



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

# Prospettive di empowerment nella mediazione linguistico- culturale

**Relatrice**

Ch. Prof. Barbara D'Annunzio

**Laureanda**

Francesca Bizzotto

Matricola 805368

**Anno Accademico**

2011 / 2012

# Indice

Introduzione.....	1
<b>1 La lingua.....</b>	<b>26</b>
1.1 La lingua come strumento di comunicazione.....	26
1.1.1 L'importanza della lingua per lo straniero.....	26
1.1.2 Cosa significa sapere una lingua?.....	31
1.1.3 La scelta di vivere tra più lingue.....	33
1.1.4 Comunicazione interculturale.....	35
1.1.5 Culture a confronto.....	36
1.1.6 Comunicazione non verbale.....	37
1.1.7 Incidenti comunicativi interculturali.....	42
1.2 La lingua come elemento identitario.....	45
1.2.1 Cos'è l'identità?.....	47
1.2.2 La lingua e l'identità.....	50
1.2.3 L'identità non come limite, ma come risorsa.....	57
1.3 La lingua come strumento di lavoro.....	60
1.3.1 Fare della competenza comunicativa interculturale una professione.....	60
<b>2 La mediazione linguistico-culturale e interculturale.....</b>	<b>63</b>
2.1 Normativa.....	64
2.1.1 L'agognata professionalità.....	64
2.1.2 Primo esplicito riferimento alla mediazione linguistico-culturale.....	67
2.2 Chi è il mediatore linguistico-culturale?.....	72
2.3 Le abilità del mediare in un contesto interculturale.....	75
2.4 Dove opera il mediatore linguistico-culturale?.....	80
2.4.1 L'ambito sociale.....	80
2.4.2 L'ambito socio-sanitario.....	82
2.4.3 L'ambito scolastico.....	85
2.4.4 Il carcere.....	86
2.4.5 Il tribunale.....	87
2.4.6 Gli sportelli.....	88
2.5 La domanda di mediazione linguistico-culturale.....	90
2.6 Il ruolo del mediatore.....	91
2.7 Le difficoltà del mediare.....	93
2.8 L'azione interculturale.....	101
2.9 L'azione di empowerment e self-empowerment.....	102

<b>3 L'empowerment nella mediazione linguistico-culturale</b> .....	104
3.1 Cos'è l'empowerment?.....	104
3.1.1 Chiarimento terminologico.....	104
3.1.2 La definizione del processo di empowerment.....	105
3.1.3 Le tre dimensioni dell'empowerment.....	108
3.1.4 I tre pilastri dell'empowerment.....	109
3.1.5 L'adesione al percorso di empowerment.....	110
3.1.6 La ricerca-azione.....	111
3.1.7 L'importanza della rete.....	112
3.1.8 Anche il fallimento fa crescere.....	113
3.1.9 Le capabilities di Sen e Nussbaum.....	114
3.2 Quale nesso con la mediazione linguistico-culturale?.....	116
3.2.1 Livello individuale: processi di empowerment del mediatore e dell'utente.....	120
3.2.2 Livello organizzativo: dentro e fuori l'organizzazione.....	138
3.2.3 Livello comunitario: come muta la società.....	154
3.3 “Il quarto ponte” e oltre.....	156
3.3.1 L'associazione culturale “Il quarto Ponte” di Bassano del Grappa.....	156
3.3.2 Altre realtà.....	158
 <b>Conclusione</b> .....	 159
 <b>Allegato 1</b> - Locandina della campagna AMREF.....	 163
<b>Allegato 2</b> - Tavola dei dati sugli informatori.....	164
 <b>Bibliografia</b> .....	 165
<b>Sitografia</b> .....	168

# Introduzione

Una nota ong operante in missioni umanitarie nell'Africa orientale ha lanciato una nuova campagna pubblicitaria<sup>1</sup> per promuovere la formazione professionale in campo medico di giovani africani. Sotto la foto di un uomo di colore, si legge la domanda provocatoria: “E tu cosa ci vedi: un giovane migrante o un giovane dottore?”. L'obiettivo qui è quello di sensibilizzare il lettore sull'importanza di puntare alla formazione medica per dare autonomia locale alla risposta al bisogno di salute e per creare professionalità e posti di lavoro. Quello cui fa richiamo la locandina è, innanzitutto, un nobile impegno che l'associazione da anni dimostra di esercitare in favore di uno sviluppo che generi autonomia, ma ciò che lo slogan evoca va oltre.

