

Maurizio Giambalvo
*Ricercatore presso l'Istituto
«Pedro Arrupe» di Palermo*

Mediazione culturale

Le società umane sono attraversate da mutamenti di respiro planetario che da decenni incidono radicalmente sul tessuto sociale, politico ed economico delle nazioni. Abitudini culturali, stili di vita, ambienti naturali e strutture sociali sono sottoposti a forti spinte alla trasformazione, sotto la pressione dei meccanismi propri della globalizzazione economica.

I fenomeni migratori, con il movimento di milioni di persone dalle aree economicamente svantaggiate del globo verso Paesi tecnologicamente più avanzati, costituiscono uno degli aspetti più evidenti e complessi del profondo cambiamento in atto negli equilibri geopolitici e demografici del pianeta.

Limitando il nostro sguardo al continente europeo, i fenomeni migratori vi hanno acquisito ormai caratteristiche strutturali e non coinvolgono più soltanto i Paesi storicamente meta di flussi di immigrati come il Belgio o la Germania. Alla tradizionale migrazione verso i Paesi industrializzati del Nord Europa si è aggiunta quella verso i Paesi dell'Europa meridionale, i quali da terre di emigrazione — con un processo di transizione complesso e contraddittorio durato circa un trentennio — si sono trasformati in importanti aree di immigrazione, prima

di transito e poi, nell'ultimo decennio, anche di permanenza.

Di fronte all'intensificarsi di questo fenomeno, i Paesi europei di vecchia immigrazione hanno inaugurato, a partire dai primi anni Novanta, una politica sempre più restrittiva nei confronti di migranti e profughi, e hanno esercitato forti pressioni sui Paesi di nuova immigrazione — tra cui l'Italia —, ponendo tra le condizioni per l'ingresso nell'Unione Europea l'adozione di rigide strategie di chiusura delle frontiere.

Fattore nevralgico delle politiche migratorie, la regolamentazione dei nuovi arrivi non risolve tuttavia le questioni relative agli immigrati, ai profughi e ai beneficiari di asilo politico già insediati stabilmente nei Paesi di accoglienza, tanto meno le difficoltà e le esigenze espresse dalla seconda generazione. Abbandonata l'illusione di una immigrazione temporanea, legata alle esigenze dei cicli produttivi, i Paesi post-industriali si trovano a dover riprogettare le proprie società in uno scenario plurilingue, multietnico e multiculturale. La complessità delle relazioni, spesso conflittuali, generate dall'incontro e dalla convivenza di soggetti portatori di patrimoni linguistici e tradizioni culturali eterogenei sollecita

dunque interventi volti a favorire l'accoglienza, l'inserimento e l'integrazione degli stranieri nei nuovi contesti socioculturali, giuridici ed economici, ma ciò senza imporre necessariamente l'omologazione ai modelli del Paese di accoglienza e la perdita delle proprie radici.

Una definizione

Negli ultimi venti anni, di pari passo con la crisi e la disarticolazione di ruoli sociali, strutture e forme di convivenza tradizionali, si è sviluppata nelle società occidentali un'ampia riflessione sul concetto di mediazione, intesa come strumento di intervento e di approccio costruttivo alle tensioni e ai conflitti che possono nascere nei contesti di vita e di lavoro, nonché in ambito giuridico e penale (cfr AS, 3 [2002] 251-253).

In Italia, l'espressione «mediazione culturale» è apparsa, con leggero ritardo rispetto ad altri Paesi europei, nei primi anni Novanta in concomitanza con l'intensificarsi del flusso migratorio di popolazioni molto distanti culturalmente dai nostri usi e costumi e con il presentarsi di bisogni inediti, di difficoltà di comunicazione, di malintesi e di veri e propri conflitti tra i nuovi arrivati e la società italiana, il cui volto coincide molto spesso, almeno inizialmente, con quello degli operatori delle istituzioni e dei servizi pubblici.

Sebbene non sia stata ancora elaborata una definizione univoca del concetto di mediazione culturale (come risulta anche dalla varietà di termini usati per indicarla: mediazione interculturale, mediazione linguistico-culturale, interpretariato sociale, ecc.), né vi sia una specifica normativa nazionale in materia (l'unico riferimento esplicito ai mediatori culturali in una legge nazionale è contenuto nella legge n. 40/1998, la cosiddetta «Turco –

Napolitano»), il confronto teorico su questo tema e le molteplici esperienze maturate sul campo permettono di chiarirne almeno, in generale, il significato.

