "Diritto del minore ad una famiglia" e la legge del 28 marzo 2001, n. 149 ""Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante «Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori», nonché al titolo VIII del libro primo del codice civile", prevedono prima di tutto il sostegno alla famiglia per promuovere un ambiente idoneo di crescita al minore.

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Come differenza per me non c'è tanto, solo che alcune donne preferiscono delle donne per alcune cose come la ginecologia, per me non c'è problema. Il problema qui è che tu non sei in Ghana o in Senegal, non è che una tua usanza, cultura, può sempre esserci, qualche volta non si può avere tutto qua, anche qui c'è la cultura, le usanze, dobbiamo incontrarci, mettere insieme quello che serve. In Ghana ci sono pochi musulmani, ma la donna musulmana non vuole un medico uomo, ma se è qui e sta morendo, e c'è solo un medico uomo, deve accettare questo, anche se è faticoso. La mediazione aiuta ad integrarsi in un clima pacifico. Ognuno ha la sua mentalità, alcune volte trovi persone che appena ti vedono hanno pregiudizi e così non vogliono vedere, o si trovano persone che accettano.»

Intervista al mediatore culturale indiano[293]

A. Aspetti anagrafici

Età: 56 anni
Stato civile: coniugato
Età, Professione, Residenza, occupazione attuale della moglie: 49 anni, imprenditrice e mediatrice culturale, Udine
Se con figli: Età, sesso, residenza, titolo di studio, eventuale professione dei/del figli/figlio: 1 maschio 21 anni, studente che intende svolgere un master all'estero, 1 femmina 17 anni 5° superiore presso l'istituto alberghiero, Udine
Nazionalità- cittadinanza: indiana ed italiana
Titolo di studio: Laurea in scienze politiche, Nagarjuna University, Andra Pradesh (India)
Occupazione lavorativa prima dell'emigrazione: studente di teologia

[293] Intervistato il 10.06.2012

Occupazione lavorativa attuale dopo l'emigrazione: imprenditore e mediatore culturale

B. Storia del percorso migratorio dopo

- **Può raccontarmi il Suo percorso migratorio?**

«Sono arrivato in Friuli venticinque anni fa e mi sono trovato molto male, ero quasi uno dei primi stranieri, la gente non si fidava, non apriva neanche le porte. Chiamavo per prendere una casa e per telefono mi davano subito la disponibilità perché sentivano che parlavo bene italiano, poi, appena capivano che ero straniero mi dicevano che avevano già promesso la casa a qualcun altro. Prima di arrivare in Friuli ero stato in Umbria, dall'ottantaquattro come studente di teologia ad Assisi e lì mi sono sempre trovato bene, ho trovato persone molto aperte ed accoglienti e ho fatto anche tante amicizie. Le persone in Friuli avevano una mentalità molto chiusa, non erano abituati agli stranieri, anche se adesso ad Udine ci sono più stranieri e forse si sono abituati di più. Sia io che la mia famiglia abbiamo avuto dei problemi qua, ricordo che mio figlio si è trovato molto male a scuola per il colore della pelle, lui stava proprio male e sentiva di dover sempre difendere se stesso ed altri stranieri. Poi mia moglie ha iniziato a fare la mediatrice culturale nelle scuole e il clima è migliorato. All'inizio è stato durissimo per la lingua, ci sono voluti circa due anni prima che imparassi l'italiano, perché anche l'alfabeto è molto diverso dal nostro. Ho avuto anche tante difficoltà per trovare lavoro, dopo essere uscito dal seminario mi dicevano che non avevo esperienza, mi vedevano come un prete, come qualcuno che non sa fare niente. Il primo lavoro che ho fatto è stato quello di domestico presso una famiglia molto ricca che mi ha trattato molto male. Più sono ricchi e più ti trattano male, preferiscono buttare via le cose piuttosto di darle a qualcuno. Io prendevo circa un milione di lire al mese, lavoravo ventiquattro ore su ventiquattro, facevo il *baby sitter*, domestico, pulizie per la casa, autista. Sono stato lì sette mesi, mi trattavano male come un servo. Mia moglie era appena arrivata dall'India, siccome non parlava bene italiano le volevano dare cinquecento mila lire al mese. Lei si è rifiutata e ha trovato poi mi sono trovato bene e ho lavorato lì per due anni. Volevo fare un corso per infermiere, poi però l'ho lasciato dopo sei mesi, e per altri cinque anni

ho lavorato come impiegato. Io e mia moglie volevamo poi aprire un ristorante di cucina indiana, anche se abbiamo visto che gli italiani sono diffidenti verso le cucine straniere, abbiamo comunque deciso di aprire un ristorante facendo grandi sacrifici, e in questo mi è stata data fiducia anche da un imprenditore italiano.»

C. L'accesso alla professione di mediatore culturale, risorse e criticità

- **Come è entrata in contatto con la professione di mediatore culturale?**

«Ho iniziato a fare il mediatore quando venivo chiamato nelle scuole a spiegare la cultura dell'India, i matrimoni combinati, i costumi e le tradizioni. La mediazione all'inizio era più una iniziativa religiosa che era partita dalle feste in cui si invitavano gli indiani, gli africani, tramite anche l'ACLI. Innanzitutto la prima vera e propria motivazione alla professione é stata il fare accettare me e la mia famiglia ad altre persone, poi la cosa si è estesa anche verso gli altri stranieri, diciamo che il nostro "motto" è che la conoscenza tra due popoli porta alla fiducia e alla convivenza. Così ho svolto la mediazione di comunità al consultorio familiare e al comune, la mediazione linguistica alla questura, la mediazione linguistica e culturale nelle scuole.»

- **Che cosa rappresenta per Lei la figura del mediatore culturale?**

«Il mediatore culturale è un grande aiuto per chi non capisce la lingua e la cultura delle persone che provengono da un altro Paese, perché ogni cultura è diversa. Noi quando veniamo qua dobbiamo lasciare indietro la nostra cultura. Qua le persone sono troppo libere, in India ci sono i matrimoni combinati, c'è rispetto verso i parenti, anche verso una persona che non si conosce, ad esempio, un anziano, tutti lo devono chiamare nonno, non devono mai chiamarlo per nome, per rispetto. C'è tanta differenza tra là e qua. In India i missionari erano europei, per questo pensavamo che loro fossero lo specchio di questa società; ma qua cose di ogni giorno come salutarsi, sono completamente diverse da quello a cui siamo abituati nel nostro paese. All'inizio ero molto in imbarazzo e mia moglie ha pensato che era uno scandalo dare un bacio ad un altro uomo per il saluto, per me non è mai stato un problema. Mia moglie metteva i

vestiti indiani, il sari, la prendevano in giro, all'inizio è stata dura per lei mettere i vestiti europei. Però ti devi abituare o ti senti escluso. Qua ci sono tanti anni di fidanzamento e poi dopo un anno di matrimonio si separano. Per noi non esiste questo, il matrimonio è destino, bisogna accettare, questa è la nostra cultura. Quello che ci ha dato Dio dobbiamo accettarlo in qualunque caso.»

- **Il suo percorso di formazione per diventare mediatore culturale … ha svolto dei corsi?**

«Io ho fatto tre corsi per fare il mediatore presso l'ENAIP per la mediazione linguistica e culturale.»

- **La professione di mediatore culturale ha cambiato la Sua vita in Italia?**

«Certamente, il mio obbiettivo era quello di far convivere due paesi, di imparare da entrambi e di aiutare le persone, e con questo lavoro ho avuto la possibilità di farlo; e con questo ho anche guadagnato molto rispetto.»

- **Quali competenze ritenga debbano esserci per svolgere questa professione?**

«Devi sapere più lingue perfettamente, due culture e devi essere disponibile.»

- **Come si pone nei confronti degli utenti e degli operatori dei servizi?**

«Io svolgo la mediazione per sia per gli indiani, che per i bangladesi e pakistani, anche se la loro lingua è diversa riusciamo a capirci con l'hindi. Mi capitano vari tipi di persone, coppie in crisi, persone malate, problemi tra famiglie o familiari ecc..Le persone credono, accettano e noi spieghiamo che siamo mediatori e che se hanno bisogno possono chiamarci. Io vengo da un villaggio dell'India, la cultura è diversa dalle persone che vengono dalla città, però anche se ci sono delle difficoltà ci aiutiamo. In India ci sono tante religioni, caste, lingue, stati, ognuno è diverso, la cultura, il mangiare. Nella mediazione a volte faccio fatica con la lingua con persone che vengono

da un'area diversa dell'India, ma alla fine ci capiamo anche se abbiamo diverse lingue, religioni e culture. Gli operatori spiegano nella lingua italiana e io spiego alle persone che seguo, ovviamente ho il segreto professionale. Gli operatori sono disponibili, sempre rispettosi e non ho mai avuto problemi. Tra mediatori, essendo molto simili e avendo fatto le stesse esperienze ci capiamo l'un l'altro e ci aiutiamo a vicenda.»

- **Perché la mediazione culturale è necessaria sia per gli immigrati che per i servizi sul territorio?**

«Perché quando non si capiscono la lingua e la cultura,sorge un problema e la gente non si capisce. Per me è molto appagante quando riesco a fare bene il mio lavoro e quando la gente mi ringrazia per il mio aiuto.»

- **Quali sono le difficoltà maggiori che incontra quotidianamente nella sua professione?**

«Ho avuto difficoltà quando ho dovuto dire ad una donna che sua figlia stava morendo, è stata una situazione molto dura, anche se come mediatore sono preparato anche a questo. Nella mediazione io mi sento sempre nel mezzo, mai dalla parte dell'utente o dell'operatore.»

- **Come fa a spiegare agli utenti i riferimenti normativi del Paese di accoglienza o spiegare agli operatori i riferimenti culturali degli utenti?**

«Insegno la lingua e gli altri imparano, accettano e rispettano. È difficile per le persone imparare tutto, la cultura è tanto diversa. Le leggi sono quasi tutte uguali, anche se da noi c'è tanta corruzione. I minori qui vengono lasciati liberi mentre da noi no.»

- **Che cosa intende e come agisce in termini di interculturalità e di cittadinanza?**

«Per me è molto importante conoscere, capire, accettare sia per uno straniero che viene in Italia e un italiano che va in India, questa è la più bella cosa del mondo, ogni Paese ha

le sue usanze, si impara a conoscere, questo serve per crescere, diventare intelligenti, sapere le cose. La mediazione ha aiutato molto per crescere e capire, trent'anni fa era diverso da adesso e io vedo anche tante amicizie tra stranieri ed italiani e noi possiamo anche far vedere la nostra cultura nelle feste, come a ferragosto che è la nostra giornata dell'indipendenza dove avviene un integrazione sia da una cultura che dall'altra.»

- **Ritiene che ci sia una differenza di genere nel modo di fare mediazione culturale?**

«Le donne sono più portate degli uomini per la cultura, sono più disponibili, l'uomo ha meno pazienza della donna. Sicuramente c'è una differenza nella mediazione, la donna è più dolce e sensibile, un maschio è più duro di carattere.»

6.3 Riflessioni personali sulle interviste alle mediatrici culturali

Dopo aver raccolto le interviste ritengo che sia utile dare un senso alle diverse voci espresse tentando di ricostruire un filo conduttore, al fine di poterne cogliere analogie e particolarismi. Dato che intendo considerare soprattutto il protagonismo delle donne immigrate mediatici culturali, approfondirò soprattutto gli aspetti che concernano le interviste ad esse rivolte. Riprenderò in questo caso i concetti utilizzati nel confronto dei dati emergenti, ovvero: l'identità, la fatica dell'essere donne immigrate, le difficoltà legate alla realizzazione personale e professionale, le motivazioni e l'utilità percepita nella professione di mediatrici culturali, gli ostacoli legati al contratto di lavoro a chiamata, le difficoltà legate al rapporto con gli utenti e gli operatori dei servizi, la percezione del ruolo e delle competenze professionali e gli atteggiamenti emergenti verso i mediatori culturali. Mi servirò in questo caso del criterio interpretativo, cercando di dare il mio personale contributo nella lettura delle interviste svolte, dato che in un'intervista dialogica l'intervistatore deve sempre essere cosciente del suo sistema di rappresentazioni della realtà.[294]

[294] Come sostiene il sociologo La Mendola S. è inutile rifugiarsi nel ruolo del ricercatore professionista annullando le proprie componenti cognitive ed emotive che fanno parte della vita

- **Il concetto dell'identità e la fatica dell'esperienza migratoria.**

Dalle interviste svolte con le mediatrici culturali, sembrano emergere differenti modi di intendere la propria identità: "che cerca di rimanere ancorata a quella del Paese di origine, rifiutando ogni suo tentativo di oppressione da parte del Paese di accoglienza", "che rimane orgogliosa delle proprie appartenenze d'origine pur aggiungendo a sé aspetti del Paese di accoglienza", "che si sente parte del Paese di accoglienza, pur avendo dei momenti nostalgici", "che si percepisce come né qui né là", "che in alcuni aspetti si rafforza in una nuova identità, nata dal mescolamento di due identità". Identità che si sono messe in discussione ancora di più con l'esperienza migratoria, che ha accelerato curiosità, domande, meccanismi di difesa, ricerca di certezze, desiderio di cambiamento, di riuscita, trasformazioni inevitabili e profonde, più o meno visibili in superficie, che corrispondono al rifiuto, alla ricerca di compromessi, o all'accettazione di processi di acculturazione quotidiani.

La mediatrice culturale albanese nel raccontare di sé, sembra essere consapevole di aver perso i connotati del Paese di origine, per assumere con una nuova veste quelli del Paese di accoglienza. Cultura, lingua, abitudini, che hanno accentuato la distanza con "il Paese che è stato", a tal punto che questo viene così rivisto, riscoperto come un'isola turistica, una città totalmente cambiata, irriconoscibile dai ricordi, o come ci dice la mediatrice stessa "una cartolina". Un Paese in cui non sembra più possibile ristabilire radici, poiché non solo troppo tempo è passato, ma poiché il cambiamento è stato così devastante da stabilire la percezione di essere nati altrove. La città che si ha lasciato alle spalle è mutata totalmente, forse decisamente in meglio «Tirana oggi è una capitale moderna, europea, molto bella, ci sono cambiamenti radicali», eppure proprio per quel cambiamento è irriconoscibile, sembra aver perso ogni aspetto familiare nella memoria della mediatrice, per cui non sembra esserci motivo di tornare, se non per poco, per una vacanza, perché proprio in quell'attimo, come d'incanto ci si riscopre stranieri nella propria terra. Non è stata facile la vita in Italia, ci dice la mediatrice, ma forse proprio quello sforzo ha fatto sì che fosse quasi necessario perdere aspetti della propria identità per assumerne altri, un gioco di adattamenti che si è spinto ben oltre di quello che

---

quotidiana, soprattutto quando ci si cimenta per le prime volte come "intervistatori". Il rischio è quello di non tener conto delle proprie influenze nell'intervista ed allo stesso tempo di "oggettivare" la realtà, dandone per scontati i *frames*. Cfr. La Mendola S. (2009), *op. cit.* p. 15.

all'inizio si era immaginati, tanto da produrre rotture forti in un'identità che ha sempre più preso la forma di "un'identità spezzata". Eppure sono propri quei "sospiri di nostalgia", a concedere alla mediatrice di poter guardare indietro, riflettere su tutta la vita, le fatiche, l'identità che è stata, ma che fa parte di quella del "qui ed ora". "Un'identità spezzata, né qui, né là", che però la mediatrice albanese ci tiene a mantenere, perché da essa non può che emergere "una nuova identità nata dal mescolamento delle due identità". D'altronde, forse proprio questa è una di quelle strategie per far sì che due metà possano diventare un'unità composta da frammenti eterogenei, che se messi al posto giusto possono formare "un *puzzle*" in cui ci siano sempre nuovi pezzi.

O ancora la mediatrice culturale filippina che non solo sente di aver assunto la nazionalità del Paese d'accoglienza, ma addirittura quella della dimensione locale in cui ha costruito le proprie radici. Una dimensione che ha modificato non solo l'aspetto delle percezioni, ma quello dei modelli educativi ed affettivi, come "l'essere diventata come o ancora di più, una madre italiana".

Eppure le storie dei migranti non sono tutte uguali, ma prendono la forma di chi le racconta, del suo tono di voce, delle sue pause, del suo "sentirsi parte".

Nel caso della mediatrice rumena emerge con forza la pretesa di riconoscimento dell'identità alle origini, quasi un doveroso dover specificare di appartenervi con forza «io sono rumena», anche se dopotutto, il percorso migratorio ha fatto sì, che in alcuni aspetti, potesse essere possibile sentirsi parte del Paese di accoglienza, d'altronde è proprio lei stessa a puntualizzare «ma adesso mi sento anche un po' italiana». Forse in questo caso prevale la necessità di ricordare le proprie radici, anche se i rami tendono a direzionarsi altrove, dove si è scelto per il momento di permanere.

Ed è così, che attraverso questo raccontare di sé, è possibile rendersi conto che l'identità non rimane immobile, ma si trasforma con il contatto con il Paese di accoglienza, a volte anche senza accorgersene, come nel caso della mediatrice etiope, che si è resa conto solo oggi, di essere italiana. Ci sono voluti vent'anni, di fatiche linguistiche,[295] di scarso riconoscimento,[296] per raggiungere questo "successo". Un traguardo che forse ha

[295] Anche il mediatore culturale indiano afferma di aver avuto notevoli difficoltà linguistiche legate soprattutto alla diversità dei caratteri alfabetici.

[296] L'esperienza della svalorizzazione come "immigrato" è stata vissuta anche da parte dei mediatori culturali intervistati. Infatti non a caso: il mediatore culturale senegalese afferma di

risentito anche inconsapevolmente della storia del colonialismo dell'Italia in Etiopia, dato che la mediatrice culturale etiopica stessa, ci tiene a precisare che «gli etiopi non hanno difficoltà ad integrarsi nella cultura italiana, la conoscono», così come la lingua che è alla maggior parte facilmente comprensibile. Che ci sia forse un desiderio di assomigliare al colonizzatore? Ed oggi al Paese di immigrazione che più nel passato ha avuto a che fare con il Paese d'origine? Nell'identità della mediatrice etiopica è evidente che negli anni si è ridotto lo scarto tra "l'identità italiana scritta sulla carta" e quella poi "fatta propria", che è stata interiorizzata con orgoglio. Eppure si tratta di un'affermazione che si contraddice subito dopo, quando diventa visibile un conflitto interiore difficile da placare, di un'identità che forse nel tempo si è cercato di nascondere, quella che la mediatrice stessa chiama come «un albero senza radici», senza appartenenze, senza eterno collocamento tra "qua" e "là". Che sia forse "un'identità al confine"? Un'identità che ha cercato di rimuovere dietro di sé il suo luogo di nascita per poter poi rinascere altrove? E che cosa ne è stata di quella identità che si è cercato di coltivare? E' diventato un ramoscello o una quercia? All'apparenza sembra essere diventato un albero da frutto, ma poi guardandolo bene, forse è un alberello senza radici, che può andar bene, come non andare in qualsiasi vaso, vista che forte è la sensazione, come ci dice la mediatrice culturale etiopica «di non appartenere a nessuna parte del mondo».

C'è chi invece sì è sempre sentito parte della propria terra d'origine e si è sentito fortemente strappato, strattonato, piegato, come la mediatrice culturale messicana che si è sentita come un cipresso che in tutti i modi nel Paese di accoglienza, è stato visto come un salice piangente. Sì perché è stato estremamente faticoso per lei essere riconosciuta sia per il titolo di studio, che per la carriera lavorativa precedente, motivo di orgoglio e di differenziazione nel Paese di origine. Forse per lei è stato come un seminare da capo in un campo arido, il tentativo di far valere la propria identità facendo

---

aver avuto delle difficoltà nell'avvio di un'attività imprenditoriale in quanto "cittadino extracomunitario", il mediatore culturale ghanese afferma di aver ricevuto commenti negativi nel Paese di accoglienza "in quanto ghanese" e il mediatore culturale indiano afferma di aver avuto difficoltà "per il colore della pelle", nel reperimento di un alloggio e di un'occupazione di lavoro"in quanto straniero". Il mediatore culturale indiano racconta inoltre di aver vissuto un'esperienza lavorativa umiliante come "domestico" presso una famiglia benestante, in quanto la relazione di lavoro era fondata su una relazione diseguale e di non riconoscimento in quanto "persona" avente diritto ad una retribuzione dignitosa. Una svalorizzazione che, come racconta il mediatore è stata ancora più pesante per la moglie, in quanto donna immigrata.

vedere delle competenze da tutti svalorizzate e allo stesso tempo una resistenza nell'apprendimento della lingua italiana, quasi per non cedere a tutte quelle richieste di annullamento o di rottura delle proprie radici. Il percorso di crescita è stato sicuramente lungo per la mediatrice, lei stessa ci dice di aver continuamente perso e ricostruito la propria identità, di aver sofferto di quel sentimento di perdita, anche se alla fine questa consapevolezza sembra averla resa più forte.
In tutte le interviste emerge che in fin dei conti, migrare non è facile, ma è ancora più difficile il sentirsi parte stando altrove,[297] per cui sembra essere quasi scontato dover fare i conti con se stessi oltre che con gli altri.

- **Il peso del mancato riconoscimento del titolo di studio e le motivazioni legate alla professione di mediatrici culturali.**

Che cosa può significare migrare altrove e non essere riconosciuti per il titolo di studio guadagnato nel Paese d'origine? Quattro su sette mediatrici culturali intervistate, hanno dovuto fare i conti con questo aspetto. Una, la mediatrice culturale cinese, per non "perdere tempo" ha rinunciato al riconoscimento, le altre, si sono sentite fortemente in crisi, ma "si sono date da fare", per poter aver riconoscimento altrove, in particolare sia per la mediatrice culturale messicana e rumena, nell'ambito più prossimo alla loro formazione. Ricominciare da capo dunque, con estreme difficoltà soprattutto per la mediatrice culturale messicana, che si è sentita messa in crisi e continuamente criticata sia come professionista, che come persona, che nel Paese di accoglienza non conta più nulla. Personalmente penso che le risposte delle mediatrici culturali debbano farci riflettere su questo aspetto: essere migranti significa dover azzerare la vita precedente? Qual è il prezzo dell'emigrazione?[298] La metafora che la mediatrice culturale messicana utilizza è emblematica e potrebbe farci riflettere anche su altre tematiche come il modo

[297] L'affermazione del mediatore culturale senegalese: «l'immigrato prima o poi torna sempre a casa»; «bisogna fare tutto con le proprie forze e il proprio spirito, anche se nella vita non c'è un posto che è come casa propria» potrebbe farci riflettere su come il senso di appartenenza al Paese d'origine possa esercitare una forte influenza sulle "migrazioni temporanee" nel Paese di accoglienza e le "migrazioni di ritorno" nel Paese di origine.
[298] L'emigrazione costa sia in termini economici che in termini psicologici, sociali, richiede un processo di adattamento e di "distanza" dai propri affetti lasciati nel Paese d'origine.

di trattare la follia, dal momento in cui, in un attimo, quasi inspiegabilmente si diventa "muti e sordi, privi di personalità o di possibilità di azione".