Quando ci capita di trovarci di fronte ad uno straniero che non conosciamo, quando il contesto e il suo aspetto non ci danno ulteriori indizi, si delinea spontaneamente nella mente della maggior parte di noi un'immagine di lui che corrisponde ad un'alterità a noi inferiore. Se questo straniero invece si presentasse in un contesto diverso, ad esempio dietro una scrivania in uno studio notarile o al nostro fianco durante una lezione universitaria, l'immagine che avevamo di lui sarebbe messa in discussione. Volendo intuire la logica di questo meccanismo dovremmo forse riconoscere una sorta di automatismo che ci porta a vedere in ciò che non ci è noto un'immagine precostituita dell'altro. Serge Moscovici ha studiato come avviene la costruzione delle rappresentazioni sociali e così afferma: “Prima di vedere e di ascoltare una persona noi l'abbiamo già giudicata, l'abbiamo classificata e ce ne siamo creati un'immagine”<sup>2</sup>. Nel caso dell'immigrato, quest'immagine prende spesso i tratti dell'inciviltà, della delinquenza, della clandestinità e suscita in noi un senso di minaccia, di pericolo. Non appena, invece, abbiamo accesso ad elementi più certi sulla sua identità, le nostre idee preconcepite perdono stabilità e siamo costretti a procedere ad una rivalutazione della

1 Riporto in allegato l'immagine della campagna apparsa sul settimanale Internazionale. L'ong in questione è “Amref”.

2 MOSCOVICI S., 1984, “Il fenomeno delle rappresentazioni sociali”, in MOSCOVICI S., FARR R. M., 1989 (a cura di), *Rappresentazioni sociali*, Bologna, Il Mulino, pag. 48.

persona che abbiamo di fronte.

È a partire da queste considerazioni e riflessioni che intendiamo sviluppare il lavoro di ricerca e di tesi. E in particolare da alcuni quesiti. Partendo dal giudizio che si percepisce essere diffuso tra la popolazione, si può assumere un punto di vista che valorizzi la professionalità degli immigrati per vincere la tendenza di svalorizzazione e criminalizzazione nei loro confronti, che li destina ad un trattamento particolare? Investire sulle loro competenze lavorative può operare una svolta in direzione di una valorizzazione della stessa persona migrante? È sbagliato credere in un mutamento del sentire collettivo attraverso l'introduzione di un diverso discorso che porti alla luce gli elementi di valore positivo apportati dagli stranieri?

Il lavoro di documentazione e ricerca che abbiamo condotto contribuisce all'elaborazione di ipotesi in risposta a tali quesiti.

In particolare, abbiamo deciso di adottare come oggetto della mia ricerca la professione del mediatore linguistico culturale. La nostra attenzione a questo tema risponde ad un crescente rilievo che la mediazione linguistico-culturale e la presenza straniera stanno ricevendo, e vede un potenziale inedito nella funzione di *empowerment* degli immigrati. Si tratta, infatti, di una professione destinata ai soli stranieri vista la loro unicità nel poter farsi interprete di lingue e culture diverse, vivendo a cavallo tra due realtà. Rispetto alla loro funzione, il loro ruolo, e il loro riconoscimento a livello giuridico si può dire sia in atto un dibattito stimolante. Ma ciò che più è interessante da scorgere in seno a questa professione, è la determinazione di acquisire una forma di valorizzazione attraverso la propria professione, e molte volte questo risultato è stato raggiunto in seguito ad un lungo processo di auto-organizzazione e auto-realizzazione in gruppo e individualmente.