È possibile identificare tre piani o fasi del processo di mediazione culturale. Essa si configura innanzitutto come insieme di pratiche volte a rendere più agevole la comunicazione tra soggetti appartenenti a differenti universi linguistici e culturali, indipendentemente dall'esistenza di situazioni di tensione e di conflitto. Il processo di mediazione consiste, a questo livello, nel facilitare il superamento degli ostacoli comunicativi verbali e non verbali, e nel favorire la conoscenza reciproca dei rispettivi codici e sistemi valoriali.

In secondo luogo, il concetto di mediazione fa riferimento all'area della risoluzione di conflitti tra la famiglia immigrata e la società di accoglienza o all'interno della famiglia stessa (si pensi ai conflitti di coppia o tra le diverse generazioni).

In terzo luogo, la mediazione culturale implica l'idea di un processo di cambiamento in cui l'integrazione è perseguita attraverso l'elaborazione, comune ai nativi e agli immigrati, di nuove norme condivise. Se quest'ultimo livello implica un'azione collettiva e in certa misura spontanea i cui protagonisti sono le associazioni di immigrati e i gruppi misti promotori dell'educazione e della convivenza interculturale, i primi due aspetti rimandano invece a una funzione e a una figura professionale specifica: quella del mediatore e della mediatrice culturale.

Gli operatori della mediazione

Come abbiamo accennato, in Italia non esiste ancora, se non in alcune regioni del Centro-Nord, una normativa che definisca il ruolo, la funzione e il *curriculum* formativo del mediatore/mediatrice

culturale, una figura professionale ancora in fase nascente, nata negli ultimi dieci anni a partire da interventi e percorsi formativi «pilota» attuati da enti pubblici o del privato sociale nell'ambito delle relazioni interculturali. Anche all'estero il confronto su ruoli e funzioni è ancora in corso. Ma proprio grazie alle esperienze maturate dai primi servizi di mediazione attivati in Italia, è possibile identificare con una certa precisione il profilo e una serie di funzioni fondamentali dei mediatori/mediatrici culturali.

L'interpretariato linguistico e culturale è ovviamente uno dei compiti di base che tali figure si trovano a svolgere quotidianamente nei luoghi in cui operano. A partire dalla propria condizione di stranieri con un vissuto migratorio alle spalle, ma dotati di un'ottima conoscenza della lingua, della cultura e delle istituzioni italiane, essi aiutano operatori e utenti dei servizi a superare le difficoltà linguistiche e gli equivoci generati dalla differente appartenenza culturale, non limitandosi alla mera traduzione, ma promuovendo la conoscenza reciproca di abitudini e valori, chiarendo i presupposti e le ragioni alla base di una richiesta o di un rifiuto, illustrando il senso dei codici comunicativi utilizzati, favorendo una relazione positiva tra soggetti di culture diverse per evitare conflitti e discriminazioni.

Per consentire pari opportunità nell'accesso ai servizi pubblici, i mediatori culturali si fanno anche carico di spiegare agli immigrati la struttura e le modalità di funzionamento delle istituzioni cui si rivolgono, i diritti e i doveri degli utenti, le competenze e i limiti di un servizio, le normative e le legislazioni vigenti nel Paese di accoglienza.

Altrettanto importante è l'azione di informazione, rivolta ai nativi e agli ope-

ratori dei servizi, sulle logiche, i codici e le norme culturali e religiose cui gli immigrati fanno riferimento, sottolineando la delicatezza della fase attraversata dallo straniero in via di integrazione, privo per la propria condizione di migrante della rete di relazioni, di conoscenze e dell'insieme di strumenti di cui godeva nel Paese di provenienza. Questo aspetto specifico della funzione del mediatore si concretizza non soltanto nel sostegno alla comunicazione della coppia utente-operatore, ma coinvolge altri attori sociali e istituzionali tramite la promozione di eventi e iniziative finalizzate alla diffusione della conoscenza delle culture degli immigrati e al mantenimento della loro identità culturale.