- **La riuscita professionale.**

Sei su sette mediatrici culturali intervistate dichiarano di "avercela fatta", di essere riuscite ad emergere, a sentirsi soddisfatte del percorso compiuto, anche nel "camice di mediatrici culturali", che d'altronde ha consentito per la maggior parte di loro, di mettere nell'armadio "la biancheria di immigrate". L'essere conosciuta dagli operatori, dai servizi, è motivo di orgoglio, di incredulità per certi aspetti per la mediatrice culturale albanese, dal momento in cui la sua *chance* si è realizzata nel Paese di accoglienza, piuttosto che nel Paese di origine. Che si venga a maturare così un sentimento di gratitudine e di lealtà più forte verso il Paese di accoglienza? L'impegno, la disponibilità sono stati totali, a tal punto che questo sforzo incredibile ha fatto sì che il tempo libero diventasse per la mediatrice stessa, difficile da gestire, per i suoi tempi lunghi in cui non viene chiesto di rendersi utili o dimostrare di essere presenti per gli altri. La mediazione culturale è diventata pertanto una missione, così come per la mediatrice culturale marocchina, un valore aggiunto, qualcosa di completamente diverso dal mero lavoro fatto per sopravvivere . Essa è un mettersi in gioco continuo, un dare sempre il meglio, un'opportunità per le mediatrici culturali rumena e messicana, per poter far vedere nell'ambito più prossimo le proprie competenze professionali non riconosciute nel Paese di accoglienza, che si rivelano essere però quel qualcosa in più nella mediazione culturale: capacità di ascolto, preparazione, formazione psico-sociale, capacità comunicativa. Non sempre si tratta di una professione riconosciuta[299], ci mettono in guardia le mediatrici marocchina e filippina, eppure, la prima sostiene che l'importante è il sentirsi professionisti, poter contare sulle proprie risorse per metterle a disposizione degli altri. Eppure, ci avverte la mediatrice messicana, che a volte, sembra essere necessario, la presenza di un autoctono, che faccia ricordare agli altri che i mediatori culturali hanno qualcosa in più dell'"essere immigrati".[300] Forse è necessario

[299] Il mediatore culturale ghanese sostiene infatti nell'intervista che si tratta di una professione che dovrebbe essere maggiormente valorizzata.
[300] Il mediatore culturale senegalese afferma che per poter emergere come "imprenditore" ha dovuto avvalersi della collaborazione di un imprenditore italiano, visti gli ostacoli burocratici

sforzarsi di mettere da parte il pregiudizio e chiedersi: per quale motivo un immigrato che ha maggiori competenze di un autoctono deve fare il doppio della fatica per poter essere riconosciuto come competente nel suo mestiere o professione? Forse su questo aspetto si potrebbe riflettere e cercare di dare delle risposte sincere…

- **La fatica del lavoro ad ore, a chiamata.**

Con la mediazione non si vive. Questo è quello che emerge dalle risposte di tutte le mediatrici culturali intervistate e per questo motivo è facile capire che la questione economica non è l'attrattiva per lo svolgimento di questa professione.[301] Il contratto è ad ore, d'altronde la profezia che si auto adempie[302] è che sono tutte immigrate, per cui devono necessariamente adattarsi, così come la mediazione culturale che nella società italiana sembra essere inserita ad incastri, sulla base delle emergenze, dei bisogni del momento, dato che non solo in questo ambito, gli immigrati vengono usati come "tappabuchi", dalle fabbriche, alle scuole, alle case. Se una società come quella italiana si definisce nelle sue politiche o di fatto come sempre più di "mentalità aperta", interculturale, come è possibile che la mediazione culturale non sia costantemente presente nei servizi? Come è possibile che venga delegata ad una figura immigrata lo sforzo di "integrazione" alle regole, alla cultura del Paese di accoglienza?[303] Come è

---

legati alla condizione di "cittadino extracomunitario" immigrato. Questo aspetto potrebbe farci riflettere sugli ostacoli all'ascesa sociale, professionale, economica degli immigrati che riguardano altri settori rispetto a quello della mediazione culturale.

[301] Anche i mediatori culturali intervistati sono d'accordo su questo aspetto tant'è che sottolineano la difficoltà legata all'incerta retribuzione della professione e la necessità di "poter contare" economicamente su un altro lavoro. Ritengo che sia inoltre interessante la motivazione del mediatore culturale senegalese nello svolgimento della sua professione: «non ho mai voluto fare il mediatore linguistico o culturale, ma il nome di mediatore di comunità era affascinante», in quanto ci fa capire che il mediatore ha un "obiettivo di cambiamento" ad ampio raggio del territorio e della società del Paese di accoglienza, piuttosto che "un cambiamento incentrato sulla relazione tra l'utente e l'operatore del servizio.

[302] Negli studi educativi emerge il cosiddetto "Effetto Pigmalione", secondo cui, se un insegnante è convinto che un alunno è meno intelligente e destinato ad avere solo insuccessi, l'alunno farà propria questa percezione, sentendosi sfiduciato e realizzando così effettivamente l'aspettativa negativa dell'insegnante. La stessa prospettiva potrebbe essere adottata nei confronti degli immigrati, dal momento che l'insieme delle "aspettative di incapacità di integrazione" da parte della società autoctona,potrebbero per certi aspetti essere interiorizzati dallo stesso immigrato, recettore della svalutazione e dell'immagine negativa creata.

[303] Il mediatore culturale ghanese sostiene che la mediazione "serve per integrare" e che il processo di integrazione riguarda sia gli immigrati che il Paese di accoglienza.

possibile in questo caso proiettare uno scambio interculturale alla pari tra servizi ed immigrati, o semplicemente tra autoctoni ed immigrati, dal momento in cui il rischio in questo *Setting* è quello di far sì che l'immigrato diventi un *handicap*[304] bisognoso di accompagnamento, quando invece potrebbe essere incentivato il suo tentativo di deambulare da solo, con tutte le sue forze? E se l'operatore, l'autoctono, si mettessero alla stessa altezza dell'immigrato,[305] per cercare di guardare in reciprocità, un obiettivo comune?[306] Sarebbero forse diverse la mediazione culturale e la nostra società?

- **La percezione sull'utilità della professione.**

A che cosa serve la professione di mediatrice culturale? Sembra quasi scontato per cinque mediatrici culturali su sette, che prima di tutto si ricordano di essere state immigrate con delle difficoltà,[307] affermare che la mediazione culturale è necessaria per facilitare l'inserimento degli immigrati.[308] Così come sembra essere chiaro che anche l'operatore possa averne dei vantaggi. Più sottile e con un alto potenziale di cambiamento, secondo me, è invece ciò che una mediatrice culturale sostiene: l'idea che

[304] Il termine "*handicap*" non è adeguato se ci si riferisce ad una persona affetta da sindrome di *Down* o altre patologie invalidanti da un punto di vista fisico e psicologico. In questo caso è usato come termine provocatorio perché intende far leva proprio sull'accezione negativa e di mancanza che tende ad essere associata agli immigrati.

[305] Il mediatore culturale ghanese afferma infatti nell'intervista che "si sente la differenza tra il medico e il mediatore", allo stesso modo il mediatore senegalese mette in luce il mancato riconoscimento di ruolo del mediatore quando la figura del mediatore viene sostituita con un familiare dell'utente che lo sostituisce, pur non avendo alcuna preparazione professionale per svolgere questo compito che gli viene attribuito dagli operatori. Il riconoscimento della figura dipenderebbe molto secondo il mediatore anche dalle scelte politiche dei servizi.

[306] Si potrebbe prendere spunto dal concetto di "affiancamento" formulato dal sociologo ed assistente sociale Gui L., usato per ridare fiducia e valore alle persone "senza fissa dimora", attraverso un sostegno che prevede "l'essere allo stesso livello", anche nel settore dell'immigrazione. In questo caso si ridurrebbe sia la percezione di asimmetria del potere tra operatore autoctono ed utente immigrato, sia la percezione di asimmetria tra società maggioritaria e minoritaria. Si tratta di un obiettivo che rischia tuttavia di scontrarsi con i limiti strutturali e le effettive disuguaglianze di potere. Per un approfondimento sul concetto di "affiancamento" Cfr. Gui L. (2003),, Una ricerca di nuovi percorsi di aiuto, in Landuzzi C. Pieretti G. (a cura di)1° ed. *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza fissa dimora*, Milano, Franco Angeli, pp. 103-125.

[307] Il mediatore culturale senegalese afferma infatti che con la mediazione gli immigrati riescono a "fare salti di comprensione e di inserimento".

[308] Secondo il mediatore culturale indiano gli immigrati in Italia devono "integrarsi" alla cultura e alle norme dell'Italia, così come gli immigrati italiani in India devono adattarsi a quelle indiane.

la mediazione culturale possa essere una chiave di lettura, di orientamento e di accompagnamento per le persone escluse, che hanno difficoltà a decodificare i propri bisogni e a fare una domanda di aiuto. Autoctoni, che hanno difficoltà ad accedere o a destreggiarsi tra le tante informazioni non sempre chiare dei servizi, della società, che tende a privilegiare chi agisce con sicurezza, chi chiede esplicitamente. Se la mediazione culturale è promotrice del valore dell'autodeterminazione degli immigrati, allora può esserlo anche per quegli autoctoni che si sentono catapultati in un mondo con modelli culturali plurali che creano disorientamento? E' vero che le regole, la cultura degli autoctoni rimangono dominanti nella società italiana, eppure forse la mediazione culturale potrebbe ridurre le barriere, gli stereotipi verso non solo gli immigrati, ma la diversità culturale stessa, e forse in questo modo potrebbe essere anche capace di produrre cambiamenti, tenendo conto di altri punti di vista, che possono ammonire una società fortemente messa in crisi, che per proteggersi cerca di rifugiarsi nel nazionalismo o nel patriottismo esasperato.

- **Competenze e ruolo del mediatore culturale.**

L'essere mediatori culturali richiede capacità ben oltre la traduzione o l'interpretariato,[309] come il conoscere consapevolmente sia la cultura del Paese d'origine, che quella del Paese di accoglienza, o l'essere disponibili, dall'orario,[310] alla capacità di fluttuare da una cultura all'altra e di saper comunicare senza fraintendimenti. Capacità affinate che distinguono il mediatore culturale da qualsiasi immigrato, un professionista che deve avere anche la capacità di inserirsi nei contesti istituzionali, con regole e operatori sempre diversi, senza porsi da una parte o dall'altra, avendo la capacità di interfacciarsi continuamente. Che la competenza più richiesta del mediatore culturale sia quella di essere un camaleonte che cambia continuamente colore o di tracciare un percorso fatto di sassolini tra la foresta e la casa di Hansel e Gretel?

[309] Tutti mediatori culturali intervistati, così come molte mediatrici culturali ci tengono a specificare che il ruolo del mediatore culturale si distingue da quello dell'interprete che facilita lo scambio comunicativo a livello linguistico. In particolare il mediatore culturale ghanese propone un nuovo termine per identificare la figura del mediatore culturale, quella dell' "interprete di fiducia".

[310] Il mediatore culturale ghanese nell'intervista, come alcune mediatrici afferma che le persone che segue a volte lo chiamano anche dopo l'orario del colloquio.

- **Difficoltà nella professione di mediatore culturale nei confronti di utenti ed operatori.**

Nelle interviste con le mediatrici culturali emerge che:

- maggiore è la percezione di distacco dal Paese di origine e di assunzione dell'identità nel Paese di accoglienza, maggiori sono le difficoltà nella mediazione verso gli utenti. Le mediatrice culturali etiope ed albanese lamentano infatti la difficoltà di "far integrare" secondo le proprie prospettive gli immigrati in Italia o di essere addirittura viste come coloro che sono passate dalla parte degli autoctoni del Paese di accoglienza;

- Minore è il sentimento di adesione al Paese di accoglienza, maggiore è l' identificazione da parte delle mediatrici culturali verso gli immigrati e maggiori sono i motivi di scontro verso gli operatori, che sembrano adottare comportamenti lontani dalla comunicazione interculturale, come la dichiarazione di stereotipi o pregiudizi, o il rifiuto di qualsiasi forma di comunicazione, attraverso la lingua friulana, quasi a voler accentuare negli utenti immigrati e mediatori culturali, la condizione di eterni "stranieri".

- **L'atteggiamento che emerge tra gli operatori e le mediatrici culturali e tra le mediatrici culturali e gli utenti.**

Le mediatrici culturali vengono viste secondo le mediatrici stesse in modo diverso, come: un rifiuto, una diffidenza, una sicurezza, una salvezza, un punto di appoggio, l'importante è con ognuno di essi stabilire una relazione di fiducia che consenta loro un maggiore accompagnamento che però in alcuni casi rischia di confondersi in un atteggiamento di delega e coinvolgimento "ben oltre". Essere dello stesso Paese non significa necessariamente avere percezioni, atteggiamenti e risposte comuni, per cui penso che questo dovrebbe farci riflettere sulla complessità della mediazione culturale e

della non sempre scontata "messa in relazione", così come della presenza delle sottoculture.[311]

Per quanto riguarda l'atteggiamento degli operatori in alcuni casi sono palesi gli atteggiamenti di conflitto, pregiudizio, presa di distanza, in altri invece, emerge una positiva ricerca di mettersi in gioco, sensibilizzazione, che negli anni, ha fatto sì che la mediazione culturale fosse almeno per alcuni spazi circoscritti, possibile. Eppure il mediatore culturale non è sempre libero di proporsi, molte volte emerge che si deve adattare al contesto istituzionale, alle regole, all'operatore, alle richieste che vengono fatte, ma essendo il mediatore culturale il professionista della "comunicazione interculturale", come è possibile che queste richieste abbiano maggiore potere rispetto alla discrezionalità professionale del mediatore culturale? Che la società italiana si ponga ancora in un'ottica di assunzione di competenze per progetto, senza una reale convinzione politica che la mediazione culturale possa portare ad un cambiamento significativo all'interno dei servizi?

6.4 Mediatrici e mediatori culturali a confronto

Nelle interviste rivolte alle mediatrici e ai mediatori culturali si possono cogliere degli aspetti che li accomunano e che li differenziano, e che riguardano l'essere immigrati, il modo di intendere la professione, i luoghi in cui vengono richiesti per lo svolgimento della mediazione linguistica o culturale, le fatiche legate alle caratteristiche del lavoro, la percezione del cambiamento di cui è portatrice la mediazione culturale.

Quattro delle mediatrici culturali intervistate affermano di essere migrate per "motivi personali", "per motivi di studio", "per costruire un futuro altrove e in questo si può cogliere uno slancio emancipativo femminile, sia perché le migrazioni hanno storicamente riguardato la figura maschile, sia per il ruolo tradizionale della donna "del prendersi cura" dei "cari" nel Paese di accoglienza.

L'essere immigrati si riflette sull'esperienza professionale di ogni mediatrice e mediatore culturale, così come la fatica legata ai processi di inserimento e di

[311] Le "sottoculture" sono costituite da un gruppo di individui che si differenziano da una larga cultura di cui fanno parte sulla base dei valori, delle credenze, dei codici comportamentali.

riconoscimento nel Paese di accoglienza ostacolati da pesanti processi di razzializzazione. Nel caso delle donne immigrate in possesso di un elevato titolo di studio, l'esperienza del mancato riconoscimento del titolo di studio emerge in modo evidente nelle interviste sia in termini di "sconfitta personale", "che sconfitta formativa - professionale", tant'è che sembra avere un impatto determinante nelle fasi di crisi dell'identità. Un aspetto quello del "mancato riconoscimento del titolo di studio", che sembra invece non emergere affatto nelle interviste rivolte ai mediatori culturali, sennonché essi sembrano maggiormente denunciare il mancato riconoscimento in termini di "persone" e la discriminazione in quanto "stranieri", "cittadini extracomunitari" nell'accesso alle risorse per l'esercizio della cittadinanza sociale ed economica. Considerato poi che mentre per alcune mediatrici culturali lo svolgimento della professione è stato un modo per "mettere in campo" le conoscenze e le competenze professionali apprese nel Paese d'origine, per i mediatori essa sembra essere stata una *chance* di integrazione e di cambiamento del territorio.

Tutte le mediatrici e i mediatori culturali, ad eccezione della mediatrice culturale filippina svolgono un doppio lavoro viste le difficoltà legate al "lavoro a chiamata" e alla retribuzione oraria nella mediazione. Tuttavia, se i mediatori culturali sono per lo più impegnati nell'imprenditoria, le mediatrici sono per lo più occupate in lavori in cui vengono sempre richieste le competenze linguistiche o relazionali, come: il ruolo di insegnanti, interpreti, operatrici di *front office* o attive in posizioni di riconoscimento professionale elevato presso le associazioni culturali. Questo aspetto ci fa comprendere come le competenze comunicative, relazionali siano fortemente richieste nel mercato di lavoro in cui sembrerebbe esserci una forte selezione legata alla preferenza dell'impiego delle donne nei servizi a contatto con l'utenza.

Sembrerebbe inoltre emergere una diversa rappresentazione e funzione del mediatore culturale dato che nelle interviste le mediatrici culturali sembrano essere maggiormente incentrate sugli aspetti della relazione, in particolar modo sulla tutela delle donne immigrate, a rendersi disponibili anche in orario extralavorativo, mentre i mediatori culturali sembrano porre maggiore attenzione sugli aspetti di cambiamento della mediazione sul territorio e meno disposti a prolungare la loro disponibilità in orari extralavorativi. Sia il mediatore culturale senegalese, che quello indiano preferiscono usare il termine di "mediatore di comunità", prima di quello di mediatore culturale.

Rispetto ai luoghi in cui i mediatori e le mediatrici culturali sono chiamati a svolgere la loro professione sembra esserci una preferenza per le donne nel settore ginecologico, materno - infantile, nella sanità, presso la scuola in cui prevale la funzione "di cura" e quella educativa, e una preferenza per gli uomini presso le carceri, la questura, il tribunale, la sede dei carabinieri, in cui la funzione del controllo sociale è maggiore.

6.5 Interviste agli operatori/coordinatori dei servizi nella città di Udine

Le interviste rivolte alle mediatrici culturali consentono di "dare voce" a degli attori sociali che nel Paese di accoglienza vengono spesso "interpellati" all'occorrenza, come "ultimo mezzo alla quale ricorrere in una situazione di emergenza". Consentono allo stesso tempo di "rompere" il sistema delle rappresentazioni dato per scontato nella cultura maggioritaria e di poter cogliere la dimensione del cambiamento legata alla dimensione dell'essere "*in between"* tra il Paese di origine e quello di accoglienza. È vero che in una società multiculturale è importante cogliere il punto di vista dell'Altro, ma in una società interculturale viene richiesto uno sforzo ulteriore perché ciò che viene auspicato è la messa in comune, il confronto, la ricerca delle interdipendenze, dei punti di rottura e di continuità e quindi una vera e propria costruzione di un processo dialogico. Considerate queste premesse teoriche occorre considerare il punto di vista dei professionisti autoctoni che richiedono la mediazione culturale. In questo caso, ai fini della ricerca della tesi, ho ritenuto utile porre alcune domande ad alcuni operatori o coordinatori di servizi nella città di Udine per poter essere a conoscenza: della modalità di ricorso alla mediazione linguistica-culturale, della percezione rispetto alla sua utilità nel servizio, del giudizio sul suo impatto nella società.

Lo scopo di questa ricerca, infatti è proprio quello di cercare di ricostruire punti di vista che rischiano di rimanere separati nella società ed allo stesso tempo di valutare se è veramente possibile anche solo in una dimensione locale l'aspetto dell'interculturalità, come premessa teorica e come primo passo per la costruzione di future prassi e politiche sempre più interculturali.

Intervista alla coordinatrice degli Assistenti Sociali S.O.S Materno infantile e disabilità dell'ASS n. 4 Medio Friuli.[312]

- **Il mediatore culturale ha fatto uno sforzo all'interno del servizio nel cercare di ridurre stereotipi e pregiudizi da parte degli utenti immigrati verso gli operatori e da parte degli operatori verso l'utenza immigrata? Se sì in che modo? Sono avvenuti dei cambiamenti**[313]**?**

«Per me è stato utile per capire gli aspetti culturali, il diverso modo di comportarsi, la cultura d'origine e per uscire da un'immagine non reale di un altro Paese e cultura».

- **Il mediatore culturale ha contribuito a migliorare gli aspetti di cittadinanza**[314]**, inserimento lavorativo**[315] **dell'utenza immigrata?**

«Direi di sì, la mediazione è stata utile per far conoscere agli immigrati l'offerta dei servizi e anche per accedervi. C'erano molte difficoltà linguistiche, la comprensione della lingua non è così scontata, molti immigrati conoscono la lingua ad un livello superficiale e hanno difficoltà a comprendere certi concetti più complessi in termini di cittadinanza. Per l'interculturalità dipende molto dal mediatore, dalla sua personalità, disponibilità e dall'operatore nel mettersi in gioco. In alcuni casi c'è stato un accompagnamento al lavoro, alla costruzione del *curriculum,* per cui direi che c'è stato un inserimento lavorativo dell'utenza immigrata.»

- **Il mediatore culturale è riuscito a favorire l'aspetto di interculturalità**[316] **all'interno del servizio? Se sì, con quali ripercussioni verso l'esterno?**

[312] Intervista svolta il 13.06.2012
[313] Ad esempio una modifica degli atteggiamenti.
[314] Cittadinanza intesa sia come consapevolezza di diritti, doveri, che assunzione di comportamenti più socialmente accettabili nel Paese di accoglienza.
[315] Inserimento lavorativo inteso come riconoscimento delle competenze degli immigrati, possibilità di mobilità sociale o permanenza di stereotipi, pregiudizi tali da impedire questa possibilità.
[316] Interculturalità intesa come pari scambio, condivisione di aspetti culturali, senza che permangano le asimmetrie di potere, es. maggiore apertura da parte degli operatori, del servizio ai valori culturali di altri Paesi.

«No, direi di no, "non gli è stato neanche permesso", i servizi sanitari sono molto strutturati.»

- **Il mediatore culturale è riuscito a portare qualche cambiamento nel servizio e nella società? Se sì quali?**

«Penso di sì, i mediatori culturali hanno portato ad un cambiamento in positivo per l'adozione di punti diversi nel servizio e presumo abbia avuto una ricaduta nella società in generale.»

- **Ritiene che la differenza di genere tra mediatori e mediatrici culturali abbia portato a risultati diversi? Se sì in che modo?**

«Sì, porta sempre risultati diversi nella relazione con l'utenza dato che il genere ha una sua influenza soprattutto nel settore materno - infantile.»