Pertanto, l'ambiziosa domanda fondante per il nostro lavoro di tesi, e a cui, pur senza presunzione, cercheremo di dare risposta, parte proprio dalle riflessioni e dal chiedersi se il nostro rapporto con l'alterità possa rivoluzionarsi per mezzo di un ri-considerazione dell'altro attraverso il riconoscimento e la valorizzazione della sua professionalità.

Innanzitutto, ci sembra opportuno soffermarci un momento per cercare di delineare la figura dell'immigrato.

Se volessimo comprendere cosa spinge a svalutare sistematicamente il lavoro e l'esistenza dei migranti, riprendendo la riflessione che il manifesto pubblicitario di cui abbiamo parlato ci stimola a fare, dovremmo forse interrogare coloro che assumono il ruolo di guida del pensiero collettivo nell'incontro con l'alterità e il non-conosciuto.

Ogni individuo impara a decifrare la realtà che lo circonda attraverso le lenti che gli vengono fornite dalla propria cultura. La normalizzazione ci fa credere che le nostre categorie di classificazione siano naturali, quando di naturale non c'è nulla. Ed è sufficiente aprirsi ad un confronto con altre culture per incontrare altri discorsi, altre categorie e altre lenti con cui leggere le medesime realtà. Quando però l'individuo si trova a fronteggiare una situazione o un attore di cui ignorava l'esistenza, ha bisogno di elementi per poterne delineare il carattere e decidere quindi come comportarsi nei suoi confronti. Si aggrappa quindi sul punto di vista che può reperire all'interno della sfera pubblica, in cui circolano diverse letture dell'oggetto da decifrare, tra le quali dominerà una linea di lettura immessa da chi produce i discorsi pubblici<sup>3</sup>.

Lungi dal voler analizzare, in questa sede, i meccanismi attraverso cui i discorsi pubblici incidono o addirittura guidano i nostri pensieri e le nostre azioni, vorremmo in poche righe individuare come queste pratiche comunicative trovino seguito in provvedimenti legislativi o politiche pubbliche capaci di generare – e sorretti da – l'opinione pubblica nei confronti del tema dell'immigrazione.

È affrettato sostenere un'identificazione tra tutti questi processi, tuttavia non si può negare il ruolo determinante dei discorsi pubblici, che possono incidere indirettamente sulle decisioni dei politici e dei legislatori. Infatti, rispetto al tema dell'immigrazione, i discorsi pubblici hanno costruito linee di interpretazione diverse nel corso dei decenni, che hanno legittimato misure di politica e di legislazione. Di volta in volta, l'immigrato è stato inserito in “cornici”<sup>4</sup> distinte: legato a questioni di sicurezza pubblica e di ordine

3 Maria Antonietta Confalonieri espone magistralmente il significato delle logiche del discorso pubblico, attraverso il quale “vengono definiti i problemi di politica pubblica, vengono formulate le agende, sono assunte le decisioni e sono intraprese delle azioni.” (CONFALONIERI M. A., 2001, “Policy issues e media” in CHIARETTI G., RAMPAZI M., SEBASTIANI C. (a cura di), *Conversazioni, storie, discorsi. Interazioni comunicative tra pubblico e privato*, Roma, Carocci, pag. 185-204).