Il mediatore culturale è dunque una figura strategica sia per gli immigrati sostenuti nel processo di integrazione, sia per chi istituzionalmente deve interagire con un'utenza culturalmente eterogenea e comprenderne bisogni reali, fornendo risposte adeguate. Sebbene un altro elemento del processo di mediazione sia il contributo alla verifica e alla riprogettazione dei servizi in chiave multietnica, l'attività di mediazione non comporta tuttavia il sostituirsi agli operatori o ai loro utenti: agente di integrazione e di cambiamento, il mediatore svolge piuttosto una «funzione ponte» — non a caso in Francia si parla, ad esempio, di *femmes-relais* —, un ruolo di canale di comunicazione privilegiato che si pone in relazione triangolare con i soggetti con cui lavora. Il suo compito consiste dunque nell'aiutare la relazione di aiuto, operando nella prospettiva dell'*empowerment*.

I luoghi della mediazione

L'opera dei mediatori culturali si rende necessaria in tutti quei contesti, pub-

blici e privati, i cui attori esprimano un retroterra culturale eterogeneo. Istituzioni e servizi pubblici di vario tipo hanno cominciato ad attrezzarsi (seppure con ritardo e in maniera ancora non sistematica) per rispondere alla esigenze di una utenza multietnica. I luoghi in cui può essere esercitata la funzione di mediazione, oltre alle già citate associazioni di immigrati e di italiani sensibili ai temi dell'intercultura, sono principalmente le scuole, i presidi sanitari, le questure, gli uffici municipali, gli istituti di pena.

In ambito scolastico, i mediatori intervengono per facilitare l'inserimento dei bambini e adolescenti figli di immigrati nel nuovo contesto educativo, collaborando con gli insegnanti al fine di ridurre i rischi di incomprensione e di emarginazione insiti nella differenza culturale e linguistica. In tale contesto, così come in quello sanitario, i mediatori e soprattutto le mediatrici diventano il canale principale del dialogo tra l'istituzione e l'ambiente familiare, che su temi delicati come l'educazione dei figli, la tutela della salute, il rapporto uomo-donna, medico-paziente, ecc., molto spesso condivide ed esprime abitudini e valori diversi, se non opposti alle finalità dei servizi e ai principi condivisi dalla nostra società.

Ma anche presso gli sportelli municipali, i posti di polizia e soprattutto nelle carceri (nelle quali circa il 30% dei detenuti è attualmente di origine straniera), i mediatori svolgono un'importante opera di facilitazione della comunicazione non solo linguistica, tutelando i diritti della popolazione immigrata, socialmente più fragile ed esposta di quella autoctona, e coadiuvando gli operatori nel processo di conoscenza delle differenze culturali di cui i loro interlocutori immigrati sono portatori, cercando di prevenire così l'in-

sorgere di incomprensioni e di risolvere i conflitti esistenti.

Ben si comprende, allora, come quella del mediatore/mediatrice culturale sia una professione delicata, in cui la sensibilità e la capacità di empatia, l'attitudine alla creazione di legami di fiducia, la consapevolezza dei limiti del proprio ruolo, la capacità di autonomia rispetto alle pressioni del contesto giocano un ruolo non meno importante delle competenze linguistiche, delle conoscenze in ambito giuridico, della consapevolezza dei vincoli e delle possibilità insite nell'incontro e nella convivenza di persone appartenenti a universi culturali differenti.

Per saperne di più

BELPIEDE A. (ed.), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, UTET Libreria, Torino 2002.

BOLAFFI G. – GINDRO S. – TENTORI T. (edd.), *Dizionario della diversità. Le parole dell'immigrazione, del razzismo e della xenofobia*, Liberal libri, Firenze 1998.

CARITAS, *Immigrazione. Dossier Statistico 2002*, Anterem, Roma 2002.

CASTIGLIONI M., *La mediazione linguistico-culturale: principi, strategie, esperienze*, Angeli, Milano 1997.

PROGETTO OLTRETORRENTE, *Forme e pratiche della mediazione culturale. Vivere i servizi in una società multiculturale. Atti del Convegno*, Parma 2002.