Intervista all'Assistente Sociale del Centro Servizi per Stranieri del Comune di Udine.[317]

- **Il mediatore culturale ha fatto uno sforzo all'interno del servizio nel cercare di ridurre stereotipi e pregiudizi da parte degli utenti immigrati verso gli operatori e da parte degli operatori verso l'utenza immigrata? Se sì in che modo? Sono avvenuti dei cambiamenti?**

«Sì, in entrambi i sensi, il ruolo dei mediatori è proprio quello. Gli utenti sono favorevoli al cambiamento, disponibili a venire qua, anche se dipende dal carattere dello straniero, dall'arroccamento delle sue posizioni, in alcuni casi nemmeno la mediazione riesce a scolpire tali rigidità. Prendiamo ad esempio il ruolo degli Assistenti Sociali e dello Stato, molti provenienti dai Paesi dell'ex URSS hanno una concezione statalista per cui non concepiscono se in certe situazioni lo Stato non interviene. In questo caso il

[317] Intervista svolta il 9.08.2012.

cambio di impostazione delle persone è più complesso, anche se dipende sempre dalle persone, ad alcuni basta spiegare le cose che capiscono. In passato la presenza del mediatore nel servizio era diversa, era sempre presente negli orari aperti al pubblico, mentre adesso il mediatore viene chiamato al colloquio. La presenza stabile del mediatore consentiva di avere dopo il colloquio un rimando[318], come ad esempio perché la persona ha detto così, perché nel suo Paese si fa così, il suo intervento era più completo perché permetteva uno scambio interculturale con gli operatori. Adesso quando viene chiamato il mediatore viene per lo più chiamato per la traduzione, per un determinato compito. I tempi del servizio sono molto legati ai tempi dei progetti finanziati dai Fondi FEI[319], ormai si lavora tutto per progetto e questo è legato anche a motivi economici. In un servizio specialistico come questo sarebbe importante la presenza stabile di un mediatore, in altri forse dovrebbe rimanere a chiamata, anche se dipende molto dalla quantità dell'utenza straniera, dalla zona, dalla circoscrizione. Il mediatore ha il ruolo di ridurre i pregiudizi e sì ha favorito anche un cambiamento negli operatori, siamo cresciuti, abbiamo capito molte cose che noi con i nostri occhi europei non eravamo riusciti a capire. Quando è presente un mediatore che fa l'accoglienza, l'utente si sente più tranquillo, è diverso quando il mediatore non è presente. I mediatori avrebbero molto più da dire, dovrebbero essere un punto di raccordo tra i bisogni e il servizio, ma questo non avviene. Alla circoscrizione c'è stato il progetto "AMAL"[320], un progetto promosso dal Ministero dell'Interno, che ha previsto la presenza dei mediatori durante l'orario di apertura con il pubblico per circa nove mesi, ma gli operatori non erano preparati a questo e poi non sempre la loro presenza era necessaria, dipendeva molto da quella degli utenti stranieri nelle diverse circoscrizioni. Per questo ritengo che nei servizi specifici che si occupano di immigrati la presenza del mediatore dovrebbe essere costante, mentre in altri servizi non necessariamente, potrebbe essere a chiamata. Teoricamente sul territorio molte persone che sono qua da anni dovrebbero essere ormai integrate, conoscere la lingua, anche perché in questo servizio accedono i

[318] Tra professionisti d'aiuto che gestiscono "il caso" è importantissima la messa in comune delle informazioni, il confronto e la valutazione congiunta al fine di avere una visione completa del caso e ridurre la discrezionalità di azione del singolo professionista.
[319] Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di Paesi terzi. È stato istituito a seguito di decisione del Consiglio dell'Unione Europea al fine di facilitare l'integrazione degli stranieri.
[320] Il Progetto Attività di mediazione nelle amministrazioni locali è stato finanziato dal Fondo Sociale Europeo per i Paesi terzi 2007-2013

richiedenti asilo, i rifugiati, le persone che sono arrivate qua da poco tempo, senza mediatori come si fanno i colloqui? Con l'inglese o il francese ancora, ancora, ma come facciamo noi operatori a parlare l'arabo o l'amarico per esempio? Siamo in difficoltà. Il problema è quando ci sono dei mediatori che hanno poca esperienza che non sono sempre preparati e che partecipano al progetto, qua ad Udine ci sono i mediatori del C.E.S.I, i Mediatori di comunità, l'ACLI e si devono "spartire" la mediazione.[321] Non tutti i mediatori sanno orientarsi nei servizi della città, non è così scontato. Prima c'era l'elenco dei mediatori[322], si sapeva che i mediatori erano formati, anche con un'alta formazione, come chi ha seguito dei corsi sulla mediazione a Roma, ma poi è stato distrutto l'elenco ed il rischio è che ci siano anche mediatori improvvisati. I mediatori hanno diverse esperienze, il problema è che la professione del mediatore non è ben normata ed il rischio è anche il mediatore svolga solamente la traduzione, oppure che il mediatore ci metta del suo e questo non è il senso della mediazione culturale. Oppure vi è il rischio che il mediatore crei confusione nei colloqui rispetto alla situazione dell'utente, per cui è sempre molto importante chiedere il senso del discorso. Se il mediatore si trattiene per molto tempo a parlare con l'utente e l'assistente sociale ha detto poche cose, è importante chiedere al mediatore come mai è stato tanto a spiegare, se non ha capito, se qualcosa è distante dalle abitudini dell'utente, come ad esempio la vaccinazione. Quando si lavora con il mediatore è molto importante essere sulla stessa linea ed avere la fiducia del mediatore. Il mediatore sta nel mezzo, non deve essere in balia del discorso dell'utente. A volte capita che il mediatore aggiunge quello che ha detto l'utente a termine del colloquio, dicendo di non essersi sentito in imbarazzo a tradurre in quel determinato momento all'operatore, con l'utente presente. Ma in questo caso poi non si può più lavorare su questo aspetto, per cui il mediatore deve saper gestire quello che viene detto dall'utente durante il colloquio o il rischio è che il problema diventi più grande. È importante che il mediatore abbia padronanza nella gestione della mediazione durante il colloquio. Io come operatore, mi sento più tranquilla se conosco il mediatore perché così so come lavora, e se c'è qualche problema si può recuperare, si è sulla stessa linea. Mi è capitata una situazione in cui un minore ha ricevuto una sberla dai genitori a scuola e il mediatore ha solo detto: «da noi

[321] Quest'affermazione ci fa capire che i servizi che si occupano di mediazione culturale sul territorio sono diversi e in competizione tra loro.
[322] Si riferisce all'elenco dei mediatori culturali del Friuli Venezia Giulia.

si fa così», ecco questa non è mediazione, ed in quel caso il mediatore non viene più chiamato. Noi operatori abbiamo imparato tutto sul campo lavorando assieme ai mediatori, anche se non è affatto facile. Se il mediatore non si sente di svolgere la mediazione può dire che farà solo la traduzione, oppure il mediatore deve sapere che non è il suo compito gestire il colloquio al posto degli assistenti sociali, la mediazione serve per avvicinare l'utente e l'operatore. Vi è una diversa qualità dei mediatori che è legata alla loro formazione, alla loro esperienza professionale. Ci sono mediatori che svolgono questa professione da vent'anni, hanno conosciuto svariati servizi, conoscono bene le normative, altri nuovi che in un servizio che si occupa di stranieri, non possono non conoscere le normative sulla procedura di richiesta di asilo.»

- **Il mediatore culturale ha contribuito a migliorare gli aspetti di cittadinanza, inserimento lavorativo dell'utenza immigrata?**

«Sì, i mediatori spiegano continuamente le questioni relative alla cittadinanza e spiegano anche continuamente le differenze tra come funzionano le così qui e come funzionano le cose là. Per l'inserimento lavorativo non è così facile, all'interno del servizio c'è lo sportello lavoro di cui se ne occupa un mediatore. Il lavoro è legato al titolo di studio. Ad esempio un saldatore africano è convinto di poter fare il saldatore anche qui, ma qui i metodi di saldatura sono diversi, c'è la lettura del disegno tecnico che non c'è in Africa, però la persona è convinta di essere capace lo stesso di fare il saldatore. Oppure i laureati alla quale non sono riconosciuti i titoli di studio e le competenze, non possono svolgere l'attività lavorativa che si aspettavano e quindi mettono in atto delle resistenze. Più alto è il titolo di studio, maggiore è la resistenza a scendere a compromessi per il lavoro. Occorre una prima presa di coscienza, ma tutto questo viene vissuta come una grande ingiustizia. Ad esempio le "badanti"[323] laureate nell'Est Europa, o gli uomini in Africa con un titolo di studio alto, o i mediatori che hanno fatto il loro percorso. I mediatori in questo caso intervengono suggerendo corsi di formazione che riprendano le competenze di base, se c'è ad esempio un saldatore, gli fanno fare un corso di saldatura.»

[323] L'uso di questa espressione nei *media* e nel linguaggio comune è talmente diffuso che sembra che sia entrato a far parte anche del repertorio linguistico dei professionisti d'aiuto.

- **Il mediatore culturale è riuscito a favorire l'aspetto di interculturalità all'interno del servizio? Se sì, con quali ripercussioni verso l'esterno?**

«Il servizio è dedicato agli stranieri ed è nato proprio dalla collaborazione tra un operatore e una mediatrice circa vent'anni fa, quindi c'è molta attenzione per l'aspetto dell'interculturalità, anche se i mediatori potrebbero essere coinvolti molto di più negli aspetti di progettazione del servizio. I progetti però sono molto rigidi, definiti, hanno i limiti del tempo e devono rispettare le date dei bandi, che possono anche essere per il mese dopo, per cui se ne occupano gli incaricati amministrativi. La specificità di questo servizio richiede a maggior ragione un mediatore che conosce le procedure sulle richieste d'asilo e le sue diverse fasi. I mediatori sono molto presenti nelle comunità di appartenenza, ma sono le comunità stesse a promuovere l'interculturalità attraverso delle iniziative come il pranzo multietnico, che favoriscono la multiculturalità. Negli ospedali la pubblicizzazione della mediazione culturale è molto utile perché così le persone sanno che c'è uno strumento che le può aiutare; per gli stranieri è importante perché così sanno che cosa possono chiedere e per gli italiani è importante perché così sanno che gli stranieri si fanno capire. È importante dare il messaggio che la mediazione esiste ed apre gli occhi. Molti pensano che i mediatori debbano essere polifunzionali, ma non necessariamente vanno bene per tutti, sarebbe molto più corretto pubblicizzare che un mediatore di una certa provenienza e lingua è presente uno specifico giorno della settimana. È molto diverso se una persona somala ha davanti un mediatore somalo, invece di uno algerino, anche se entrambi parlano l'arabo, non è la stessa cosa.[324] È importante l'aspetto culturale, per avere delle informazioni in più, per cui in questo caso è preferibile un mediatore somalo. Avere un mediatore che ha la stessa provenienza è un elemento di conforto per le persone straniere, anche solo poter salutare, dire un proverbio nel proprio dialetto, è qualcosa che li rende felici. La mediazione a scuola può essere un utile strumento per l'inserimento dei bambini stranieri o per gli interventi di mediazione culturale in cui viene presentata la lingua, la cultura di un determinato Paese. I bambini spiegano in famiglia quello che ha detto la mediatrice e si abituano a pensare che non tutti vivono come loro stessi, e quando raccontano alla loro famiglia, si apre un discorso che i genitori più sensibili possono cogliere l'occasione per capire.»

[324] Il rischio in questo caso è dato dall'eventuale riproduzione delle "isole culturali".

- **Il mediatore culturale è riuscito a portare qualche cambiamento nel servizio e nella società? Se sì quali?**

«Nella storia di questo servizio è stata determinante la presenza dei mediatori anche nella nostra formazione, mentre nella società il ruolo più forte lo hanno le comunità che hanno un impatto con le feste multietniche.»

- **Ritiene che la differenza di genere tra mediatori e mediatrici culturali abbia portato a risultati diversi? Se sì in che modo?**

«Secondo me soprattutto in Africa, per i musulmani, la donna è vista come una mamma accudente, la differenza di genere può avere un ruolo diverso nell'accoglienza. La donna viene chiamata più spesso e al 90% dei casi va bene, mentre per un uomo non è sempre così. Quando ho seguito dei casi di minori provenienti dal Kosovo e dall'Albania è invece più efficace la presenza maschile, quindi preferisco chiamare dei mediatori. Forse questo è legato anche all'immagine della donna in quei Paesi, per cui è più indicata la presenza del mediatore, ma poi ci si scontra con i dati di realtà, quasi non esistono mediatori maschi, la maggior parte sono donne. Quando c'è un conflitto, ad esempio nella cultura siriana, la donna deve stare zitta, per cui la voce di un uomo è più efficace nell'attenuare il conflitto, ha un diverso tipo di approccio, è più direttivo. La differenza di genere può dare risultati diversi per cui sta nell'operatore saper chi chiedere. Ad esempio in situazioni di aborto, violenza o problematiche ginecologiche, la presenza di un mediatore uomo non è indicata, ma questo sta nel buon senso, per le malattie come l'esame della sifilide, è più indicata invece la presenza maschile, anche se appunto ci si scontra con lo scarso numero di mediatori. La paga è misera, l'orario è spesso a chiamata, è difficile che l'uomo faccia il mediatore a meno che non faccia altri lavori o non lo faccia per disponibilità extra.[325] Ma questo è possibile se ha un altro lavoro che glielo consente, se è anche un operaio in fabbrica, avrà difficoltà ad essere presente alle chiamate d'emergenza. Anche per le mediatrici, possono fare questo lavoro se hanno il marito che lavora, se hanno una sicurezza economica. Tante

[325] Quest' affermazione coincide con quella delle mediatrici culturali.

mediatrici sono sposate con un italiano e questo le fa avvicinare alla cultura italiana, rispetto alle mediatrici più legate alle loro appartenenze e più distanti.»

Intervista ad un'insegnante della scuola primaria dell'Uccellis di Udine[326]

- **Nella scuola si è mai fatto ricorso alla mediazione culturale? Se sì in quale occasione e che tipo di interventi[327] sono stati previsti?**

«La ACLI[328] manda sempre un elenco dei mediatori culturali alla scuola. In questa scuola si è ricorso ai mediatori per dare sostegno ad un alunno russo e ad un alunno polacco. Prima del supporto linguistico per lo studio i mediatori cercano di dare all'alunno straniero delle conoscenze di base per comunicare e questo è molto importante. Ricordo che una volta avevamo un alunno in classe e la madre, laureata in architettura, faceva la mediatrice culturale perché il suo titolo di studio non veniva riconosciuto in Italia. Lei in delle occasioni ha svolto la mediazione linguistica-culturale nella scuola, ha presentato la cultura del suo Paese e così ci aveva proposto di chiamare una mediatrice culturale giapponese. Abbiamo chiamato la mediatrice culturale giapponese che ha portato a scuola il *kimono*, gli abiti tradizionali giapponesi, e ha fatto alcune lezioni di *origami*.
Le lezioni di *origami* sono state molto utili perché sono state associate alle lezioni di geometria con la maestra di matematica, che è riuscita così a far vedere ai bambini le forme geometriche che senza la pratica sono difficili da cogliere. Così è stata svolta un'attività trasversale che è molto utile ai fini della didattica nella scuola primaria.
Ogni scuola deve rispettare il Protocollo di Accoglienza obbligatorio[329], in previsione dell'accoglienza degli alunni stranieri, anche se qui ad Udine ci sono molti più alunni stranieri nelle scuole superiori, che nella scuola primaria. La scuola primaria dell'Uccellis è statale, ma non tutti sanno che c'è da pagare una retta annuale di circa

[326] Intervista svolta il 10.09.2012
[327] Se ad esempio sono stati previsti degli interventi di sostegno scolastico individuale per gli alunni stranieri o interventi di mediazione linguistica-culturale rivolti a tutti gli alunni della classe.
[328] Associazione Cristiane Lavoratori Italiani.
[329] Il Protocollo per l'Accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri contiene delle linee guida per l'accoglienza degli alunni stranieri in ambito scolastico.

millenovecento euro che comprendono le spese del convitto. Io penso che gli stranieri che arrivano in Italia sono già in difficoltà economiche e questa spesa determina già una selezione di partenza, per cui penso che sia anche per questo che non ci sono tanti alunni stranieri in questa scuola. Alla scuola "Dante"[330] vicino alla stazione dei treni di Udine ci sono molti più alunni stranieri, addirittura in una classe prima non c'era neanche un alunno italiano. Poi dipende molto anche da dove sono le scuole, dalle zone abitative in cui c'è una maggiore concentrazione di stranieri.[331] In questa scuola c'è stato un bambino che proveniva dal Ruanda, ma entrambi i genitori avevano un elevato titolo di studio e svolgevano un'occupazione che li rendeva benestanti.»

- **Il mediatore culturale ha fatto uno sforzo all'interno del scuola nel cercare di ridurre stereotipi e pregiudizi?[332] Se sì in che modo? Sono avvenuti dei cambiamenti[333]?**

«I mediatori culturali sono molto importanti nelle scuole. Quando arriva un alunno straniero in classe, l'insegnante deve sempre fare un'attività di accoglienza perché se ad esempio l'alunno arriva al secondo anno, al primo anno si è già formato un gruppo nella classe ed il rischio è che l'alunno arrivato si senta escluso. La fase di inserimento è importantissima e va fatta anche se c'è un alunno nuovo che viene da un'altra parte dell'Italia, ancora di più se l'alunno è straniero, deve essere data una grande attenzione. Se arriva un alunno straniero dagli Stati Uniti, la presenza del conversatore d'inglese nella scuola rende tutto più facile e in ogni caso adesso gli insegnanti sanno comunicare un po' in inglese. Se però l'alunno proviene da altre zone in cui ad esempio parlano l'arabo, è importante che ci sia il mediatore culturale sia per la lingua, che per spiegare alcune caratteristiche della cultura. L'alunno che è nuovo nella classe ha difficoltà all'inizio, per cui è importante che nell'inserimento della classe il bambino venga

[330] L'insegnante si riferisce alla scuola primaria "Dante Alighieri" del primo circolo didattico di Udine.
[331] Nella città di Udine, la presenza abitativa degli stranieri è più elevata nei dintorni della stazione dei treni, in alloggi che necessiterebbero di manutenzione e che prevedono notoriamente per gli affittuari stranieri costi più elevati rispetto alla popolazione autoctona.
[332] Gli stereotipi possono essere sviluppati da parte degli alunni autoctoni verso quelli stranieri, o viceversa, nonché da parte degli insegnanti verso gli alunni stranieri o viceversa.
[333] Ad esempio se è avvenuta una modifica degli atteggiamenti.

presentato con tutta la cultura che si porta dietro.[334] È una fase molto importante. Gli adulti quando arrivano in un Paese che non conoscono si sentono in difficoltà per la lingua, la cultura, un bambino ancora di più, per cui la fase di accoglienza nella classe è cruciale affinché il bambino si senta accettato. Così si possono preparare dei cartelloni, con dei disegni o delle scritte che dicono ad esempio "Ciao" nella lingua del bambino. All'inizio si fa sempre un colloquio con i genitori e poi si preparano le frasi di benvenuto nella lingua del bambino, che così non si sente spaesato. Per certe provenienze il mediatore facilita molto i processi d'inserimento, anche perché l'insegnante non è onnisciente e il mediatore essendo nativo dello stesso Paese d'origine del bambino conosce la sua cultura e alcune prassi che l'insegnante può non conoscere. Nella scuola il mediatore presenta a tutta la classe gli aspetti visibili e concreti della cultura, come la cucina, la danza, la musica, le feste, anche se sempre più nella scuola vengono messe delle regole per ridurre le allergie alimentari.[335] Il mediatore non solo favorisce l'ingresso dell'alunno straniero nella classe, ma arricchisce le conoscenze di tutto il gruppo classe.

Anni fa l'afflusso degli stranieri era meno importante. Ricordo che quando insegnavo alla scuola primaria di Mortegliano c'erano degli alunni provenienti dall'ex Yugoslavia durante gli anni del conflitto nei Balcani. I bambini stranieri erano quasi tutti profughi e la maggior parte erano musulmani, erano arrivati proprio durante il periodo del *ramadan* e la presenza del mediatore culturale è stata fondamentale, anche perché noi insegnanti non eravamo preparati a livello di formazione. Adesso sono anni che nelle scuole viene fatta una formazione per l'accoglienza degli alunni stranieri, magari non in modo ufficiale, ma viene fatta. Ci sono anche tantissime riviste o libri sulla didattica che approfondiscono questi aspetti.[336] Nella scuola si ricorre soprattutto alla mediazione linguistica che ricopre le esigenze più immediate, anche se è importante anche la parte culturale, dato che dalla cultura è possibile giungere alla parte linguistica. Se ci si ferma solo sull'aspetto linguistico diventa tutto più difficile. Ad esempio nelle lezioni d'inglese non viene insegnata solo la lingua inglese, ma viene anche presentata la

[334] Infatti ogni persona è portatrice, anche in modo inconsapevole, di un bagaglio linguistico e culturale di riferimento. Il contatto con l'Altro farebbe emergere questi aspetti.

[335] L'approccio sensoriale è molto usato nella didattica nella scuola primaria.

[336] Per un approfondimento della mediazione linguistica-culturale in ambito scolastico nella Regione Friuli Venezia Giulia, cfr. ACLI, *La mediAzione. Tra ricerche e sperimentazioni,* Udine, Edizioni del Sale, 2009.

cultura, con cose semplici come *halloween*. L'apprendimento della lingua e della cultura devono coincidere il più possibile.
Il livello d'inserimento scolastico cambia molto a seconda dell'alunno straniero, se viene fatto nella scuola superiore, l'alunno ha molto più bisogno dell'aspetto linguistico, che di quello culturale.
Nella regione Friuli Venezia Giulia vengono finanziate delle attività di sostegno all'offerta formativa, c'è sempre un bando di finanziamento maggiore per le scuole che hanno più alunni stranieri e che prevedono dei progetti linguistici. All'interno di questi progetti viene sempre prevista una quota di ore, almeno venti, da dedicare alla mediazione culturale, che è a mio parere fondamentale.»

- **Il mediatore culturale ha contribuito a migliorare l'inserimento[337] il e successo scolastico, nonché gli aspetti di cittadinanza[338] ed interculturalità degli alunni immigrati?**

«Sì, ha favorito gli aspetti di cittadinanza. L'insegnante deve sempre comunicare ai genitori i cambiamenti nella classe, anche se i genitori non hanno mai avuto delle resistenze alla presenza di alunni stranieri nella classe, anzi. Nei paesi c'è un'attenzione maggiore, ricordo che i genitori a Mortegliano[339] avevano anche partecipato ad alcune attività al termine della mediazione culturale nella scuola. Terminava con una giornata di festa in cui venivano fatte delle danze, preparati dei piatti e non c'era solo una partecipazione dei genitori, ma di tutto il territorio. Naturalmente questo è più facile che avvenga nei paesi, in città è molto più difficile. A Mortegliano ad esempio producono il granoturco e ricordo che c'era una bambina sudamericana a scuola. In Messico l'alimentazione è tutta a base di mais e così alla festa che era stata fatta alla fine dell'anno, alcune mamme degli alunni avevano preparato la polenta e altri piatti con la farina di mais, grazie all'aiuto della mediatrice culturale messicana. Da lì nel territorio si è sviluppata l'idea di inserire questo nelle sagre e questo voleva anche dire che c'era stata un'integrazione nel territorio.»