4 Quella delle cornici, o *frame*, è una teoria molto interessante che è stata sviluppata da diversi autori quali Dewey, Bentley, Goffman, Rein e Schön principalmente. I *frame* sono strumenti o lenti, che spesso utilizziamo inconsapevolmente, che ci spingono ad una “selezione, organizzazione e attribuzione di senso ad una realtà complessa, con il fine di ottenere dei riferimenti utili per conoscere quella realtà ed agire” (Campomori cit. in FERRARI M., 2010, *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Milano-Firenze, Academia Universa press, pag. 29).

dello stato, a questioni di disoccupazione, di delinquenza, di criminalità, di degrado, del problema della casa, e ora a quella della crisi economica-finanziaria, facendo sempre leva su un meccanismo di colpevolizzazione che fa dell'immigrato un capro espiatorio di tutta una serie di problemi che investe la nostra società. Il loro destino di emigrati forzati li costringe ad approdare in altri ambienti critici, come afferma Khaled Fouad Allam:

L'odierno sviluppo dei flussi migratori verso l'Europa comunitaria si interseca e interagisce con altri fattori di crisi dei sistemi di *welfare* dei paesi europei: l'espansione del mercato, l'aumento delle forme di esclusione e di povertà, le trasformazioni degli assetti occupazionali, dei regimi contrattuali, dei modelli di stratificazione sociale. [...] L'immigrazione quindi funziona da catalizzatore delle tensioni e delle crisi in atto nella società d'accoglienza, e dei modelli sottesi ai suoi schemi di governo del territorio e di rappresentanza politica.<sup>5</sup>

L'allarmismo prodotto dai discorsi pubblici attraverso i *mass media* consente misure speciali per gestire l'evento, che prevedono la sospensione anche di diritti umanitari, in nome di un'emergenza tanto allertata dai media quanto smentita dai numeri<sup>6</sup>.

Parimenti, tutto il discorso pubblico che lega contemporaneamente l'immigrato al lavoro, alla delinquenza, alla criminalità e alla clandestinità, veicola una determinata immagine dell'immigrato nota a tutti e funzionale ai bisogni del paese d'immigrazione. Volendo tradurre questo pensiero: l'Italia ha un grande bisogno di immigrati, e questo va in risposta ad esigenze di tipo economico-strutturali. Lo dimostrano i numeri: la demografia italiana è ad un livello stagnante, la popolazione invecchia, diminuendo il numero delle nascite e questo aggrava la già grigia situazione economica del paese che, inserito nel sistema economico mondiale di tipo capitalistico, necessita costantemente di lavoratori a basso costo e zero diritti, per rimanere ai ritmi dettati dalla concorrenza internazionale<sup>7</sup>.

---

5 ALLAM K. F., 2006, *La solitudine dell'occidente*, Milano, Rizzoli, pag. 199.

6 I dati che ci riporta il *Dossier Caritas-Migrantes* fanno emergere una situazione di aumento continuo degli arrivi stranieri ma che ne determina una crescita costante ed omogenea negli anni (fatto salvo qualche picco di ingressi dovuto a particolari eventi, come è stato negli scorsi mesi a causa degli scontri nel Maghreb) che riporta percentuali di presenza di stranieri di poco superiori all'anno precedente, al netto dei rientri per scadenza del permesso di soggiorno e rimpatri forzati.

7 BASSO P., 2003, "Sviluppo diseguale, migrazioni, politiche migratorie" in BASSO P., PEROCCO F. (a cura

Questo può avvenire soltanto attraverso la svalorizzazione del loro apporto che apre alla possibilità del loro sfruttamento, e successivamente a quello dei lavoratori tutti<sup>8</sup>.

Per questa ragione viene spesso occultato il livello d'istruzione e di qualificazione professionale posseduta da molti di essi. Riporto qui le parole di Pietro Basso e Fabio Perocco in merito:

Alle imprese servono sempre nuovi contingenti di lavoratori immigrati -e nei fatti sempre nuovi immigrati arrivano-, ma perché tale fornitura di manodopera corrisponda in pieno alle loro attese, bisogna che si tratti di una forza-lavoro per quanto è possibile "indifesa". La criminalizzazione dei migranti fino al punto da stigmatizzare lo stesso fatto del migrare (in sé); la condizione di minorità sociale, giuridica, culturale, psicologica in cui è tenuta in Europa la massa degli immigrati; la moltiplicazione dei divieti e delle restrizioni agli ingressi ed alle permanenze con l'oggettiva moltiplicazione del rischio della "clandestinità"; la forte dipendenza materiale (l'indebitamento di partenza anzitutto) che i processi di ingresso ostacolano comportano per gli immigrati; tutti questi effetti delle politiche punitive degli stati nei confronti dell'immigrazione *giovano alle imprese*, perché consegnano nelle loro mani una forza-lavoro che, quanto meno per un periodo iniziale (non breve), essendo pressoché priva di validi mezzi di auto-difesa, *deve* vendersi a condizioni che non può in alcun modo negoziare.<sup>9</sup>

Le recenti normative in tema di immigrazione vanno, inoltre, nella direzione di ostacolare o perlomeno rendere complessa la regolarizzazione giuridica degli immigrati in Italia. In particolare è a partire dalla legge cosiddetta Bossi-Fini, n. 189 del 2002, che gli immigrati rischiano maggiormente di cadere nella condizione di clandestinità, dal momento che tale provvedimento lega indissolubilmente la regolarità della posizione lavorativa con quella del titolo di soggiorno. Non potendo ignorare la situazione di lavoro sommerso in cui si trova la quasi totalità degli immigrati lavoratori, e la difficoltà e rarità di una forma contrattuale offerta a questi, il legislatore li condanna così all'irregolarità.

---

di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli.

8 Basso spiega quanto sia stretto il legame tra la situazione lavorativa degli immigrati con la perdita dei diritti dei lavoratori autoctoni. Scrive: "Per il capitalismo europeo e statunitense il ricorso alla forza-lavoro immigrata è una (non certo la sola) delle leve utili per svalorizzare la forza-lavoro nel suo complesso, ben inclusa la forza-lavoro "bianca"." (BASSO P., PEROCCO F., 2003, "Gli immigrati in Europa" in BASSO P., PEROCCO F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli, pag. 10).

9 *Ivi*, pag. 14.

Costretto ad uno *status* di irregolare, privo dei diritti più elementari, l'immigrato è condannato alla precarietà e flessibilità nelle sue forme più estreme.

Sul modello del *gastarbeiter*<sup>10</sup> tedesco, l'immigrato dev'essere, inoltre, forza lavoro a buon mercato e ad alto riciclo. L'immigrato esiste in funzione della forza lavoro che offre al paese d'immigrazione, senza di esso non ha diritto a vivere in Italia. E la *ratio* degli ultimi provvedimenti legislativi in materia di immigrazione, con il meccanismo del “contratto di soggiorno”, sembra confermare tale tendenza<sup>11</sup>.

Come vedremo a breve, i dati parlano di una trasformazione dell'immigrazione che si fa sempre più familiare, caratterizzata dalla presenza non più di singoli migranti, ma di nuclei familiari riformatisi grazie ai ricongiungimenti, e dall'emergere del lavoro delle donne migranti. Questa è l'immigrazione che Sayad definirebbe “immigrazione buona”<sup>12</sup>, che sceglie il nostro paese per far crescere i figli e che punta all'integrazione.

A questo ultimo proposito, proponiamo un piccolo inciso per chiarire come l'idea di integrazione in Italia sia segnata da ciò che Perocco<sup>13</sup> definisce “una politica assimilazionista senza assimilazione”. La concezione maggiormente diffusa di integrazione – nonché la soluzione auspicata da molti – prevede un mero abbandono della propria identità culturale, e con essa le usanze, gli stili di vita, e ogni ostentazione e rappresentazione della propria cultura, in favore di un completo adattamento alla cultura italiana. Si devono adattare, però, senza beneficiare dei vantaggi e opportunità che dovrebbero essere garantite con la parità. Ma nonostante compiano questo processo, denuncia Perocco: “verso gli immigrati è stata progressivamente avviata una “politica di etnicizzazione senza riconoscimento” dei diritti delle “minoranze culturali”<sup>14</sup>, segregati ai margini della società all'interno delle loro comunità<sup>15</sup>, senza vedersi riconosciuto il

---

10 Termine tedesco che significa “lavoratore ospite”.

11 BASSO P., PEROCCO F., 2003, “Gli immigrati in Europa” in BASSO P., PEROCCO F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli.