[337] Inserimento scolastico inteso come riconoscimento delle competenze degli alunni stranieri.
[338] Cittadinanza intesa sia come consapevolezza di diritti e doveri, che assunzione di comportamenti più socialmente accettabili nel Paese di accoglienza.
[339] Mortegliano è un comune della provincia di Udine di 5.185 abitanti.

- **L' intervento del mediatore culturale nell'ambito scolastico ha fatto sì che si venissero a modificare delle prassi nei programmi o nelle lezioni didattiche, con una maggiore attenzione verso l'interculturalità? Sì? No? E per quali motivi?**

«Penso che la mediazione abbia contribuito a dare dei risultati anche fuori da questa scuola. Cambiamenti che riguardano prima di tutto gli alunni stranieri ed italiani che entrano in contatto con culture diverse, che scoprono delle cose nuove. Venire a contatto con un'altra cultura è affascinante e va preso molto in considerazione.»

- **Ritiene che la differenza di genere tra mediatori e mediatrici culturali abbia portato a risultati diversi? Se sì in che modo?**

«Nella scuola erano venuti: un mediatore culturale bosniaco, e le altre erano tutti mediatrici che provenivano da Santo Domingo, dal Giappone e dall'Africa[340]. Io non ho colto delle differenze rispetto al genere. Quando vedevo l'elenco dei mediatori culturali notavo che la maggior parte dei mediatori erano donne, ma non so se questo sia legato ad un motivo legato al risultato di efficacia, o ad un motivo culturale. D'altronde anche le insegnanti della scuola primaria sono quasi tutte donne, mentre nelle scuole medie e superiori ci sono più insegnanti di sesso maschile. Questo è legato ad un discorso culturale italiano rispetto alla figura della "maestra", anche se negli anni trenta o quaranta la figura del maestro era riconosciuta. Ora gli insegnanti della scuola primaria sono quasi tutte donne e forse questo discorso può essere esteso ai mediatori.»

Intervista ad un'insegnante dell'IPSIA[341] G. CECONI di Udine[342]

- **Nella scuola si è mai fatto ricorso alla mediazione culturale? Se sì in quale occasione e che tipo di interventi sono stati previsti?**

[340] In questo caso l'insegnante non si riferisce ad una nazionalità specifica, quanto ad un'area geografica generica, l'Africa, in cui sono presenti nazionalità e culture anche molto diverse tra loro.
[341] Istituto Professionale di Stato per l'Industria e l'Artigianato
[342] Intervistata il 18.09.2012.

«Nel nostro Istituto si attuano tre tipi di interventi finanziati con fondi regionali (Piano Regionale per il potenziamento del Piano dell'Offerta Formativa- integrazione scolastica degli allievi stranieri): mediazione culturale per gli allievi delle classi prime e seconde, interventi di mediazione linguistica per gli allievi di recente ingresso in Italia o comunque con particolari difficoltà nell'apprendimento della lingua italiana, successivi corsi di L2[343] per allievi che hanno acquisito un sufficiente livello di conoscenza della lingua italiana per progredire nell'acquisizione delle competenze indispensabili per affrontare lo studio. Inoltre, con finanziamento da parte del MIUR[344] per le "scuole collocate in aree a rischio educativo, con forte processo immigratorio e per la prevenzione e/o riduzione del disagio, dell'insuccesso e della dispersione in ambito scolastico", lo scorso anno scolastico, nei casi di particolari difficoltà nelle discipline delle diverse aree (umanistica, tecnica, scientifica), sono stati attuati interventi di sostegno scolastico a piccoli gruppi in orario extrascolastico.

- **Il mediatore culturale ha fatto uno sforzo all'interno del scuola nel cercare di ridurre stereotipi e pregiudizi? Se sì in che modo? Sono avvenuti dei cambiamenti?**

«Nel nostro Istituto la presenza di allievi stranieri è da diversi anni rilevante e, anche se in genere non si evidenziano particolari pregiudizi, la scarsa conoscenza delle reciproche culture può portare a comportamenti alle volte non adeguati tra gli alunni (alunni autoctoni nei confronti degli stranieri e viceversa). Si è dimostrato utile il coinvolgimento diretto degli allievi stranieri nell'illustrare ai compagni, con l'aiuto del mediatore, le tradizioni e la vita del proprio Paese. Si trattava di interventi attuati nelle classi prime e seconde scelte in base al numero di allievi neo-arrivati e alle problematiche emerse.»

- **Il mediatore culturale ha contribuito a migliorare l'inserimento il e successo scolastico, nonché gli aspetti di cittadinanza ed interculturalità degli alunni immigrati?**

[343] Seconda lingua, è intesa come una lingua che viene appresa successivamente alla lingua madre.
[344] Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

«Nel nostro Istituto il numero degli allievi di diverse etnie è elevato. L'esperienza dei docenti e gli interventi dei mediatori culturali e linguistici fa sì che sia favorevolmente condizionato l'aspetto dell'interculturalità con ricadute positive spesso anche sugli aspetti relazionali al di fuori della scuola.»

- **L' intervento del mediatore culturale nell'ambito scolastico ha fatto sì che si venissero a modificare delle prassi nei programmi o nelle lezioni didattiche, con una maggiore attenzione verso l'interculturalità? Sì? No? E per quali motivi?**

«Non sono stati necessari cambiamenti nei programmi e nelle lezioni»

.

- **Ritiene che la differenza di genere tra mediatori e mediatrici culturali abbia portato a risultati diversi? Se sì in che modo?**

«Nelle recenti esperienze gli interventi di mediazione culturale e linguistica sono stati attuati tutti da donne.»

Capitolo sette

Il valore aggiunto della mediazione culturale, lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità.

7.1 Il valore aggiunto della mediazione culturale, lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità.

Dopo aver esplorato le interviste rivolte alle mediatrici culturali e agli operatori dei servizi sul ruolo e le funzioni del mediatore culturale, è utile raggruppare l'insieme delle rappresentazioni emerse in quattro indicatori: il lavoro, la cittadinanza sociale, l'interculturalità, il valore aggiunto della mediazione culturale. Si tratta di aspetti che dovrebbero sempre essere considerati nei Progetti e nelle politiche volti all'"integrazione della popolazione immigrata", in quanto consentono di ridurre le disuguaglianze strutturali presenti nella società plurietnica.

Interviste rivolte alle mediatrici e ai mediatori culturali

Mediatrici culturali	**LAVORO**	**CITTADINANZA SOCIALE**	**INTERCULTURALITÀ**	**VALORE AGGIUNTO**
Albanese	La mediatrice afferma di svolgere la mediazione presso la scuola, la sanità, gli uffici di collocamento. Nella professione sembrano essere per lei importanti: la costante disponibilità, reperibilità. Nella	La mediatrice individua tra i "protagonisti della cittadinanza": i minori stranieri non accompagnati, e gli immigrati adulti. Per lei la cittadinanza è: avere consapevolezza dei propri diritti, doveri. Essa dovrebbe essere conferita	Secondo la mediatrice l'interculturalità: si ha con la ricerca di dialogo ed integrazione dei connazionali, con l'offerta di servizi rivolti ad immigrati sul parte del territorio. Un	Per i processi di integrazione dei connazionali; per togliere le barriere culturali; facilitare il dialogo e la comunicazione in diversi contesti; per far sì che gli immigrati

	professione spesso vi è il rischio che il tempo di "non-lavoro" si trasformi in "tempo di lavoro", visto che le persone ricercano il mediatore anche dopo l'orario di intervento. Si tratta di un lavoro retribuito ad ore che dà insicurezza economica, in cui secondo la mediatrice ci si dedica completamente senza "mollare mai"[345], tenuto conto anche dell'importanza dell'aggiornamento formativo continuo.	secondo la mediatrice in base ad un sistema meritocratico che giustificherebbe l'adozione del "permesso di soggiorno a punti". La "cittadinanza integrata" viene inoltre ritenuta secondo la mediatrice un requisito importante per lo svolgimento della professione di mediatore culturale. La mediazione contribuirebbe secondo la mediatrice, a "dare cittadinanza agli immigrati", a far sì che essi diventino consapevoli dei codici civici e culturali del Paese di accoglienza.	esempio di integrazione riuscita sarebbe quella dell'associazione La Tela in cui fanno parte donne italiane e straniere. L'interculturalità è vista dalla mediatrice più facilmente raggiungibile nell'ambito scolastico, quando ad esempio un alunno straniero "si sente parte della classe". Interculturalità è inoltre: interagire tra culture diverse; sviluppare la curiosità per la diversità, far sì che sia possibile la comunicazione tra tante persone appartenenti a molteplici contesti. L'interculturalità dovrebbe essere prevista nella	possano esprimere il loro mondo; come un forte valore etico una "missione"; come strategia per l'incontro; come apertura del mondo, come "prevenzione" all'odio del diverso, al razzismo.

[345] Suggerisce che si tratta di un lavoro in cui "si viene spremuti al massimo", che richiede grande capacità di "resistere alle difficoltà".

			formazione degli insegnanti nelle scuole. La promozione dell'interculturalità potrebbe inoltre essere facilitata attraverso la ricerca di collaborazione con le associazioni che si occupano di questo.	
Filippina	La mediatrice svolge la mediazione presso la scuola, la sanità e il sociale. Sostiene che si tratta di un lavoro in cui viene richiesta: elevata mobilità, disponibilità, aggiornamento continuo, eventuale "partecipazione per progetto". La mediatrice lamenta che i minuti della mediazione vengono segnati dagli operatori in modo minuzioso, senza tener conto della fatica professionale legata al "lavoro a	Intesa come "sentirsi parte" di una società, conoscere i propri diritti e le pratiche legate all'essere stranieri, come i requisiti per il ricongiungimento familiare. Significa adottare dei comportamenti accettabili nel Paese di accoglienza, "farli propri".	Vedere diverse lingue, culture, tradizioni, colori, essere consapevoli delle usanze altrui, quando è possibile uno scambio reciproco .	La mediazione consentirebbe: attraverso la conoscenza delle culture la riduzione dei pregiudizi, l'incontro tra persone diverse; allo straniero di potersi spiegare; una maggiore comprensione, uno scambio che arricchisce, un'apertura mentale.

	chiamata".			
Rumena	La mediatrice svolge anche l'occupazione di commessa in un negozio. Sostiene di svolgere la mediazione presso il carcere, la scuola, la sanità. Si tratta di un lavoro che risponde all'esperienza formativa della mediatrice. Un lavoro "a chiamata" e con retribuzione oraria, con elevata mobilità, che rischia di prolungarsi nell'orario extralavorativo. Per tali motivi la mediatrice l'ha definito un "non lavoro".	Cittadinanza intesa come: avere consapevolezza delle diverse leggi del Paese d'origine e di quello di accoglienza, avere un passaporto, far propri gli aspetti culturali di un determinato luogo. La cittadinanza diventa determinante se si è cittadini non comunitari, dato che tra cittadini comunitari c'è maggiore riconoscimento in termini di diritti.	Interculturalità intesa come: prendere un po' qua e un po' là, mescolare usanze diverse; avere della amicizie interculturali, trovare aspetti condivisibili anche in culture molto diverse tra loro. L'interculturalità è più facile secondo la mediatrice tra "gli stranieri", che tra gli stranieri e gli autoctoni del Paese di accoglienza, dal momento che il sentimento di alleanza è dovuto al comune "sentirsi non completamente assimilati nel Paese di accoglienza". Il rischio in tal caso è un ostacolo ad una profonda interculturalità.	Facilita gli operatori e gi utenti nelle procedure, nell'inserimento linguistico e culturale.
Etiope	Secondo la mediatrice si tratta	Essere cittadini significa avere	È visibile nelle feste, ed	La mediazione può prevenire il

	di un lavoro che: va oltre l'aiuto linguistico, richiede consapevolezza nel ruolo, così come del tipo di mediazione richiesta (linguistica presso la Commissione dei rifugiati e presso il tribunale, culturale in ambito scolastico.) Per risolvere alcune situazioni degli utenti connazionali, la mediatrice si è recata di sua spontanea volontà nel suo Paese d'origine, senza essere retribuita e dedicando il suo "tempo extralavorativo". Si tratta di un lavoro complesso che risente della percezione degli utenti e degli operatori. Il lavoro è ad ore e senza una retribuzione fissa e questa è una difficoltà che la mediatrice sottolinea nella	padronanza della lingua e saper utilizzare gli strumenti nel Paese di accoglienza. Non sarebbe dovuta secondo la mediatrice solo al numero degli anni di presenza effettiva nel Paese di accoglienza, quanto ad un grande sforzo di "integrazione". La mediatrice sostiene che la cittadinanza sia importante soprattutto per le seconde generazioni. La cittadinanza viene da lei intesa come: "sentirsi parte", essere integrati, essere consapevoli dei propri diritti e doveri, avere delle aspettative per il futuro, conoscere il "sistema" del Paese di accoglienza, avere informazioni corrette sui diritti, le leggi, le pratiche, saper indirizzare in modo corretto.	esercitabile in termini di possesso di due cittadinanze. Essere cittadini non vuol dire per la mediatrice necessariamente sentirsi parte di un solo luogo, dato che non si possono dimenticare le proprie origini. Il sentirsi cittadini sarebbe fortemente legato al "sentirsi accettati", "sentirsi soddisfatti". Le seconde generazioni risentirebbero agli occhi della mediatrice, della parole di soddisfazione o insoddisfazione, della percezione di giustizia o di ingiustizia sociale, di inserimento, dei propri genitori. Secondo la mediatrice sarebbe molto importante trasmettere alle	conflitto legato alla diversità culturale. Consente di mediare con il connazionale, un'azione che è più difficile da parte di un autoctono del Paese di accoglienza. La mediazione servirebbe ad identificare eventuali bugie, valorizzare la cultura del Paese d'origine dell'immigrato, evitare il conflitto dato dalla non conoscenza dell'altro, consentirebbe l'esame culturale dell'altro, di risolvere i problemi legati alla non conoscenza. Il mediatore facilita i processi di orientamento. La mediazione è molto utile nei processi di accoglienza degli alunni

	professione.		seconde generazioni la volontà di "sentirsi parte" del Paese di accoglienza, così come di tener conto dei falliti tentativi di piena cittadinanza delle seconde generazioni in Francia o in Inghilterra.	stranieri in ambito scolastico, sia in termini di riconoscimento che di integrazione.
Messicana	Oltre a svolgere la professione di mediatrice culturale è presidentessa di un'associazione per donne italiane e straniere.[346] La professione di mediatrice culturale ha consentito alla mediatrice di avvicinarsi al suo percorso formativo e lavorativo di psicologica nel suo Paese di origine. La mediazione linguistica non può essere separata secondo	Favorisce l'accesso e la fruizione ai servizi, azione, partecipazione diretta ai diritti e ai doveri dei cittadini, compresi gli autoctoni, anche se poi ognuno "sceglie come essere cittadino".	Aiuta gli italiani e gli stranieri a comunicare, ad essere partecipi, permette lo scambio di conoscenze diverse, è insegnamento e apprendimento reciproco, è un processo di contaminazione tra due culture, è visibile nel cucinare piatti di diversa provenienza. L'interculturalità è possibile se si va oltre le linee di demarcazione artificiali legate	Favorisce l'inserimento degli immigrati, è utile in molteplici contesti, aiuta ad avere diverse prospettive. La mediazione è flessibile ai diversi contesti e per questo una risorsa. Il mediatore agisce da supporto a due lingue e culture diverse.

[346] Le donne immigrate più inserite nel Paese di accoglienza sono quelle che più di altre si sono impegnate nell'associazionismo femminile.

	la mediatrice da quella culturale, è anche relazionale. Essa risentirebbe molto della resistenze o dell'accoglienza degli operatori, dei servizi, del territorio di riferimento. Si tratta di una professione che può risentire della svalorizzazione degli "immigrati" che la operano. Il rischio è che la figura del mediatore venga usata come "tappabuchi" in campi come il sostegno scolastico. Il lavoro è precario e con retribuzione oraria.		alle cittadinanze e se è possibile il riconoscimento dei comuni spazi di bisogni e risorse. Deve necessariamente andare oltre la multiculturalità.	
Marocchina	Svolge oltre alla professione di mediatrice la professione di interprete e di addetta alle pulizie. Sostiene che il lavoro del mediatore culturale non sia una professione riconosciuta, ma ostacolata istituzionalmente,	Facilita il processo delle conoscenze senza distinzioni, fornisce strumenti a tutti i cittadini per conoscere la città, è senza distinzione tra cittadini autoctoni ed immigrati. Permette la riduzione dei pregiudizi, della diffidenza reciproca con l'Altro.	Il mediatore deve rappresentare un'area culturale di provenienza, non solo la propria nazionalità, quando le culture diverse si intrecciano e si fondono a vicenda senza	Porta la comunicazione senza pregiudizi fungendo da filtro, è una missione, è utile per mediare con se stessi, è utile per migliorare il servizio, è utile nel processo di aiuto con l'utenza, fornisce

	dato che è non è stato istituito un albo per i mediatori culturali, che si sentono tuttavia professionisti. Si tratta di una professione che va oltre la traduzione linguistica, è un lavoro che richiede continuo aggiornamento. Più che un lavoro è visto dalla mediatrice come "una missione" con un forte valore etico, un lavoro che da soddisfazione personale, ma non economica. Un lavoro non conosciuto da tutti gli operatori. Alcune difficoltà nel lavoro sono legate alla necessità di essere costantemente reperibili.		distinzione.	orientamento per le leggi, potrebbe migliorare la progettazione nei servizi riconoscendo il ruolo del mediatore oltre gli interventi diretti con l'utenza. La mediazione consente di "vedere i lati positivi della cose", è una risorsa anche per prevenire malintesi, cogliere la mentalità altrui e rispettarla.
Cinese	Svolge oltre alla professione di mediatrice culturale la professione di insegnante e di interprete di lingua cinese. Si tratta di	Essere liberi cittadini, possedere pienamente una lingua e una cultura di un Paese, utile per far sì che i cittadini stranieri non rimangano "muti". Un	Nella presentazione di culture diverse in ambito scolastico.	È utile per integrare i cittadini stranieri, favorisce l'inserimento scolastico degli alunni stranieri.

	occupazioni distanti dalla formazione e dall'occupazione di medico svolta dalla mediatrice nel Paese d'origine, a causa del mancato riconoscimento del titolo di studio. La mediatrice sostiene che nella mediazione non sia possibile separare la mediazione linguistica da quella culturale. Si tratta di una professione svolta da una persona che ha vissuto nel Paese che rappresenta. È un lavoro che non dà soddisfazione economica, visto che la retribuzione è oraria, anche se richiesto per la mediazione cinese.	problema legato alla cittadinanza è quello della doppia presenza in due Paesi durante il percorso di vita e uno scarso apprendimento della lingua e della cultura in entrambi i contesti. Il rischio in tal senso è quello di non sentirsi cittadini completi.		
Mediatori culturali				

Senegalese	Il mediatore svolge anche la professione di imprenditore. Afferma di non aver avuto interesse nello svolgere la professione di "mediatore culturale", quanto di preferire quella del "mediatore di comunità".[347] Sostiene inoltre che la mediazione sia un mezzo efficace per l'esercizio del controllo sociale sul territorio.[348] Ha svolto la mediazione nel carcere, presso il tribunale, gli uffici, i sindacati, i carabinieri.[349]	"sposare l'altra cultura in tutte le sue parti".[350]	Ha come presupposto una relazione egualitaria tra due culture diverse.	Permette di esplicitare i significati culturali che hanno importanza per gli immigrati. Il mediatore è una risorsa aggiuntiva per la gestione degli eventuali conflitti interculturali. È utile per la formazione degli operatori nei servizi. Facilita i processi di inserimento e di integrazione degli immigrati. Svolge un'importante influenza sul territorio circostante, favorisce i processi di inserimento

[347]La mediazione a livello comunitario ha un approccio diverso rispetto alla mediazione tra l'utente immigrato e l'operatore dei servizi in quanto ha un più esteso *target* di cambiamento che coinvolge tutto il territorio. Da qui la necessità di avvalersi di una progettazione *bottom-up* che rende i cittadini più partecipi nella definizione dei propri bisogni e delle "domande di aiuto" ai servizi.

[348] Si tratta di un aspetto che sembra essere trascurato in tutte le altre interviste rivolte alle mediatrici e ai mediatori culturali.

[349] Nelle interviste rivolte ai mediatori e alle mediatrici culturali emerge chiaramente che le mediatrici svolgono la loro professione soprattutto presso il la scuola e il servizio sanitario, mentre i mediatori sono maggiormente presenti presso enti come il carcere, il tribunale, la questura, la sede dei carabinieri, in cui è maggiore il controllo sociale.

[350] Presuppone oltre al rispetto la capacità di accettazione e di "assunzione delle vesti" dell'Altro.

				della popolazione immigrata sul territorio.
Ghanese	Il mediatore definisce la figura professionale come un "mediatore di fiducia". Ha svolto la mediazione presso la commissione dei rifugiati, il carcere, i tribunali, le questure, il comune, gli ospedali, il consultorio familiare. Il mediatore svolge anche l'occupazione di operaio, vista la difficoltà legata all'incerta retribuzione lavorativa nella professione di mediatore culturale.	Scambio tra culture	Conoscenza di diritti e doveri di cittadino.	Facilita la fiducia dell'utente immigrato verso i servizi, facilita la comprensione reciproca tra utente immigrato ed operatore del servizio, facilita i processi di integrazione.
Indiano	Il mediatore svolge anche la professione di imprenditore, Riferisce di "aver svolto la	Come conoscenza, comprensione, accettazione della cultura e delle usanze del Paese di accoglienza.	Come disponibilità degli immigrati indiani di "integrarsi" in Italia e	Per la comprensione della cultura dell'Altro e la facilitazione dei processi di

	mediazione di comunità"[351] presso il consultorio familiare e il comune.		reciproco impegno degli immigrati italiani di "integrarsi in India".[352] L'interculturalità sarebbe inoltre presente nelle amicizie tra italiani e stranieri e nell'essere presenti alle feste, ai momenti significativi per l'Altro.	inserimento nel Paese di accoglienza.

Interviste rivolte agli operatori-coordinatori dei servizi

Operatori-coordinatori	**LAVORO**	**CITTADINANZA SOCIALE**	**INTERCULTURALITA'**	**VALORE AGGIUNTO**
Assistente sociale del Settore "Materno infantile e disabilità" dell'ASS. n.4 Medio Friuli	È utile per facilitare l'accompagnamento al lavoro anche attraverso la costruzione dei *curriculum,* ha facilitato l'inserimento	È utile per far sì che gli immigrati conoscano l'offerta dei servizi sul territorio	Dipende dalla capacità del mediatore.	È utile per capire gli aspetti culturali, il modo di comportarsi degli utenti stranieri e per uscire dai pregiudizi.

[351] Entrambi il mediatore culturale indiano e senegalese definiscono la figura o la funzione del mediatore culturale come: "mediatore di comunità".
[352] Suggerisce uno sforzo di "integrazione" della componente minoritaria di adattarsi alla cultura dominante del Paese di accoglienza. In questo caso lo "sforzo per l'integrazione" sembra essere sbilanciato ed attribuito alla componente più debole.

	lavorativo degli immigrati.			
Assistente sociale del centro servizi per stranieri di Udine	Trasmette agli utenti il "dato di realtà" del non pieno riconosciment o del titolo di studio e da qui un processo di adattamento al lavoro disponibile. Dalla presenza costante del mediatore nel servizio, si è passati alla presenza oraria, legata anche alla disponibilità dei fondi economici. Il mediatore è per lo più chiamato in urgenza per la traduzione linguistica, anche se il suo ruolo sarebbe importante ad esempio nell'accoglien za, in un servizio rivolto agli immigrati. Il lavoro dei	È utile per dare maggiore consapevolezza agli immigrati sulla diversità delle pratiche nel Paese d'origine e in quello di accoglienza.	È maggiore se i mediatori vengono coinvolti nella progettazione dei servizi, è visibile nelle feste multietniche. L'interculturalità è rivolta sia agli utenti del servizio, che agli operatori nei processi di apprendimento delle pratiche, dell'accoglienza e dell'interazione con l'utente immigrato. L'interculturalità secondo l'assistente sociale sarebbe maggiore se il mediatore è connazionale dell'utente che segue, in modo che la cultura del Paese d'origine venga del tutto rappresentata. L'interculturalità è uno dei valori della *mission* del servizio, e nella formazione degli operatori.	Consente di ridurre gli stereotipi e i pregiudizi, anche se non può penetrare a fondo in tutti gli aspetti. Favorisce il cambiamento positivo negli operatori, facilita l'aggiunta delle informazioni, dovrebbe essere potenziata nella progettazione dei servizi. È una ricchezza nei processi di restituzione, dopo gli interventi diretti con l'utenza perché consente di verificare la comprensione e l'esercizio effettivo della cittadinanza dell'utenza immigrata.

	mediatori culturali sarebbe maggiormente valorizzato con la presenza di un elenco dei mediatori culturali, e una maggiore retribuzione salariale. La qualità del lavoro del mediatore dipende molto dalla preparazione professionale dello stesso, ed incide in modo determinante negli interventi.[353]			
Insegnante della scuola primaria dell'Uccellis di Udine	È utile per i processi di accoglienza e di inserimento scolastico degli alunni stranieri e deve "andare di pari passo" al ruolo dell'insegnante in classe. Il lavoro del	Permette l'integrazione scolastica e sul territorio, un riconoscimento e una partecipazione nella società visibile nelle feste locali. La mediazione culturale ha favorito gli	Nella presentazione di culture diverse, negli aspetti più visibili come la danza, la musica, l'alimentazione, è un arricchimento nella formazione degli alunni italiani e stranieri. La presenza del mediatore arricchisce anche la formazione degli insegnanti nel sapersi	Permette la scoperta di cose nuove, il contatto con altre culture, è un arricchimento. È importante nei processi di accoglienza, prima ancora che dell'apprendim

[353] Questo suggerisce una certa selezione e competitività tra mediatori culturali.

	mediatore è importante dato che l'insegnante non è onnisciente nella conoscenza di tutte le culture degli alunni. La presenza del mediatore risente molto dai fondi economici messi a disposizione.[354]	aspetti di cittadinanza degli alunni stranieri, gli ha dato strumenti per sentirsi parte della classe e della società di accoglienza.	approcciare con gli alunni stranieri e nel saper cogliere le diversità culturali.	ento linguistico e del sostegno scolastico degli alunni stranieri. È importante e facilmente trasferibile nelle materie multidisciplinari, e quindi arricchimento della formazione scolastica.
Insegnante della scuola superiore IPSIA Ceconi di Udine	I fondi per la mediazione culturale in ambito scolastico sono statali e regionali e costanti a causa della elevata presenza di alunni stranieri. Sono per lo più rivolti al sostegno scolastico degli alunni in difficoltà, tenuto conto del Piano	La mediazione culturale ha favorito gli aspetti di cittadinanza degli alunni immigrati.	L'interculturalità è stata incentivata in ambito scolastico grazie ai mediatori culturali, e al di fuori dell'ambito scolastico sono continuate nelle amicizie tra alunni autoctoni e stranieri.	La mediazione culturale contribuisce al supporto scolastico degli alunni stranieri, nonché alla conoscenza delle culture da parte degli alunni autoctoni. Ha un ruolo importante nella riduzione dei pregiudizi.

[354] Si deduce pertanto che l'impatto del mediatore in ambito scolastico varia a seconda della disponibilità dei finanziamenti.

	dell'Offerta formativa.			

7.2 Lavoro, cittadinanza sociale, interculturalità nella professione del mediatore culturale

In sintesi sembrano emergere tra aspetti chiave che caratterizzano la professione del mediatore culturale, ovvero:

- **il lavoro**: non a caso la professione del mediatore culturale è nella maggior parte dei casi vincolata ad un "contratto a chiamata", ad una retribuzione oraria e "legata al bisogno", si tratta di condizioni lavorative che restituiscono una visione strumentale dell'immigrazione, e che rischiano di limitare la portata dello strumento della mediazione culturale stessa all'interno dei servizi;

- **la cittadinanza sociale**: il mediatore culturale, con la sua capacità di mediare, rappresentare, negoziare, facilita l'accesso da parte dei migranti alla cittadinanza sociale quotidiana,[355] così come il riconoscimento delle asimmetrie strutturali che ostacolerebbero le capacità di *agency* sia degli immigrati che del mediatore culturale stesso. È vero che i mediatori culturali sono collocati "su un gradino sociale più alto" e rappresentano un "modello di integrazione ben riuscita" rispetto alla popolazione immigrata, ma nelle interviste condotte alle mediatrici culturali nella provincia di Udine sembrano in certi casi riemergere «tensioni e divergenze di posizione per quanto riguarda il genere, la cultura, l'etnicità.»[356]L'identità civica, ovvero la conoscenza e la padronanza dei diritti e dei doveri della società in cui si vive può consentire una maggiore coesione sociale tra cittadini autoctoni ed immigrati, ma non può fare a meno di tener conto delle disuguaglianze in termini di opportunità che devono essere preferibilmente ridotte. Una di queste ha per esempio a che fare con il mancato riconoscimento del titolo di studio degli immigrati e delle immigrate, nonché

[355] Villano P., Riccio B. (2008) *op. cit*., p. 115.
[356] Ivi, p. 117.

alla tendenza nel far sì che essi svolgano attività lavorative meno qualificate, con contratto lavorativo "flessibile", con retribuzione più "bassa" rispetto alla popolazione autoctona;[357]

- **l'interculturalità:** il mediatore culturale è portatore del valore dell'interculturalità in quanto facilita gli spazi di incontro per la diversità, la sua presenza in una società plurietnica è sempre più determinante in quanto consente anche di ridurre i malintesi e i conflitti legati al persistere delle disuguaglianze di genere, etnia, classe sociale.

[357] Per un approfondimento sulle discriminazioni e disuguaglianze degli immigrati in ambito lavorativo. Cfr. Ferrero M., Perocco F. (a cura di) (2011), *Razzismo al lavoro. Il sistema della discriminazione sul lavoro, la cornice giuridica e gli strumenti di tutela*, Milano, Franco Angeli.

Capitolo Otto

L'approccio di genere nella ricerca

8.1 Studi sulle migrazioni femminili e sulla mediazione culturale

Le donne migranti stanno diventando sempre più importanti sia da un punto di vista numerico, sia per il ruolo che esse stanno assumendo sempre più nei processi di stabilizzazione e come "ponti tra culture" nel Paese di accoglienza.[358] Solo recentemente nello studio delle migrazioni viene adottato l'approccio di genere che consente di cogliere le specificità della dimensione femminile, tenuto conto anche del *background* linguistico, simbolico, sociale, culturale che contribuisce a dare senso all'adozione di certi modelli comportamentali. Allo stesso tempo si è cercato di ridurre gli studi quantitativi sul fenomeno, attraverso il ricorso a studi qualitativi con al centro il metodo della ricerca azione partecipata e quello autobiografico basato sulle storie di vita.[359] Entrambi contribuiscono a "dare voce" alle donne immigrate, a renderle protagoniste a tutti gli effetti del percorso migratorio, a ridurre i pregiudizi che le vogliono come "mere ricongiunte ai padri o ai mariti". Oggi la maggior parte delle donne immigrate sono impiegate nel lavoro di cura[360], in cui le relazioni disuguali in termini di pari opportunità tra donne autoctone ed immigrate diventano ancora più evidenti, viste le forti asimmetrie economiche-sociali presenti, che contribuirebbero a sfavorire ogni qualche forma di spazio per l'interculturalità. Disuguaglianze intra-genere per lo più legate alla "razza", alla classe sociale di appartenenza e allo scarso riconoscimento di titolo di studio delle donne immigrate, che spingerebbero al loro sottoimpiego e

[358] Cambi F., Campani G., Ulivieri S.(a cura di) (2003), *Donne migranti. Verso nuovi percorsi formativi*, Pisa, Edizioni ETS, p.36.
[359] *Ivi*, p. 35.
[360] Per un approfondimento sull'impegno delle donne migranti nel lavoro di cura. Cf. Ehrenreich B., Hochschild R.A. (2004), *Donne globali. Tate, colf e badanti,* trad. it. di Bellazzi V., Bellomi A., Milano, Feltrinelli.; Chiaretti G. (2007), La catena globale del lavoro di cura, in Corradi L., Perocco F. (a cura di), *Sociologia e globalizzazione,* Milano, Mimetis Edizioni; Chiaretti G., Badanti: mal da lavoro, mal da rapporti sociali, fronteggiamenti, in Chiaretti G. (a cura di) (2005), *C'e posto per la salute nel nuovo mercato del lavoro? Medici e sociologi a confronto*, Franco Angeli, Milano, pp. 171-215.; Chiaretti G. (2004), Donne migranti dall'Est Europa. A capo delle loro famiglie e a servizio delle nostre famiglie,"*Inchiesta*", n. 146, pp. 21-32; Colombo A. (2003), "Razza, genere, classe: le tre dimensioni del lavoro domestico in Italia", *Polis*, XVII, 2, pp. 317-342.

squalifica lavorativa e salariale. In tal senso l'approccio fondata sull'interrelazione tra genere, etnia- "razza", classe sociale, consentirebbe di cogliere la complessità dei processi di inserimento e di integrazione delle stesse donne immigrate e di mettere in crisi la teoria del determinismo biologico che vorrebbe le donne appartenenti ad un gruppo omogeneo, connotato tradizionalmente come "sesso debole". È vero che le differenze e le disuguaglianze di genere sono rilevanti nello studio dei fenomeni sociali, ma devono sempre tener conto della "razza", dell'etnicità, dell'età e della classe sociale, dal momento che le disuguaglianze sono storicamente e socialmente determinate.

Nel caso delle "donne migranti" è opportuno anche tener conto non solo delle motivazioni legate alla migrazione, quanto alla disponibilità nel "mettersi in gioco" e di saper "mediare" tra vecchie e nuove tradizioni, tenuto conto dell'età, del progetto migratorio, dell'organizzazione familiare, delle relazioni inter-genere, dei modelli culturali, nonché delle capacità di *coping* e di *empowerment.* L'identità e la rappresentazione della donna nelle diverse culture è attraversata da importanti processi di trasformazione, messi in luce da alcuni studi qualitativi, come: «Donne Immigrate fra continuità e cambiamento. Una ricerca sull'esperienza e il significato della maternità» di D'Avena M.[361], «L'immigrazione femminile maghrebina: nuove identità di genere e mediazione tra culture» di Saint-Blancat C.[362]

La donna migrante, con la sua capacità di saper recuperare saperi tradizionali e di cogliere i cambiamenti che investono la stessa dimensione femminile, è protagonista per eccellenza nella mediazione dei conflitti nella sfera intima e in quella sociale[363], così come della ridefinizione del ruolo della donna nella società.[364] Non si tratta solo di un processo di emancipazione femminile, ma di una vera e propria rivoluzione di genere su

[361] D'avena M. (2003), *Donne immigrate tra continuità e cambiamento. Una ricerca sull'esperienza e il significato della maternità*, Udine, Arti Grafiche Friuliane Spa.

[362] Saint Blacat C. (2000), L'immigrazione femminile maghrebina: nuove identità di genere e mediazione tra culture, in Basso P., Perocco F. (a cura di), *Immigrazione e trasformazione della società*, Milano, Franco Angeli.

[363] Balsamo F. (2003), *Famiglie di migranti: trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Roma, Carocci.

[364] Bindi L., Migrazioni al femminile. Le donne immigrate come agenti di mediazione culturale, p. 2. In: http://www.unimol.it/unimolise/allegati/50403/BINDI_QUADERNI%20MEDIAZIONE%201.pdf

scala globale, come aveva ritenuto la sociologa Saskia Sassen[365]. La storia che è stata scritta sulle migrazioni è stata fin'ora "una storia maschile" e continua per certi versi ad essere prevalente soprattutto quando riferita ai professionisti della mediazione, ovvero i mediatori culturali. Solo recentemente l'attenzione degli studi migratori femminili si è spostata sulle mediatrici culturali, donne immigrate impegnate in prima linea nei processi di comunicazione, relazione, mediazione, integrazione, interculturalità degli immigrati nella società di accoglienza. Alcune ricerche qualitative hanno messo in luce questo limite, come la «Ricerca Athena. Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige» condotta dall'Università Ca' Foscari di Venezia, con la collaborazione della Cooperativa Mosaik di Bolzano,[366] in cui molto è stato dedicato al percorso migratorio e alle aspirazioni delle donne immigrate in Alto Adige, nonché alla professione delle mediatrici culturali che risente notevolmente dei fattori legati al genere, all'etnia, alla classe sociale, al territorio. Una ricerca in cui emerge chiaramente la difficoltà delle mediatrici culturali nel conciliare i tempi di cura e di lavoro e ottenere allo stesso tempo riconoscimento per una professione fortemente svalorizzata per essere "a chiamata", "legata all'urgenza" e scarsamente retribuita. Allo stesso tempo, in questa professione "tutta al femminile", proprio le disuguaglianze legate al genere e all'etnia, sembrano "aver fatto scattare" nell'anima delle mediatrici la "combattività", lo slancio emancipatorio così come la profonda dedizione nel far sì che la mediazione culturale non fosse meramente usata come strumento di integrazione degli immigrati, ma mezzo per ridurre le asimmetrie strutturali tra autoctoni ed immigrati e allo stesso tempo per favorire soprattutto l'*advocacy* delle donne immigrate.

Nelle interviste che ho svolto personalmente alle mediatrici culturali nella provincia di Udine emergono allo stesso modo le difficoltà legate alle caratteristiche della professione, ovvero: il lavoro a chiamata, la retribuzione incerta, la richiesta di elevata flessibilità, disponibilità, reperibilità, mobilità, così come "il tempo di non lavoro" che diventa a tutti gli effetti "tempo di lavoro". Ragioni per cui la professione del mediatore culturale è svolta per lo più dalle donne, più disponibili forse a dedicarsi" agli altri,[367]

[365] Sassen, S. (2002), *Globalizzati e scontenti*. *Il destino delle minoranze nel nuovo ordine mondiale*, Il Saggiatore, Milano.

[366] Chiaretti G. (2006), Le mediatrici linguistico - culturali, in Petrovic D., Azil F., Chiaretti G., Perocco F. (a cura di) *op. cit.*, pp. 131-145.

[367] Nella società italiana persiste un profondo sbilanciamento legato al genere per quanto riguarda la dedizione "tutta al femminile" nel lavoro di cura. Un lavoro non retribuito in cui le

più attente all'ascolto[368], alla comunicazione[369], alla relazione, ma soprattutto ai processi di accoglienza,[370] prima di quelli di presa di decisione.

Come afferma Chiaretti: «nell'attenzione rivolta alla voce non solo c'è l'implicito rimando alla tradizione orale delle donne, c'è anche l'espressa esigenza di sentire e far sentire la loro voce, di prendere la parola e di restituirla. C'è infine la necessità di esplorare i luoghi della sua provenienza (della sua memoria). È in questi termini che la ricerca di genere assegna alla esperienza il ruolo di categoria centrale della sua metodologia».[371]

Forse le donne sono più attente agli aspetti della comunicazione non verbale[372], più caute a cogliere le diverse sfaccettature, anche se non è poi così semplice tracciare una linea di demarcazione tra le differenze biologiche e quelle legate ai ruoli dei sessi e alle rappresentazioni culturali. Sicuramente la mediazione culturale potrebbe risentire di entrambe, del resto psicologi come Nicholson J., si sono interessati di esplorare il più possibile le differenze reali o presunte tra i due sessi.[373] Prendiamo ad esempio il pregiudizio per cui la forza sarebbe tutta una caratteristica maschile, la capacità di resilienza delle donne immigrate e delle mediatrici culturali, sembrerebbe dimostrare il contrario, visto che proprio esse essendo più a rischio nella svalorizzazione legata al genere e ad una posizione di subordinazione rispetto alle donne autoctone, devono

---

donne si impegnano nella cura delle persone non autosufficienti, vista la scarsità di politiche a supporto della famiglia. Cfr. Dellantonio E., Ceredi A. (a cura di) (2008), *Donne e lavoro di cura. Analisi delle attività di assistenza e cura domiciliare di persone con disabilità e anziani non autosufficienti. Identificazione di buone pratiche attraverso case studies di eccellenza,* Trento, Do.it snc.

[368] L'ascolto inteso come "ascolto attivo" capace di cogliere le dimensioni dell'altro.

[369] In alcuni studi emergono le differenze comunicative tra uomo e donna, una predisposizione maggiore degli uomini ad essere più sintetici e delle donne a curare maggiormente le connessioni dei vari elementi del discorso. Cfr. Bridging the Communication Gap. Communication Differences between Men and Women. In: http://suite101.com/article/communication-amongst-the-sexes-a42204

[370] Secondo alcuni le donne attraverso la loro disponibilità nel raccontarsi sarebbero più inclini a facilitare il dialogo, la comunicazione interculturale, l'accettazione, l'inclusione, ad accogliere, . Cfr. Sobrero R., *Scrivere Donna. Donne e comunicazione interculturale.* In: http://www.palestradellascrittura.it/public/file/donne_e_comunicazione_interculturale.pdf

[371] Chiaretti G. (2001), Udire ascoltare, in *Conversazioni, storie, discorsi. Interazioni comunicative tra pubblico e privato,* in Chiaretti G., Rampazi M., Sebastiani C. (a cura di), Roma, Carocci, p. 40.

[372] La comunicazione non verbale: le differenze tra uomo e donna, Fondazione Dominato Leonense. In: http://www.fondazionedominatoleonense.it/Dettaglio.asp?IdPagina=28&IdNews=418

[373] Nicholson J. (1990), *Un po' uguali un po' diversi. Verità e menzogne sulle differenze tra uomo e donna,* Como,Lyra libri.

trovare delle "strategie per emergere", dovendo allo stesso tempo "fare i conti" quotidianamente con le proprie responsabilità familiari[374]. Una delle risorse e dei limiti delle mediatrici culturali potrebbe essere quello di venire rappresentate come "madri", da un lato in senso positivo, inteso come "la capacità di saper accogliere", dall'altro in senso negativo, con il rischio che ad esse vengano delegate tutte le responsabilità di accompagnamento della persona immigrata e che quest'ultima venga percepita come "un infante"[375] avente costante bisogno di cure. Forse quello che diventa necessario oggi è mettere da parte l'idea che la mediazione culturale venga per lo più svolta dalle donne in quanto più inclini alla *maternage*[376], così come gli stessi ambienti della sanità e del servizio sociale in cui viene svolta la mediazione, che risentono notevolmente delle teorie legate ai *frames*[377] dei ruoli dei sessi, così come della scarsa presenza maschile.

8.2 La percezione della variabile di genere da parte delle mediatrici/ mediatori culturali e degli operatori/coordinatori dei servizi intervistati.

La variabile del genere fino a che punto può essere percepita dagli attori sociali rilevante o meno nella mediazione culturale? Per rispondere a questo quesito ho ritenuto utile ai fini della tesi considerare il punto di vista delle mediatrici culturali, dei mediatori culturali e degli operatori dei servizi, che riassumerò in questa breve tabella:

	La percezione sul GENERE
Mediatrici culturali	
Mediatrice albanese	Secondo la mediatrice, **la mediazione consente di far emergere i bisogni e i desideri di genere**, come ad

[374] Saraceno C. (2003), Le donne tra responsabilità lavorative e familiari, *paper* pubblicato su www.lavoce.info.
[375] Uno dei rischi nel lavoro sociale è quello di "infantilizzare" l'utenza, di non riconoscerla come "soggetto adulto" capace di autodeterminarsi. Si tratta di una delle *impasse* che può facilitare la crescita della dipendenza e dell'atteggiamento di delega dell'utente nel processo di aiuto e nei confronti del servizio. Cfr. Andrenacci R., Sprovieri S. (2004), *Il lavoro sociale individuale. Metodologia e tecniche di servizio sociale*, Milano, Franco Angeli, p. 27.
[376] L'atteggiamento materno, la dedizione totale della madre al figlio.
[377] Rappresentazioni cognitive e sociali date per scontato.

	esempio le donne che hanno pudore e preferiscono avere un medico donna che faccia la visita ginecologica, così come i significati culturali, che influenzano ad esempio la scelta delle donne nell'utilizzo di certi mezzi contraccettivi. Fattori che vanno tenuti presenti anche nel settore sanitario e nella formazione del personale medico. Nella professione del mediatore culturale, alcuni ambiti di intervento riguarderebbero esclusivamente la sfera femminile: la contraccezione che la donna assume, la gravidanza, l'infibulazione. Per quanto riguarda la professionalità nella mediazione culturale, la mediatrice sostiene che le donne sono più pazienti, volenterose, mettono più "passione", "tempo" nella mediazione, mentre gli uomini "si stufano più facilmente", per cui "si prestano" più volentieri a "lavori per progetto" per gli immigrati. Questo sarebbe a suo parere legato anche ad un "fattore di temperamento", per cui le donne avrebbero più pazienza, curiosità, più consapevolezza sull'importanza di aggiornarsi professionalmente, sarebbero più inclini, essendo **madri**, a dedicarsi, a fare più attività allo stesso tempo, ad essere più flessibili, in una parola "più adatte alla mediazione". In alcuni settori, come nel reparto di ginecologia, la presenza delle donne sarebbe determinante, così come la loro "capacità di resilienza" che sembrerebbe riflettersi come risorsa aggiuntiva nella professione.
Mediatrice filippina	La mediatrice afferma che il mediatore è "come **una sorella maggiore**" che aiuta. La componente di genere sarebbe secondo la mediatrice irrilevante nel modo di mediare, anche se ad incidere nella professione sarebbe la maggiore disponibilità delle donne a lavorare a progetto, con stipendio non fisso.
Mediatrice rumena	Secondo la mediatrice **le donne** sono più sensibili, umili, capaci di spiegare in modo più dettagliato la cultura, **fatte per il sociale**, per cui avrebbero un "punteggio molto alto nella professione", una maggiore capacità di spiegare in modo più approfondito le varie questioni, così come di cogliere i problemi e di "rimetterci anche economicamente" pur di aiutare. Il genere andrebbe tenuto in considerazione soprattutto in

	alcune culture, come in quella araba in cui le donne desiderano non essere visitate da un medico di sesso maschile. La mediazione culturale potrebbe essere rivolta alle donne, ma la sua efficacia sarebbe, a parere della mediatrice, fortemente **legata alla percezione culturale della donna e alla sua possibilità di esprimersi anche in assenza della figura maschile**. In tal senso la mediazione sarebbe soprattutto rivolta alle donne.
Mediatrice etiope	Secondo la mediatrice culturale vi sarebbe una spiegazione culturale per cui la mediazione verrebbe svolta dalle donne. L'idea è che **le donne sarebbero più abituate culturalmente ad accompagnare, ad adattarsi, a prendersi cura, ad accogliere**, mentre l'uomo lo sarebbe di meno, in quanto la sua funzione di capofamiglia lo porterebbe ad incidere maggiormente nei processi decisionali. La presenza femminile e maschile avrebbe significati diversi, come afferma la mediatrice: l'uomo in Africa "va e viene", la donna "resta". Il genere sarebbe inoltre determinante in alcune culture, come in quella araba in cui le donne preferiscono una presenza femminile.
Mediatrice messicana	La mediatrice sostiene che **il genere femminile può essere una risorsa nel settore ginecologico e nella maternità, ma un limite nelle carceri maschili.**[378] La presenza di un maggior numero di mediatrici sarebbe soprattutto legato alle condizioni flessibili del lavoro, così come alla retribuzione incerta.
Mediatrice marocchina	Secondo la mediatrice **le donne sono più sensibili** e allo stesso tempo più disposte ad un' elevata flessibilità e scarso compenso economico.
Mediatrice cinese	La mediatrice è dell'idea che la differenza di genere sia di per sé irrilevante nella mediazione culturale, anche se la maggior presenza di donne sarebbe fortemente legata alle **condizioni di lavoro difficilmente accettabili per gli**

[378] Nel sistema carcerario italiano è prevista una distinzione tra "carceri maschili" e "carceri femminili", che avrebbe la funzione di rispettare la sfera intima del genere dei detenuti. La presenza maschile nei carceri maschili sarebbe preferibile, dato che i detenuti tenderebbero a sviluppare comportamenti seduttivi e manipolativi tendenzialmente più efficaci di fronte ad una persona di sesso opposto.

	uomini.
Mediatori culturali	
Mediatore senegalese	Il mediatore afferma di aver svolto la mediazione culturale nel carcere, presso il tribunale, gli uffici, i sindacati, presso i carabinieri,[379] la sanità. Per quanto riguarda **la differenza di genere** nella mediazione sostiene che sia **rilevante nel contatto con la privacy fisica della persona** per cui è preferibile un mediatore dello stesso sesso della persona seguita.[380]
Mediatore ghanese	Secondo il mediatore va considerata la preferenza delle donne musulmane ad essere visitate da un medico di sesso femminile ma se questo non è possibile, andrebbe tuttavia accettata la presenza maschile. Nella mediazione culturale la differenza di genere sarebbe maggiormente **vincolata alle preferenze delle donne immigrate seguite.**
Mediatore indiano	Secondo il mediatore **le donne sono più portate degli uomini "per la cultura", più disponibili, più pazienti** degli uomini. **La differenza nella mediazione sarebbe legata ai diversi atteggiamenti**, la donna più dolce e sensibile, l'uomo "più duro nel carattere".[381]
Operatori-coordinatori dei servizi[382]	
Coordinatrice degli assistenti sociali della S.O.S Materno infantile e disabilità dell'ASS n. 4	Secondo la coordinatrice darebbe risultati diversi in quanto **il genere risulterebbe essere determinante nella relazione.**

[379] Si tratta di settori in cui la presenza maschile sembra assicurare nella percezione comune una maggiore "sicurezza" e "capacità di controllo".
[380] In ciò "entrano in gioco" le rappresentazioni del corpo e la sfera dell'intimità che potrebbero essere violate con la presenza di una persona di sesso opposto.
[381] Suggerisce che la donna sia più incline ad "ascoltare", l'uomo ad incidere nei processi decisionali.
[382] Tutti gli operatori-coordinatori dei servizi intervistati sono donne.

"Medio Friuli"	
Assistente sociale del Centro Servizi per Stranieri del Comune di Udine	Secondo l'assistente sociale, la mediazione svolta dalle donne o dagli uomini, **darebbe risultati diversi a seconda della visione della donna nei diversi Paesi.** Sarebbe ad esempio efficace di fronte agli "utenti africani", in cui la **madre** ha un ruolo di accoglienza,[383] ma non efficace per gli utenti dell'est Europa, in cui la figura della donna "non verrebbe sempre ben vista", a differenza dell'uomo che avrebbe più potere decisionale. La presenza del mediatore maschile sarebbe secondo l'assistente sociale più efficace per i giovani. Nel caso della cultura araba la presenza del mediatore culturale sarebbe determinante nella risoluzione dei conflitti, mentre nei casi legati alla sfera femminile come: la gravidanza, il parto, la maternità, la ginecologia, sarebbe più indicata la presenza di una mediatrice culturale. **Le condizioni di lavoro nella mediazione, come l'orario flessibile e la scarsa retribuzione, contribuirebbero inoltre a far sì che la professione del mediatore culturale, sia prevalentemente svolta da donne.**
Insegnante della scuola primaria "Uccellis" di Udine	Secondo l'insegnante la differenza di genere nella professione del mediatore culturale sarebbe irrilevante nel modo di fare mediazione, anche se la presenza femminile è numericamente maggiore. Non è chiaro secondo l'insegnante se il ricorso alle mediatrici culturali sia legato ad una tradizione culturale o ad un'efficacia di risultato.
Insegnante della scuola superiore IPSIA "Ceconi" di Udine	L'insegnante afferma che **gli interventi di mediazione culturale svolti in ambito scolastico sono stati svolti tutte da donne, per cui non è stato possibile fare un confronto con i mediatori culturali di sesso maschile**.

L'approccio di genere deve sicuramente focalizzare l'attenzione sugli aspetti che contribuiscono a determinare delle differenze rilevanti nella relazione tra i sessi, così come dei fattori che incidono sui processi di selezione dei sessi in determinate professioni, ma potrebbe essere molto più ricco se includesse uno spazio per il confronto. Un confronto complesso se si tiene conto che i generi sono attraversati da

[383] La visione della "mediatrice culturale africana" sarebbe molto vicina alla funzione di **madre.**

condizionamenti legati all'età, alla classe sociale, all'etnia o "razza" di appartenenza, ma allo stesso tempo utile per cogliere limiti, risorse, stereotipi, pregiudizi, rappresentazioni sociali date per scontato, che incidono notevolmente sulle relazioni sociali. Attraverso la lettura della differenza è possibile in un certo senso "ricostruire" anche la percezione del ruolo di genere delle mediatrici culturali, che sembra essere nella bibliografia sulla mediazione culturale un aspetto piuttosto trascurato.[384]

8.3 Riflessioni personali sulle risposte delle mediatrici, dei mediatori culturali e degli operatori/coordinatori dei servizi intervistati.

Quando ci si riferisce alla professione del mediatore culturale il rischio è che il genere venga dato per scontato. Eppure, si tratta di una caratteristica significativa che incide sulla costruzione delle percezioni, dei bisogni e sulle relazioni sociali. Come afferma la mediatrice culturale albanese ci sono bisogni come quelli legati ai contraccettivi, alla visita ginecologica, la prosecuzione o l'interruzione volontaria di gravidanza[385], che fanno parte della sfera intima femminile che difficilmente possono essere condivisi e "sentiti profondamente" da una persona di sesso opposto.

La maternità ad esempio non è solo intesa come fatto biologico che coinvolge la donna, ma è impregnata di contenuti morali ed affettivi, che fanno sì che la sua assenza o la sua rinuncia possa essere percepita come "una perdita", accostata ad un senso profondo di inadeguatezza o di colpa. Non a caso le donne che "scelgono"[386] di interrompere una gravidanza si sentono spesso "abbandonate a se stesse", perché, sebbene l'uomo possa essere presente o meno, egli rimane in ogni caso estraneo, distante in termini di corporeità alla sfera femminile. Così come viene percepito come "diverso", "distaccato"

[384] Nei testi citati, come: Castiglioni M. (1999) *op. cit*, Luatti (2006) *op.cit*., non è dedicato alcun capitolo sulle mediatrici culturali, ma approfondito il ruolo del mediatore culturale, senza alcuna attenzione al genere.

[385] In Italia per l'interruzione volontaria di gravidanza ci si riferisce alla Legge del 22 maggio 1978, n. 194 "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza".

[386] Il termine "scelta" è un po' ambiguo perché nonostante la dichiarata volontà di una donna di interrompere una gravidanza, ci possono essere svariati fattori che determinano quasi "obbligatoriamente" questa scelta, come: l'assenza di risorse economiche, di sostegno sociale, disagi mentali, dipendenze, situazioni dolorose e critiche che mettono la persona in una situazione di *impasse.*

all'esperienza della maternità, descritta dalla filosofa femminista Sara Ruddick come: «un vero e proprio lavoro (*maternal working*) che dà origine non solo a un complesso mondo di sentimenti, ma anche a un sistema di idee, di atteggiamenti metafisici e capacità cognitive, insomma un modo di pensare: il pensiero materno (*maternal thinking*)»[387]. Questo è facilmente trasferibile da parte della donna dalla sfera intima a quella sociale, anche perché la stessa educazione "femminile" si distingue da quella maschile per essere più incentrata sulla cura degli altri, prima che sull'autonomia. In tal senso la donna è portatrice di un profilo etico ed affettivo più profondo di quello maschile.[388]

Per quanto riguarda la rappresentazione fisica della donna, il suo corpo è per lo più sottoposto ai desideri del modello culturale dominante che la vuole "completamente vestita"[389] o "completamente svestita"[390]. Due modelli apparentemente opposti, dato che entrambi vengono costantemente esibiti ed esasperati nei *media,* nelle rappresentazioni sociali, ed interiorizzati e "sentiti come propri" dalle donne. Un messaggio illusorio che viene dato alle donne, in modo che esse abbiano la percezione di poter decidere e rappresentare al meglio il proprio corpo, quando questo viene sempre osservato con gli occhi della preferenza maschile.

Quando un medico di sesso maschile compie una visita ginecologica la sua veste è quella di un professionista, ma il suo "entrare in contatto con il corpo femminile" potrebbe rompere la sfera dell'intimità e del pudore della donna, per cui sarebbe preferibile consentire alla donna stessa di scegliere se essere visitata da un medico donna o uomo.

Nel caso specifico delle visite mediche condotte per l'accertamento di un' eventuale violenza fisica sulla donna, o dei colloqui per il trattamento della violenza psicologica di

---

[387] Mancina C. (2002), *Oltre il femminismo. Le donne nella società pluralista*, Bologna, Il Mulino, p. 47.

[388] *Ivi*, p.49.

[389] Le "ragioni" dell'abbigliamento islamico, come l'*hijab* (il velo) vengono difese soprattutto dai maggiori esponenti della religione musulmana. Per un approfondimento di questo punto di vista, Cfr. Umm Yahya'Aisha Farina (a cura di), Il dono dell'*Hijab*, in: http://abulbarakat.files.wordpress.com/2012/05/fadlu-l-hijc3a2b-dietro-il-velo-della-donna-musulmana.pdf

[390] Per un approfondimento sull'esibizione del corpo femminile nella televisione italiana, Cfr. Zanardo L. (2010), *Il corpo delle donne*, Milano, Feltrinelli. Per una piacevole lettura sul punto di vista di una donna araba sul modello di bellezza occidentale, Cfr. Mernissi F. (2000), *L'Harem e l'occidente*, Firenze, Giunti, p. 173; pp. 173-174.

genere[391], è auspicabile la sola presenza femminile come figura di supporto. Questo perché con la presenza di una figura maschile, la vittima di violenza, generalmente donna, tenderebbe a sviluppare dei *transfert*[392] ansiogeni verso il sesso opposto.

Così come occorre considerare la possibilità della donna di poter effettivamente esprimersi e partecipare direttamente ad un colloquio di coppia o familiare[393], senza che il suo punto di vista venga rappresentato o sostituito esclusivamente dal marito o dalla figura maschile.[394]

Si tratta di fattori che devono essere presi in considerazione da parte del personale medico e psico-sociale, così come dai consultori familiari pubblici[395] o altri servizi che devono essere resi accessibili sul territorio. L'opportunità di scelta della donna è uno degli aspetti importanti che garantiscono l'esercizio effettivo della cittadinanza femminile, così come l'attenzione verso le barriere e le disuguaglianze legate alla classe sociale e all'appartenenza etnica.

Il ruolo delle mediatrici culturali si rivela in questi casi fondamentale perché consente di ridurre da un lato gli ostacoli linguistici, culturali, burocratici dei servizi, dall'altro di far esprimere al meglio i bisogni specifici delle donne immigrate che possono risentire delle usanze o delle preferenze culturali. A questo proposito il mediatore culturale senegalese aveva approfondito questo aspetto portando l'esempio del desiderio delle donne musulmane nel dare il nome al/alla proprio/a figlio/a non prima del settimo giorno dalla nascita.

Soprattutto nei reparti o nei servizi materno - infantile l'attenzione che dovrebbe essere data è al modo in cui le donne appartenenti a diverse culture hanno nel vivere la

---

[391] Per violenza di genere s'intende tutte quelle forme di svalorizzazione, discriminazione, violazione, violenza, che vengono proiettate sulle donne in quanto "donne".

[392] Si tratta di un meccanismo mentale in cui i tratti significativi, i sentimenti verso una persona tendono ad essere trasferiti su un'altra persona in maniera del tutto inconscia.

[393] I colloqui di coppia o familiari prevedono la partecipazione di entrambi i conviventi o coniugi. Vengono per lo più svolti da parte di assistenti sociali o psicologi nei consultori familiari.

[394] Agli occhi di un "occidentale" le donne "orientali" non hanno possibilità di espressione del loro punto di vista in presenza della figura maschile della stessa loro appartenenza culturale. In realtà la "libertà della donna", così come la sua "capacità di espressione" non è una prerogativa della cultura occidentale. L'idea che la donna debba avere la possibilità di esprimere il proprio punto di vista rispetto alla figura maschile è un aspetto che è stato ritenuto importante anche dalla mediatrice culturale rumena intervistata.

[395] I consultori familiari pubblici sono stati istituiti con la Legge del 29 luglio 1975, n. 105 "Istituzione dei consultori familiari", con lo scopo di prevenire, dare supporto, all'individuo, alla coppia, alla famiglia nella tutela della salute psicologica, sociale, fisica.

sessualità, la maternità e i processi di identificazione femminile. Aspetti che contribuiscono rispettivamente a differenziare e ad unire le donne.[396]

L'autrice Maria Grazia D'Avena cerca di rispondere ad alcuni interrogativi che possono essere spunto per ulteriori riflessioni: «Cosa significa la maternità per le donne immigrate nel nostro Paese? (…) Cos'è che resta costante e cosa invece cambia da cultura a cultura nel modo di vedere la maternità? Per poter rispondere adeguatamente a queste domande è necessario fare riferimento alla condizione della donna nel Paese di provenienza, al ruolo che riveste nella sua società e, soprattutto, al rapporto che in essa si instaura fra le immagini di "donna", "moglie" e madre.»[397] La mediatrice culturale rumena ha sostenuto che le mediatrici culturali, in quanto donne sono più "capaci" nell'approfondire alcuni aspetti culturali, e questo è sicuramente legato al fatto che nella maggior parte delle società, alla donna viene attribuito il ruolo di "custode della tradizione". Un ruolo non affatto casuale dato che la donna, nell'immagine di "madre" viene vista come colei che "accudisce", "accoglie", come afferma la mediatrice culturale etiope "colei che resta". Sì, perché se la presenza dell'uomo come "marito" o "padre" può essere incostante soprattutto in alcune culture, come in quella "africana", quella della donna viene percepita in termini di continuità e disponibilità costante.

Il rischio nella professione delle mediatrici culturali è quello di essere proiettate nella figura della "madre"[398] o della "sorella maggiore"[399], che "prestano soccorso" senza "badare" al tempo o alle fatiche emotive o economiche. Una condizione che tende ad estendersi nella tipologia del contratto di lavoro (a chiamata), in cui viene richiesta costante disponibilità, e nelle caratteristiche e nei rischi della professione: presenza legata al bisogno, il "prendersi cura" emotivamente ed affettivamente, il rischio di eccessivo coinvolgimento e di "infantilizzazione dell'utenza".

Infatti, la professione del mediatore culturale è per di più svolta da donne che ricercano un compenso sul piano personale, non legato ad alcuna forma di ricompensa economica.

---

[396] Belpiede A. (2002), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Torino, Utet, p. 106.

[397] D'avena M. (2003), *Donne immigrate fra continuità e cambiamento. Una ricerca sull'esperienza e il significato della maternità*, Udine, Arti Grafiche Friulane S.p.a, p. 17.

[398] La figura della mediatrice come "madre" è stata espressa dalla mediatrice culturale albanese , etiope e dall'assistente sociale del Centro Servizi per Stranieri del Comune di Udine.

[399] La mediatrice culturale filippina aveva definito la mediatrice culturale come una sorella maggiore che presta aiuto.

Come affermano più mediatrici, un mediatore e l'assistente sociale del Centro Servizi per Stranieri del Comune di Udine: « le donne sono più pazienti, volenterose, mettono più "passione", "tempo" nella mediazione, mentre gli uomini "si stufano più facilmente»; «le donne sono più disponibili, più pazienti degli uomini.»; «la presenza di un maggior numero di mediatrici sarebbe soprattutto legato alle condizioni flessibili del lavoro, così come alla retribuzione incerta»; «le donne sono più sensibili e allo stesso tempo più disposte ad un' elevata flessibilità e scarso compenso economico»; « la maggior presenza di donne sarebbe fortemente legata alle condizioni di lavoro difficilmente accettabili per gli uomini.»; «le condizioni di lavoro nella mediazione, come l'orario flessibile e la scarsa retribuzione, contribuirebbero inoltre a far sì che la professione del mediatore culturale, sia prevalentemente svolta da donne».

Occorre cercare di capire come mai avvenga questo sbilanciamento di genere nella professione, così come i motivi che hanno portato ad una richiesta di elevata flessibilità e scarso compenso economico.[400] Forse questo è legato a due fattori: "l'immagine della madre" o "del prendersi cura di" che assume la forma del "dono" prima di quella del "denaro"; e il ruolo della "donna", come colei che è socialmente spinta alla fatica nel conciliare tempi per "la famiglia" e "il lavoro" e che più di altri deve "esternalizzare" nella professione di mediatrice culturale questa "capacità". Come scrivono le autrici Babcock L. e Laschever S.: «se le donne sono convinte che svolgere un lavoro importante- un lavoro che trovano interessante e magari amano- significa che non è possibile dare un valore al loro tempo e al loro contributo, o che tempo e contributo hanno per questo un valore minore, non c'è da stupirsi che stentino a calcolare quanto vale il loro lavoro».

Il lavoro "a chiamata" delle mediatrici culturali è inoltre impregnato del meccanismo della "messa in concorrenza" tra mediatrici culturali, sulla quale poi si costruiscono i presupposti per un "rapporto di fiducia" con le organizzazioni di lavoro in cui viene richiesta la mediazione.[401]

---

[400] Per il fatto che le donne sono state storicamente e socialmente "negate" al potere economico e quello politico, continuano per certi aspetti a permanere delle disuguaglianze di genere in molti settori economici, sociali e lavorativi. Cfr. Babcock L., Laschever S. (2004), *Le donne non chiedono. Perché le donne contrattano meno degli uomini negli affari, nella professione*, nella vita privata, trad.it. di Bovaia R., Rosso C., Milano, Il Sole 24 Ore s.p.a, p. 13.

[401] Più una mediatrice culturale si dimostra disponibile, più viene richiesta dal servizio per svolgere la mediazione.

Per attutire le frustrazioni legate alle condizioni del contratto di lavoro le mediatrici culturali cercano di trovare delle strategie per "emergere vincenti", protagoniste dei processi di trasformazione sociale nei servizi e nella società. Alcune di queste sono: l'aggiornamento professionale continuo, l'impegno e la "lotta" per il riconoscimento della professione, l'attribuzione di un elevato valore etico alla professione[402], l'assunzione di specifici modelli culturali apprezzati socialmente che le distinguono dal resto delle donne immigrate.

Le mediatrici culturali hanno per tutti questi motivi non solo un *locus of control*[403] più alto rispetto ai mediatori culturali, ma esprimono "una sensibilità", "un amore", "una dedizione", "una dimensione dell'inter" più elevata nella professione. Inoltre sono più attente agli aspetti comunicativi e relazionali, da sempre "abituate" nella sfera domestica a "prendersi cura di", sono riuscite a trasformare "il lavoro non retribuito" della sfera privata, in valore etico, *mission,* valore aggiunto di genere per il cambiamento sociale della società.

[402] Le mediatrici culturali marocchina e messicana hanno infatti definito la professione come una "missione".

[403] La capacità di controllo, di "sopportazione", di fronteggiamento.

Conclusioni

La femminilizzazione delle migrazioni internazionali assume oggi sempre più tratti rilevanti, sia da un punto di vista numerico, che da un punto di vista qualitativo. La tendenza comune è quella di considerare le donne migranti in una posizione di inferiorità, non solo rispetto al sesso maschile, ma rispetto alle donne occidentali. Si tratta di una visione etnocentrica che non tiene conto né dell'innalzamento dei tassi di istruzione delle donne, né del protagonismo delle donne nelle migrazioni, né del nuovo ruolo che le donne assumono come "mediatrici tra la sfera intima e quella sociale". Solo recentemente nello studio delle migrazioni si è spostata l'attenzione sul ruolo delle donne migranti, anche se rimangono per lo più "confinati" nei settori in cui esse sono più richieste e presenti, come quello domestico e quello di cura, in cui autrici come Hochschild hanno messo in guardia sullo "scambio ineguale" tra amore e denaro tra il sud e il nord del mondo.[404]

Viene invece quasi del tutto "oscurato" il ruolo delle donne migranti che diventano mediatrici culturali, "ponti" tra la cultura e la lingua del Paese d'origine e di quello di accoglienza, promotrici dei bisogni di lavoro e cittadinanza sociale degli immigrati e delle donne immigrate, e del valore dell'interculturalità nella società plurietnica.

Quel che emerge nella società italiana e nelle interviste rivolte alle mediatrici culturali e agli operatori dei servizi nella provincia di Udine è una forte contraddizione, ovvero: «da un lato la crescente necessità di una mediazione per l'effettivo funzionamento delle organizzazioni pubbliche»[405] in cui crescono gli accessi degli utenti/clienti immigrati, dall'altro un ricorso alla mediazione linguistica o culturale "ad intermittenza", che fa sì che la professione del mediatore culturale o della mediatrice cultuale, si trovi ad essere in una posizione di forte marginalità rispetto ai contesti in cui si inserisce.[406]

La mediazione linguistica-culturale viene inoltre per lo più "delegata" ai mediatori o meglio alle mediatrici culturali, cittadini/e immigrati/e che rappresentano un "modello di integrazione ben riuscita" nel Paese di accoglienza, con il rischio che gli sforzi di

[404] Hochschild A.R. (2006), *op. cit.*
[405] Azil F.,Chiaretti G., Perocco F., Petrovic D., (a cura di) (2006), *op. cit.,* p. 131.
[406] *Ivi,* p. 132.

"integrazione" vengano conferiti solo alla popolazione immigrata. Infatti, come scrive Baraldi: «Il risultato di questa scelta è però una deriva etnocentrica della transculturalità (interculturalità), poiché proviene dal gruppo minoritario (o discriminato), si presuppone che il mediatore e il suo gruppo facciano uno sforzo unilaterale di "apprendimento da". La mediazione segnala implicitamente che il gruppo minoritario deve sforzarsi di comprendere e accettare la cultura maggioritaria, accettandone le forme fondamentali di comunicazione. Mentre il gruppo minoritario è chiamato a fare questo sforzo e il mediatore diventa un esempio di adattamento culturale (…) per tutti i suoi membri, il gruppo maggioritario non produce in realtà lo sforzo di mettersi "nel mezzo": attende semplicemente i risultati della mediazione»[407]

La professione del mediatore culturale è inoltre per lo più svolta da donne, sia perché le capacità comunicative e relazionali vengono riconosciute come "qualità femminili", per cui le donne "avrebbero quasi una predisposizione particolare per il sociale", sia perché le condizioni di lavoro del mediatore culturale determinano una "selezione di genere", dal momento che gli uomini sono meno disposti a condizioni di lavoro flessibili e con retribuzione incerta. Il rischio in tal senso è quello di confinare il ruolo della mediazione al genere femminile, come se essa dovesse essere quasi esclusivamente rivolta ad altre donne,[408] piuttosto che a tutto il nucleo familiare[409] o più in generale vista come strumento di cambiamento delle relazioni interetniche nella società.[410] Non solo, quel

[407] Cfr. Baraldi C. (2005), *Comunicazione interculturale e diversità*, Roma, Carocci, p. 199.

[408] Nell'Azienda Sanitaria Triestina n.1 sono stati promossi da parte dell'Ufficio Progetti Area sanitaria- Salute degli immigrati, delle donne e politiche di contrasto alla violenza di genere e dei minori, molti progetti che si sono avvalsi della collaborazione delle mediatrici culturali, rivolti esclusivamente alle donne immigrate. Tra questi: ", il Progetto "COMCITA- Competenze di Cittadinanza attiva per le donne immigrate" (2010-2011), disponibile su internet: http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/97C5498F-577E-4596-BF40-49E9933EBDE8/0/COMCITA1Elettronica.pdf; il Progetto "Dall'aborto alla contraccezione con le donne immigrate. Percorsi di genere verso l'autonomia nella gestione della propria vita riproduttiva" (2007-2009); il Progetto "Percorso integrato di ricerca, formazione e sensibilizzazione degli operatori sanitari per la prevenzione e il contrasto delle mutilazioni genitali femminili nelle donne e nelle bambine immigrate", il Progetto "Donne immigrate e salute" (2003-2004). L'ottica di genere è stata presa in considerazione nei Progetti, anche se il rischio è quello di limitare il *target* dei progetti alle sole donne immigrate.

[409] Nell'Azienda Sanitaria Triestina n.1, l'Ufficio Progetti Area Sanitaria- Salute degli immigrati, delle donne e politiche di contrasto alla violenza di genere e sui minori ha promosso il Progetto "Mediazione culturale in ambito sanitario in favore della popolazione straniera immigrata" con la collaborazione dell'Associazione Interetnos (2003-2008).

[410] Tra i progetti previsti nel Piano di Zona – Ambito Socio Assistenziale 4.5 dell'Udinese un progetto che sembra essere piuttosto innovativo è il Progetto "Adolescenti Immigrati tra due

che sembra mancare è una riflessione sulle capacità femminili emergenti, nonché una percezione globale sulla componente del genere come fattore che incide nelle professioni di aiuto. Dopotutto basta "gettare uno sguardo" nei servizi, dalla scuola ai servizi sociali, per accorgersi che gli operatori, assistenti sociali, psicologi, sono per lo più donne, con conoscenze e capacità notevoli, fortemente messe in crisi dalle condizioni legate al contratto di lavoro (sempre più a tempo determinato) e dall'organizzazione dei servizi (in cui vi è un elevato turnover del personale).[411] Un contesto quello dei servizi in cui si inserisce la mediazione culturale, che deve fare i conti da un lato con i bisogni/le domande complesse ed eterogenee emergenti dell'utenza, dall'altro con le esigenze di risparmio economico dei servizi.

La mediazione linguistica-culturale è dunque per la maggior parte dei casi promossa sulla spinta dell'urgenza, dell'intervento "di riduzione del danno"[412], "a tampone" e questo risulta essere un limite non solo in termini di efficacia, ma rischia addirittura di produrre "fratture" nella società plurietnica, dal momento che il messaggio che viene veicolato è quello di "una risposta strumentale" al disagio o alla difficoltà di espressione degli utenti/clienti immigrati, senza un reale sforzo nel far sì che la mediazione culturale possa servire a ridurre le asimmetrie di potere in gioco tra la popolazione autoctona e quella immigrata. Quel che occorre è una volontà di trasformare il "ricorso a progetto" della mediazione linguistica-culturale in una prassi determinante e al centro dei progetti e delle politiche sociali volti all'"integrazione sociale" della popolazione immigrata.

Per far sì che questo sia possibile non basta un movimento di riconoscimento *bottom-up* da parte dei mediatori culturali, ma una vera e propria "alleanza" da parte dei

---

identità", volto all'approfondimento dell'identità e della prevenzione delle situazioni di disagio delle "seconde generazioni di immigrati". Un altro Progetto strategico sul territorio per la prevenzione del disagio sociale urbano è il Progetto "Sportello Amico" che prevede uno sportello informativo e di orientamento dei diritti e dei servizi che riguardano la popolazione immigrata nella città di Udine.

[411] L'assistente sociale Pizzi D. ha approfondito gli effetti dell'elevata precarietà lavorativa e *turnover* degli operatori nell'amministrazione pubblica, in particolare gli assistenti sociali, sul processo di aiuto, la fiducia e la progettualità rivolta agli utenti dei servizi . Per un approfondimento, Cfr. Pizzi D. (2012), Identità violate: il precariato nella pubblica amministrazione e la *privacy* dei cittadini, *La professione l'assistente sociale in Puglia Informa*, n. 14 luglio, pp.11-12.

[412] Gli interventi di riduzione del danno per lo più associati alla dipendenza alcolica o agli stupefacenti, o alle povertà estreme. Il loro obiettivo è di intervenire cercando di ridurre i rischi contingenti della persona senza andare a fondo alla situazione di disagio. In tal senso ritengo che tale termine possa essere associato anche alla mediazione linguistica-culturale, qualora non riesca ad andare a fondo alle disuguaglianze strutturali inter-etniche nella società.

professionisti d'aiuto per il riconoscimento del valore sociale, della qualità degli interventi di mediazione, *advocacy, empowerment* messi in atto per l'estensione dei diritti di cittadinanza a tutta la popolazione. Un obiettivo di risultato che dovrebbe essere preso in considerazione da parte degli stessi servizi, che potrebbero migliorare così la loro qualità attraverso strumenti come la carta dei servizi[413] in cui dovrebbe essere prevista la figura del mediatore o della mediatrice culturale come risorsa stabile e riconosciuta.

In una società plurietnica il modello dell'integrazione sociale inteso come spinta all'adozione di comportamenti socialmente accettabili della popolazione immigrata, sembrerebbe essere riduttivo se non accostato ad una volontà politica di dare almeno spazio alla visibilità effettiva dei mediatori linguistico - culturali, che hanno un importantissimo ruolo di *advocacy* e di facilitatori nei processi di inserimento sociale della popolazione immigrata.

La mediazione culturale oltre a favorire lo scambio comunicativo tra utenti immigrati ed operatori nei servizi, dovrebbe creare contesti per la promozione di relazioni paritarie tra cittadini a prescindere dalla loro provenienza, ovvero uno spazio per l'interculturalità.

Nei servizi sanitari e sociali di Udine e Trieste sono stati e vengono promossi dei progetti interculturali, anche se essi sembrano essere per lo più rivolti alla sfera femminile della maternità o all'infanzia.[414] Sarebbe auspicabile invece incentivare la creazione di spazi di convivenza possibile tra popolazione autoctona ed immigrata anche attraverso l'elaborazione di Progetti interculturali a livello comunitario.[415]

---

[413] La carta dei servizi è uno strumento che è stato introdotto dall'art. 13 della legge dell'8 novembre del 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" . Essa definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità di funzionamento, i criteri di valutazione e di tutela dell'utenza che ne usufruisce, ed è uno dei requisiti per l'accreditamento. Cfr. Dal Pra Ponticelli M., *op. cit.*, pp. 91-93.

[414] Il Comune di Trieste – Area Educazione, Università e Ricerca con la collaborazione dell'Azienda Sanitaria n. 1 Triestina, le cooperative, le associazioni culturali, promuove da diversi anni il Progetto "Spazi Urbani in Gioco" volto alla creazione di uno spazio interculturale creativo dedicato all'infanzia.

[415] I progetti interculturali a livello comunitario sul territorio di Trieste e Udine sembrano essere piuttosto limitati. Nel caso di Trieste si ricorda il Progetto di Habitat-Microaree che mira alla riqualificazione e alla creazione di spazi di convivenza possibile tra persone che alloggiano presso gli Alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica che hanno complesse ed eterogenee situazioni di disagio, ha forse una maggiore ottica di "riduzione del danno" e di "*empowerment* della cittadinanza", più che un'ottica di interculturalità, visto che la popolazione residente è per lo più anziana. Nel caso di Udine è stato promosso il Progetto "Agevola Casa" volto al sostegno

Questo obiettivo sembra essere difficilmente raggiungibile se all'interno dei servizi la presenza dei mediatori o delle mediatrici culturali continua ad essere per lo più limitata agli "interventi diretti con l'utenza"[416], alle richieste di mera "mediazione linguistica", alla discrezionalità delle richieste degli operatori sanitari o sociali, o alla disponibilità dei finanziamenti economici disponibili, con il rischio di riprodurre delle "isole culturali" che difficilmente possono incontrarsi, se prima non viene fatto uno sforzo per ridurre le disuguaglianze di potere.

Nelle interviste rivolte alle mediatrici culturali e agli operatori dei servizi nella provincia di Udine emerge chiaramente la fatica delle mediatrici culturali a "dover essere sempre disponibili", "ad essere costantemente flessibili anche negli spostamenti geografici", "a dover essere pazienti nell'attesa della retribuzione oraria", "ad ottenere riconoscimento nella professione". Aspetti che potrebbero contribuire ad abbassare l'autostima per il limitato riconoscimento sociale della professione, ma che sono stati utilizzati dalle mediatrici come "motivo di riscatto" e "ostacolo da superare", per poter "mirare più in alto", "agire in ogni caso per promuovere un cambiamento nella professione e nell'immagine degli "immigrati".

Non capita raramente che le mediatrici culturali "si fermano" oltre l'orario di lavoro, rimanendo "disponibili a trecentosessanta gradi" per gli utenti immigrati, oltre al fatto che la posizione professionale sembra essere estremamente delicata dovendo fare i conti con il mandato istituzionale e quello sociale delle persone seguite. Il "tempo del non lavoro" si trasforma facilmente in "tempo di lavoro", tant'è che alcune mediatrici culturali intervistate hanno esplicitamente definito la professione del mediatore culturale come una "missione", in cui la presenza assume un forte valore simbolico ed etico.

La figura del mediatore culturale non è una figura riconosciuta in Italia dal momento che non solo manca una definizione chiara della professione, ma non vi è alcuna omogeneità rispetto alla sua formazione e riconoscimento formale, tant'è che non è ancora stato definito né un codice deontologico né un albo nazionale dei mediatori

---

dell'inserimento abitativo di nuclei italiani e/o stranieri in situazioni di precarietà e disagio sociale, senza tuttavia un'attenzione verso la prevenzione dei conflitti legati ai pregiudizi o alle ostilità culturali.

[416] Gli interventi "diretti" con l'utenza sono quelli che riguardano il contatto diretto, come i colloqui durante il processo di aiuto. Si distinguono dai cosiddetti "interventi indiretti" rivolti all'utenza che mirano a "creare le reti di supporto" al caso senza la sua presenza fisica. Nel caso dei professionisti dell'aiuto riguardano: riunioni d'*èquipe*, la progettazione, la valutazione sui casi.

culturali. Si tratta di una professione che non solo risente della forte "selezione di genere", ma dello stesso *background* delle mediatrici culturali come "donne immigrate", che rischia di riemergere in termini di disuguaglianze di etnia e classe sociale. Disuguaglianze che secondo alcune mediatrici culturali della provincia di Udine intervistate diventano visibili attraverso il "mancato riconoscimento del titolo di studio", o "il pregiudizio per cui gli immigrati sono ciechi, sordi, muti", in una posizione di inferiorità giuridica e sociale rispetto alle donne autoctone occidentali.

Non è un caso che tutte le mediatrici culturali intervistate hanno espresso la loro fatica nell'ottenimento di riconoscimento in quanto persone e come "professioniste della mediazione culturale", dal momento che questo fa si che la professione del mediatore culturale sia fortemente selettiva e competitiva, con il rischio che il messaggio del successo sociale degli immigrati sia quello dell'eccezionalità.

La professione assume per le mediatrici culturali un forte valore identitario che oscilla dal desiderio di affermarsi come "modello e guida" di una cittadinanza sociale consapevole e attribuita sulla base del merito, che si distingue da tutti gli altri immigrati, e allo stesso tempo come "paladina alla difesa delle ingiustizie" e della posizione di inferiorità sociale e giuridica degli immigrati rispetto alla popolazione autoctona.[417] Si tratta di un aspetto controverso che emerge sia nella ricerca Athena condotta dall'Università Ca' Foscari di Venezia, che nelle interviste che ho svolto alle mediatrici culturali della provincia di Udine. Un'identità *in between* in cui possono essere lette le spinte all'assimilazione da parte del Paese di accoglienza e le spinte al rafforzamento delle radici culturali da parte del Paese d'origine.

Nonostante ciò le mediatrici culturali hanno fronteggiato le difficoltà del "rischio del mancato riconoscimento personale e professionale" attraverso diverse strategie che le hanno consentito di far sì che la mediazione culturale assumesse non solo sempre più centralità all'interno dei servizi e del territorio, ma che diventasse una professione di elevata qualità. L'insoddisfazione verso il contratto di lavoro "a chiamata" e la retribuzione "oraria" è stata sostituita con lo sforzo cognitivo ed emotivo delle mediatrici culturali nel "dare il meglio di sé" nel risolvere le situazioni di *impasse* che coinvolgono la popolazione immigrata, così come di dare un contributo elevato in termini di tempo e di professionalità ai servizi in cui viene richiesta la mediazione

[417] Azil F,Chiaretti G, Perocco F, Petrovic D., (a cura di) (2006), *op. cit*., pp. 141-142.

culturale. In questo va colto lo sforzo nel trasformare la mediazione culturale stessa, da mero "strumento che sta nel mezzo a due parti", a mezzo per il cambiamento strutturale dei servizi, del territorio, della società, volto alla promozione di un'interculturalità che vada più a fondo nelle asimmetrie strutturali di potere.

Una spinta di riconoscimento dal basso quello delle mediatrici culturali il cui il valore delle pari opportunità di genere, "razza" e classe sociale, cerca di ottenere riconoscimento non solo nella veste di consenso sociale e politico, quanto di potente mezzo per la riduzione delle disuguaglianze sociali e per il cambiamento. Per promuovere una vera interculturalità sarebbe anche necessario creare le condizioni per cambiare le normative, le prassi, i criteri adottati nei servizi, facendo sì prima di tutto che la presenza dei mediatori o delle mediatrici culturali possa essere costante all'interno dei servizi: dai colloqui, alle riunioni d'èquipe, alla documentazione, alla formazione professionale, alla progettazione, alla valutazione. Perché solo attraverso il riconoscimento del ruolo del mediatore o delle mediatrici culturali al pari di quello dei professionisti di aiuto, si possono più facilmente ridurre le asimmetrie delle culture in gioco. Il ruolo dei mediatori o delle mediatrici culturali si rivelerebbe essere anche strategico nella formazione degli stessi assistenti sociali, psicologi, medici, più consapevoli del proprio modo di comunicare e relazionarsi con utenti appartenenti ad altri "mondi culturali".

Sarebbe inoltre importante valorizzare la professione del mediatore culturale cogliendo anche le specificità del genere che da un lato sono socialmente determinate in quanto le donne lavoratrici faticano più di altri a conciliare tempi di cura e tempi di lavoro, dall'altro sono state faticosamente affinate qualità comunicative e relazionali, che con il contributo delle donne immigrate, mediatrici culturali, hanno assunto sempre più i tratti di "qualità specificatamente femminili". Come scrive Chiaretti: «la principale risorsa a cui attingono è in loro stesse, in una particolare "combattività", che si esprime anche nel loro modo di vivere la propria esperienza di mediatrici. C'è uno slancio emancipativo particolare che le contraddistingue e per questo un moto di ribellione, un forte accento di protesta nei confronti di una mediazione solo adattiva, al limite della remissività. Sono particolarmente lucide nel far uscire allo scoperto questo modo di intendere la mediazione da parte dell'organizzazione in cui operano».[418]

[418] *Ivi,* p. 139.

Le mediatrici culturali, con la loro sensibilità, empatia, capacità di comunicare e di relazionarsi in più contesti, sono in grado di rappresentare meglio di chiunque altro i bisogni delle donne immigrate che assumono i tratti di una specificità di genere (nel caso della contraccezione, della gravidanza, della maternità, dell'essere lavoratrice), così come di mettere in luce le asimmetrie di etnia e classe sociale che non fanno altro che incrementare le disuguaglianze sociali, economiche, relazionali tra donne. In tal senso attraverso la promozione dell'interculturalità le mediatrici culturali si rivelano essere risorse per la promozione non solo dell'emancipazione femminile, ma di *advocacy* e pari opportunità tra generi, etnie e classi sociali.

Il percorso per dei servizi e una società interculturale è ricco di ostacoli, ma non per questo si tratta di un obiettivo irraggiungibile, anzi, forse occorre far sì che la sensibilità sociale e il valore dell'interculturalità vengano più accuratamente presi in considerazione non solo dagli operatori sociali, ma anche dai rappresentanti politici. Ecco perché è necessaria un movimento di riconoscimento sociale che parta dai mediatori o dalla mediatrici culturali, dagli assistenti sociali, dagli psicologi, dai medici, che più da vicino osservano e diventano consapevoli non solo dei problemi sociali emergenti, ma delle risorse che potrebbero essere messe a disposizione per il cambiamento e il miglioramento sociale della società. Valori, idee che per resistere e per evolversi necessitano non solo di riconoscimento sociale, ma di investimenti economici, d'altronde solo così si possono almeno tentare di ridurre le asimmetrie delle "culture in gioco".

Bibliografia

ACLI (2009), *La mediAzione. Tra ricerche e sperimentazioni.* Udine: Edizioni del Sale.

Agostinetto L. (2008). *L'intercultura in bilico. Scienza, incoscienza e sostenibilità dell'immigrazione*. Venezia: Marsilio Editori s.p.a.

Ambrosini M., Molina S. (2004). *Seconde generazioni. Un'introduzione al futuro dell'immigrazione in Italia*. Torino: Fondazione Giovanni Agnelli Edizioni.

Anderson E. (2006). *L'animale sociale*. Milano: Apogeo S.r.l.

Andrenacci R., Sprovieri S. (2004), *Il lavoro sociale individuale. Metodologia e tecniche di servizio sociale*. Milano: Franco Angeli.

Appadurai A. (2001). *Modernità in polvere*, trad.it. a cura di Vereni P. Roma: Meltemi.

Babcock L., Laschever S. (2004), *Le donne non chiedono. Perché le donne contrattano meno degli uomini negli affari, nella professione, nella vita privata*, trad.it. di Bovaia R., Rosso C. Milano: Il Sole 24 Ore s.p.a.

Balbo L. (1978), La doppia presenza, in "*Inchiesta",* n.32, pp. 3-11

Balsamo F. (2003), *Famiglie di migranti: trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*. Roma: Carocci.

Baraldi C. (2003). *Comunicazione interculturale e diversità*. Roma: Carocci.

Basso P. (a cura di), (2010). *Razzismo di Stato. Stati Uniti, Europa, Italia*. Milano: Franco Angeli.

Basso P., Perocco F. (2003). *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*. Milano: Franco Angeli.

Bauman Z. (2010). *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, trad. it. 12 ed. a cura di Pesce O. Roma: Laterza.

Bhaba K. H. (1994), *The Location of Culture.* London: Routledge.

Beck U. (2001), *Che cos'è la globalizzazione. Rischi e prospettive della società planetaria*, trad.it. di Cafagna E., Sandrelli C., 6° ristampa. Urbino: Carocci.

Belpiede A. (2002), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*. Torino: Utet.

Bodo S., Cifarelli M. R. (2004). *Quando la cultura fa la differenza. Patrimonio, arti e media nella società multiculturale.* Genova: Meltelmi.

Bonazzi G. (2006). *Come studiare le organizzazioni.* Bologna: Il Mulino.

Caldwell C. (2009). *L'ultima rivoluzione dell'Europa. L'immigrazione, l'Islam e l'Occidente*, trad. it. a cura di Manazza A. Milano: Garzanti.

Cambi F., Campani G., Ulivieri S.(a cura di) (2003), *Donne migranti. Verso nuovi percorsi formativi*. Pisa: Edizioni ETS.

Caritas/Migrantes (2011), *Dossier Statistico Immigrazione 2011,* 21° Rapporto. Roma: Idos.

Castiglioni M. (1997). *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*. Milano: Franco Angeli.

Castles S. (2012), Miller J. M., *L'era delle migrazioni. Popoli in movimento nel mondo contemporaneo*, trad. it. a cura di Bonatto M.. Bologna: Odoya srl.

Ceccatelli Gurrieri G. (2003). *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*. Roma: Carocci.

Chiaretti G. (2009). La redistribuzione del lavoro domestico e di cura tra noi, donne indigene, e loro donne immigrate, in Chemotti S. (a cura di), *Donne al lavoro. Ieri, oggi, domani*. Padova: Il Poligrafo, pp. 361-388.

Chiaretti G. (2007). La catena globale del lavoro di cura, in Corradi L, Perocco F. (a cura di), *Sociologia e globalizzazione*. Milano: Mimesis, pp. 59-85.

Chiaretti G. (2006), Le mediatrici linguistico - culturali, in Chiaretti G., Perocco F. (a cura di) in *Athena - Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige*. Bolzano, Provincia autonoma di Bolzano, pp. 131-145.

Chiaretti G. (2005), Badanti: mal da lavoro, mal da rapporti sociali, fronteggiamenti, in Chiaretti G. (a cura di) *C'e posto per la salute nel nuovo mercato del lavoro? Medici e sociologi a confronto*, Franco Angeli, Milano, pp. 171-215.

Chiaretti G. (2004), Donne migranti dall'Est Europa. A capo delle loro famiglie e a servizio delle nostre famiglie, in *Inchiesta,* vol. 146, ott-dic, pp. 21-32.

Chiaretti G. (2001), Udire ascoltare, in *Conversazioni, storie, discorsi. Interazioni comunicative tra pubblico e privato,* in Chiaretti G., Rampazi M., Sebastiani C. (a cura di). Roma: Carocci, pp. 19-46.

Colombo E., Semi G. (2007). *Multiculturalismo quotidiano. Le pratiche della differenza.* Milano: Franco Angeli.

Costantini D. (2006). *Una malattia europea. Il "nuovo discorso coloniale" francese e i suoi critici*. Pisa: Plus Edizioni.

D'Adamo F. (2001). *Storia di Iqbal*. San Dorligo della valle: EL. Edizioni.

D'Avena M. (2003), *Donne immigrate fra continuità e cambiamento. Una ricerca sull'esperienza e il significato della maternità*. Udine: Arti Grafiche Friulane S.p.a.

Dal Pra Ponticelli M. (2005), *Dizionario di servizio sociale.* Roma: Carocci Faber.

Defoe D. (1965). *Robinson Crusoe*. London: Penguin Classics.

Dellantonio E., Ceredi A. (a cura di) (2008), *Donne e lavoro di cura. Analisi delle attività di assistenza e cura domiciliare di persone con disabilità e anziani non autosufficienti. Identificazione di buone pratiche attraverso case studies di eccellenza*. Trento: Do.it snc.

Della Rocca Morozzo P. (a cura di), (2009). *Immigrazione e cittadinanza. Profili normativi e orientamenti giurisprudenziali. Aggiornamento alla legge 15 luglio 2009, n. 94: Disposizioni in materia di sicurezza pubblica*. Torino: UTET.

Di Lucchio P. (a cura di) (2008). Identità migranti. Multiculturalità e flussi migratori, *Dedalus,* Anno 3 n.5. pp. 3-59.

Ehrenreich B., Hochschild R.A. (2004), *Donne globali. Tate, colf e badanti,* trad. it. di Bellazzi V., Bellomi A. Milano: Feltrinelli.

ERMI (1999). *La voce dell'altro. La mediazione culturale: l'esperienza nel Friuli Venezia Giulia*. Pasian di Prato: Acli-Puntostampa.

ERMI Friuli Venezia Giulia (1997). *Uguali e diversi. Le ragioni della tolleranza. La condizione della donna immigrata*. Trieste: Anolf.

Fallaci O. (2001). *La rabbia e l'orgoglio*. Milano: Rizzoli.

Fanon F. (2006). *Scritti politici. Per la rivoluzione africana* volume 1, trad. it. a cura di Del Lucchese F., Verona: Derive Approdi.

Fanon F. (1996). *Pelle nera, maschere bianche: il nero e l'altro*, trad. it. a cura di Sears M.. Milano: Marco Tropea.

Favaro G., Fumagalli M. (2004). *Capirsi Diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*. Roma: Carocci.

Ferrero M., Perocco F. (a cura di) (2011), *Razzismo al lavoro. Il sistema della discriminazione sul lavoro, la cornice giuridica e gli strumenti di tutela*. Milano: Franco Angeli.

Figorilli A. (2006). *Banlieues i giorni di Parigi. Fuoco, rivolta, televisione e cenere*. Roma: Edizioni Interculturali S.r.l.

Fiorucci M. (2003). *La mediazione culturale. Strategie per l'incontr*o, Roma: Armando.

Galeano E. (1997). *Le vene aperte dell'America Latina*, Milano: Sperling& Kupfer.

Gallino L. (2002). *Globalizzazione e disuguaglianze*. Bari: Laterza.

Giddens A. (2006). *Fondamenti di sociologia*. Bologna: il Mulino.

Giove N. (2003), L'immigrazione femminile in Italia, in Basso P., Perocco F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*. Milano: Franco Angeli, pp. 234-253.

Gnisci A. (2004), *Biblioteca intercultuale*: *Via della Decolonizzazione europea, n. 2,* Roma: Odradek.

Gobineau (1884), *Essai sur l'inègalitè des races humaines*. Paris : Firmin-Didot et C.ie.

Gristina A., Benvenuti P. (2006). *La donna e il servizio sociale. Identità e professione dell'assistente sociale,* 1° ristampa. Milano: Franco Angeli.

Gui L. (2003). Una ricerca di nuovi percorsi di aiuto, in Landuzzi C. Pieretti G. (a cura di)1° ed. *Servizio sociale e povertà estreme. Accompagnamento sociale e persone senza fissa dimora*. Milano: Franco Angeli. pp. 103-125.

Gurrieri C. G. (2003). *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Roma, Carocci.

Hage G. (2000). *White Nation: Fantasies of White Supremacy in a Multicultural Society*. New York: Brossura.

Hochschild A.R. (2006). *Per amore o per denaro. La commercializzazione della vita intima*,trad. it. di Lalumera E. Bologna: Il Mulino.

Huntington S. P. (2005). *La nuova America: le sfide della società multiculturale*, trad. it. a cura di Merlini R.. Milano: Garzanti.

Istituto Giovanni Treccani (a cura di) (2010). *Enciclopedia Italiana.* Milano: Bestetti & Tumminelli.

Koser K. (2009), *Le migrazioni internazionali.* Bologna: Il Mulino.

Lafont P., Pariat M, Parcours de formation universitaire et démarche interculturelle, in *Pedagogia Oggi- Intercultura e cittadinanza*, vol. 1, pp. 101-126.

La Mendola S. (2009). *Centrato e aperto. Dare vita a interviste dialogiche*. Novara: Utet Università.

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

Macioti I.M., Pugliese E. (2010). *L'esperienza migratoria. Immigrati e rifugiati in Italia*. Bari: Laterza.

Mancina C. (2002), *Oltre il femminismo. Le donne nella società pluralista*. Bologna: Il Mulino.

Mantovani G. (2009). Integrazione. Che cosa significa? *Psicologia contemporanea*, n. 212, pp. 14-18.

Mantovani G. (2008). Comunicazione interculturale. *Psicologia contemporanea*, n. 207, pp. 7-13.

Mantovani G. (2008). *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze.* Roma: Carocci.

Mantovani G. (2005). Non siamo al centro del mondo. Quattro tappe per una educazione interculturale. *Psicologia contemporanea*, n. 190. pp. 28-37.

Mantovani G. (2005). Sfide culturali: i diritti delle donne. Il multiculturalismo è contro le donne? *Psicologia contemporanea*, n. 192, pp. 18-27.

Mantovani G. (1998). *L'elefante invisibile. Tra negazione e affermazione delle diversità: scontri e incontri multiculturali*. Firenze: Giunti.

Marshal M. L. (1997). *Understanding Media: The Extensions of Man*. London, 1st Mit Pr., 5a Ristampa.

Mazzetti M. (2003). *Il dialogo Transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto*. Roma: Carocci.

Melucci A. (2000). *Culture in gioco. Differenze per convivere*. Milano: Il saggiatore.

Memmi A. (1979). *Ritratto del colonizzato e del colonizzatore*, trad. it. a cura di Angeloni Accatino O. Napoli: Liguori.

Mernissi F. (2000), *L'Harem e l'occidente*. Firenze: Giunti.

Neve E. (2005). *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*. Roma: Carocci Faber.

Nicholson J. (1990), *Un po' uguali un po' diversi. Verità e menzogne sulle differenze tra uomo e donna.* Como: Lyra libri.

Nigris E. (a cura di) (2003), *Fare scuola per tutti. Esperienze didattiche in contesti multiculturali*. Milano:Franco Angeli.

Padoan I. (2012). Pensare l'intercultura. In *Pedagogia Oggi- Intercultura e cittadinanza,*vol. 1, pp. 131-155.

Palmisano A. L. (2008). Antropologia politica e giuridica del processo migratorio, *Dedalus*, n. 5 anno 3., pp. 29-34.

Petrovic D., Azil F., Chiaretti G, Perocco F. (a cura di) (2006), *Athena. Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige*, Bolzano, Cooperativa Mosaik,Università Ca' Foscari di Venezia.

Pizzi D. (2012), Identità violate: il precariato nella pubblica amministrazione e la *privacy* dei cittadini, *La professione l'assistente sociale in Puglia Informa*, n. 14 luglio, pp.11-12.

Pretceille A. M, La pedagogie interculturelle: entre multiculturalisme et universalisme, in *Pedagogia Oggi-Intercultura e cittadinanza*, vol. 1, pp. 171-181.

Pulcini E. (2009), *La cura del mondo. Paura e responsabilità nell'età globale.* Torino: Bollati Boringhieri.

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (2012), *Annuario Statistico Immigrazione 2012.* Trieste: Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Rivera A. (2009). *Regole e roghi. Metamorfosi del razzismo*. Bari: Dedalo.

Rizzi F. (1992). *Educazione e società interculturale*. Brescia: La scuola Editrice.

Saint Blacat C. (2000), L'immigrazione femminile maghrebina: nuove identità di genere e mediazione tra culture, in Basso P., Perocco F. (a cura di), *Immigrazione e trasformazione della società*. Milano: Franco Angeli.

Salih R. (2005), Mobilità transnazionali e cittadinanza. Per una geografia di genere dei confini, in *Confini. Costruzioni, attraversamenti, rappresentazioni,* in Salvatici S. (a cura di), Bolzano, Rubbettino Editore, pp. 153-166.

Sartori G. (2000). *Pluralismo multiculturalismo e estranei. Saggio sulla società multietnica*. Milano: Biblioteca Universale Rizzoli.

Sayad A. (2008). *L'immigrazione o i paradossi dell'alterità: l'illusione del provvisorio.* Verona: Ombre Corte.

Sayad A. (2002). *La doppia assenza. dalle illusioni dell'emigrato alla sofferenza dell'immigrato*, ed. it. Palidda S. (a cura di). Milano: Cortina Raffaello.

Sassen, S. (2002), *Globalizzati e scontenti. Il destino delle minoranze nel nuovo ordine Mondiale*. Milano: Il Saggiatore.

Simeoni M. (2005). *La cittadinanza interculturale. Consenso e confronto.* Roma: Armando Editore.

Tabet P. (1997), *La pelle giusta*. Torino: Einaudi.

Verrocchio A., Tessitori P. (a cura di) (2009). *Il lavoro femminile tra vecchie e nuove migrazioni. Il caso del Friuli Venezia Giulia*. Roma: Ediesse.

Villano P., Riccio B. (2008). *Culture e mediazioni*. Bologna: Il Mulino.

Watzlawick, Janet Helmick B. J., Jackson D. D. (2008), *Pragmatica della comunicazione umana : studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, trad. it. a cura di Ferretti M. Roma: Astrolabio.

Zanardo L. (2010), *Il corpo delle donne*. Milano: Feltrinelli.

Riferimenti normativi nazionali ed internazionali, circolari citati

Costituzione della Repubblica Italiana (1948)

Convenzione di Ginevra relativa allo status dei rifugiati del 1951, ratificata in Italia con Legge del 24 luglio 1954, n. 722.

Protocollo Aggiuntivo del 1967 relativo allo status dei rifugiati, ratificato in Italia con Legge del 14 febbraio 1970, n. 95.

Legge del 29 luglio 1975, n. 105 "Istituzione dei consultori familiari".

Legge del 22 maggio 1978, n. 194 "Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza".

Legge 4 maggio 1983, n. 184 "Diritto del minore ad una famiglia".

Regolamento Dublino II dell'Unione Europea.

Circolare ministeriale n. 205 del 22 luglio 1990 “La scuola dell’obbligo e gli alunni stranieri. L’educazione interculturale.”

Legge 28 febbraio 1990, n. 30 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 30 dicembre 1989, n. 416, recante norme urgenti in materia di asilo politico, di ingresso e soggiorno dei cittadini extracomunitari e di regolarizzazione dei cittadini extracomunitari ed apolidi già presenti nel territorio dello Stato. Disposizioni in materia di asilo.”

Legge del 5 febbraio 1992, n. 91, “Nuove norme sulla cittadinanza”.

Legge 6 marzo 1998, n. 40. “"Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero."

Dlgs. 25 luglio 1998, n. 286 “Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”.

Legge dell’8 novembre del 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” .

Legge 28 marzo 2001, n. 149 “Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n. 184, recante “Disciplina dell’adozione e dell’affidamento dei minori”, nonché al titolo VIII libro primo del codice civile”.

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

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Legge regionale del Friuli Venezia Giulia 9 agosto 2005, n. 18 “Norme regionali per l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro e successive modificazioni e integrazioni”.

Decreto Legislativo 6 febbraio 2007, n. 30 "Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

Decreto Legislativo 28 gennaio 2008, n. 25 "Attuazione della direttiva 2005/85/CE recante norme minime per le procedure applicate negli Stati membri ai fini del riconoscimento e della revoca dello *status* di rifugiato".

Legge 24 luglio 2008, n. 125 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 23 maggio 2008, n. 92, recante misure urgenti in materia di sicurezza pubblica"

Legge 15 luglio 2009, n. 94. “Disposizioni in materia di sicurezza pubblica”.

Sitografia

Assocham (2009). "Students exodus costs India forex out flow of $10 bn". In http://www.thaindian.com/newsportal/business/students-exodus-costs-india-forex-outflow-of-10-bn-assocham_100147339.html (visitato il 30 luglio 2012).

BBC UK News (2011) "Brain Drain costs Africa billions." In http://news.bbc.co.uk/2/hi/africa/1605242.stm (visitato il 1 agosto 2012).

Bindi L., Migrazioni al femminile. Le donne immigrate come agenti di mediazione culturale, p. 2. In: http://www.unimol.it/unimolise/allegati/50403/BINDI_QUADERNI%20MEDIAZIONE%201.pdf (visitato il 1 settembre 2012).

Bridging the Communication Gap. Communication Differences between Men and Women. In: http://suite101.com/article/communication-amongst-the-sexes-a42204 (visitato il 1 settembre 2012).

Bundeszentrale fuer politische Bildung, Netzwerk Migration in Europa, HWWI (2009) Focus Migration, "Skilled female labour migration". Policy Brief n.13, http://focus-migration.hwwi.de/typo3_upload/groups/3/focus_Migration_Publikationen/Kurzdossiers/PB_13_skilled_fem_l_m.pdf (visitato il 2 agosto 2012).

Brown M. (2002). "Intellectual Diaspora Networks: their Viability as a Response to Highly Skilled Emigration". In: http://horizon.documentation.ird.fr/exl-doc/pleins_textes/pleins_textes_7/autrepart1/010028955.pdf (visitato il 3 agosto 2012).

Casadei S., Franceschetti M. (a cura di) (2009), "Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito, Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze". Report di ricerca ISFOL. In: http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti_Isfol/Il_Mediatore_culturale_in_sei_Paesi_europei.pdf (visitato il 30 luglio 2012).

Chiaretti G., Perocco F. (a cura di) (2006). "Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige, Bolzano: Provincia autonoma di Bolzano. Disponbile in internet www.programmaintegra.it/modules/news/article.php? (visitato il 31 luglio 2012).

Cohen R. (1997). "Brain Drain Migration". In: http://www.queensu.ca/samp/transform/Cohen1.htm (visitato il 3 agosto 2012).

Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome (2009) . "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale." 09/030/CR/C9. Roma. In: http://www.edscuola.it/archivio/scuole/sacchi/mediatoreItercult.pdf (visitato il 15 giugno 2012).

Conte D. (2009) "Stereotipi forzati, Conferenza di Doha sulle donne e i media". In: http://www.resetdoc.org/story/00000001455 (visitato il 25 giugno 2012).

Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen de 1789 (1789). In: http://www.assemblee-nationale.fr/histoire/dudh/1789.asp (visitato il 5 agosto 2012).

Dumont J.C, Martin P.J, SpielVogel G. (2007). "Women on the Move: the Neglected Gender Dimension of the Brain Drain". Discussion Paper n. 2920, IZA, in

http://www.oecd.org/els/internationalmigrationpoliciesanddata/40232336.pdf (visitato il 2 agosto 2012).

Fondazione Dominato Leonense. La comunicazione non verbale: le differenze tra uomo e donna In: http://www.fondazionedominatoleonense.it/Dettaglio.asp?IdPagina=28&IdNews=418 (visitato il 1 settembre 2012).

Garzone G., Salmon L, Soliman T.L. (a cura di) (2000). "Multiculturalismo e interculturalità. Confronto, identità, arricchimento". Atti del convegno Centro Linguistico Bocconi, Milano. In: http://www.ledonline.it/ledonline/multilinguismo-interculturalita/Multiculturalismo-Indice%20Pref-Intr.pdf (visitato il 12 giugno 2012).

Guardian UK (2011). "The ethnic popolation of England and Wales broken down by local authority". In: http://www.guardian.co.uk/news/datablog/2011/may/18/ethnic-population-england-wales (visitato il 24 luglio 2012).

http://en.wikipedia.org/wiki/Salad_bowl_(cultural_idea) (visitato il 1 giugno 2012).

http://it.wikipedia.org/wiki/Weltanschauung (visitato il 3 giugno 2012).

il Progetto "COMCITA- Competenze di Cittadinanza attiva per le donne immigrate" (2010-2011), disponibile su internet: http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/97C5498F-577E-4596-BF40-49E9933EBDE8/0/COMCITA1Elettronica.pdf;

IRES Friuli Venezia Giulia, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (2006), *Annuario statistico dell'immigrazione in Friuli Venezia Giulia 2006*, p. 3. In: http://www.fvgsolidale.regione.fvg.it/infocms/repositPubbl/table4/77/allegati/Percorsi%20migratori%20al%20femminile.pdf (visitato il 25 luglio 2012).

Kahanec M, Zimmerman F.M, (2011). "High-Skilled Immigration Policy in Europe". Discussion Papers 1096, Berlin. In: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1767902## (visitato il 17 luglio 2012).

Kipling (1899), *The White Man's Burden*, disponibile su: http://www.online-literature.com/keats/922/ (visitato il 12 giugno 2012)

Martin S. (2007). "Women, Migration and Development". Transatlantic Perspectives on Migration. In: http://www12.georgetown.edu/sfs/isim/Publications/Martin.pdf (visitato il 2 agosto 2012).

Mc Ausland C, Kuhn P (2012). "Bidding for Brains: Intellectual Property Rights and the International Migration of Klowledge Workers". Discussion Paper Series- IZA Dp n. 4936, Bonn. In: http://ftp.iza.org/dp4936.pdf (visitato il 3 agosto 2012).

Migrazioni senza frontiere? (2010) In: http://www.sis-statistica.it/magazine/spip.php?article180 (visitato il 31 agosto 2012)

Noja Pacifici U.G, Pacifici L. E. (2011), Il C.A.R.A. al confine tra diritto amministrativo, diritto internazionale e diritto umanitario, in: http://www.amministrazioneincammino.luiss.it/wp-content/uploads/2011/05/cara-con-note-3-aprile-2011.pdf (visitato il 17 agosto 2012).

Omelaniuk I. (2006) Gender, Poverty Reduction and Migrationhttp://siteresources.worldbank.org/EXTABOUTUS/Resources/Gender.pdf (visitato il 31 agosto)

Pires Garcia A. J (2009). "A Brain Drain and Brain Waste" in http://www.univ-orleans.fr/leo/infer/GARCIA%20PIRES.pdf (visitato il 5 agosto 2012).

Popolazione mondiale in: http://it.wikipedia.org/wiki/Popolazione_mondiale (visitato il 25 luglio 2012).

Presidenza del Consiglio dei Ministri- Commissione per le Adozioni Internazionali- Autorità per la Convenzione de L'Aja del 29 maggio 2003 (2011), Dati e prospettive nelle adozioni internazionali. Rapporto sui fascicoli dal 1° gennaio al 30 giugno 2011, p. 4. In: http://www.commissioneadozioni.it/media/97053/d&p_1_2011.pdf (visitato il 10 agosto 2012).

Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Agenzia Regionale del Lavoro (2012), Analisi sulle previsioni di lavoratori extracomunitari in Friuli Venezia Giulia per il 2012. In: http://www.regione.fvg.it/rafvg/export/sites/default/RAFVG/formazione-lavoro/agenzia-regionale-lavoro/allegati/prev_extracom__FVG_2012.pdf (visitato il 14 agosto 2012).

Regione Autonoma Friuli Venezia (2012). "Analisi delle previsioni di lavoratori extracomunitari per il Friuli Venezia Giulia." In: http://www.regione.fvg.it/rafvg/export/sites/default/RAFVG/formazione-lavoro/agenzia-regionale-lavoro/allegati/prev_extracom__FVG_2012.pdf (visitato il 14 agosto 2012).
Regolarizzazione Colf e badanti: il testo del governo (2009), In: http://www.stranieriinitalia.it/attualita-regolarizzazione_colf_e_badanti_il_testo_del_governo_8657.html (visitato il 7 agosto 2012).

Saraceno C. (2003), Le donne tra responsabilità lavorative e familiari, *paper* pubblicato su www.lavoce.info. (visitato il 2 settembre 2012).

Sassen S. (1996) , Toward A Feminist Analytics of the Global Economy, in *Indiana Journal of Global Legal Studies,* vol. 4 n. 1, p. 7-41, in: http://www.jstor.org/discover/10.2307/20644637?uid=3738296&uid=2129&uid=2&uid=70&uid=4&sid=21101014700633 (visitato il 5 agosto 2012).

Sobrero R., *Scrivere Donna. Donne e comunicazione interculturale.* In: http://www.palestradellascrittura.it/public/file/donne_e_comunicazione_interculturale.pdf (visitato il 2 settembre 2012).

Strozzi C., Naghavi A. (2010) "Intellectual Property Rights. International Migration, and Diaspora Knowledge Networks". In http://www2.dse.unibo.it/naghavi/diaspora.pdf (visitato il 30 luglio 2012).

Umm Yahya'Aisha Farina (a cura di), Il dono dell'*Hijab*, in: http://abulbarakat.files.wordpress.com/2012/05/fadlu-l-hijc3a2b-dietro-il-velo-della-donna-musulmana.pdf (visitato il 20 settembre 2012).

WHO (2011). "WTO Global Code of Practice on the International Recruitment of Health Personnel". In:

http://www.who.int/hrh/migration/code/WHO_global_code_of_practice_EN.pdf (visitato il 27 luglio 2012).