12 Così è come Sayad definisce l'immigrazione “di popolamento” algerina in Francia. Si tratta degli immigrati che ricostruiscono il nucleo familiare nel paese d'immigrazione con l'idea di rimanerci a vita, ipotizzando un processo di assimilazione. Scrive: “Essi testimoniano così della “fiducia” che ripongono in coloro presso i quali immigrano, al punto da trasferirsi da loro senza riserve, di abbandonarsi a loro, di affidare loro quanto hanno di più caro ed essenziale: le donne e i figli, cioè tutto il futuro. Insomma, questi sono i *buoni* immigrati” (SAYAD A., 2002, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'immigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 101)

13 PEROCCO F., 2003, “L'apartheid italiano” in BASSO P., PEROCCO F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli, pag. 213.

14 *Ivi*, pag. 213.

15 L'abuso e l'uso inappropriato di questo termine ricalcano qual è il pensiero comune in merito alla

diritto alla diversità.

Le donne figurano in questo senso come i soggetti chiave per la conservazione dell'identità culturale, ma sono spesso le stesse ad operare critiche verso la propria cultura e cercare la strada dell'interazione tra culture, spesso a partire dal proprio lavoro, come è il caso di coloro che operano nel terzo settore e in particolare in progetti di interculturalità. Tuttavia persiste una sorta di settorializzazione in base alla nazionalità, che vincola ogni nazionalità ad un settore o un impiego specifico. Chiunque può dire qual è la nazionalità predominante nel lavoro domestico, nel lavoro di cura, per riportare gli esempi più noti. Questo legame costringe spesso donne professionalmente formate e altamente istruite alle dipendenze di famiglie italiane in un lavoro alienante quanto invisibile<sup>16</sup>, precario, dequalificato e poco retribuito.

Il lavoro delle donne immigrate innesca poi una serie di fenomeni di non trascurabile importanza, quali: l'inversione dei ruoli tra i generi in fatto di partecipazione economica alla vita familiare, crisi di accudimento nella familiarità transnazionale<sup>17</sup>, il particolare rapporto che si crea tra donne italiane e immigrate.

Si può leggere quest'ultimo fenomeno come risposta alla fame del biocapitalismo<sup>18</sup>. Giuliana Chiaretti, con le parole di Saskia Sassen, considera il lavoro delle badanti espressione di “”signorilizzazione” che in un'economia globale caratterizza il volto ricco delle città, e ci rinvia alla polarizzazione tra ricchi e poveri, tra lavori superqualificati e lavori dequalificati”<sup>19</sup>. C'è forte richiesta di lavoro femminile in Italia,

---

presenza straniera. Insistere sul vederli come comunità, nega loro il diritto all'identità individuale e li considera un gruppo inscindibile che si distingue dalla cittadinanza per elementi culturali inconciliabili con quelli degli autoctoni. Porre dei confini attraverso la scelta dei termini fa trasparire la volontà di negazione di terreni comuni di incontro.

16 A tal riguardo Perocco parla di una “doppia segregazione, lavorativa e simbolica”. Infatti “le donne immigrate vengono private di una propria sfera di visibilità. Esse ci sono, sono spesso richieste ed “ambite”, ma non esistono come soggetti sociali.” (PEROCCO F., 2003, “L'apartheid italiano” in BASSO P., PEROCCO F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli, pag. 224)

17 Come viene definita in BONIZZONI A., 2009, *Famiglie globali. Le frontiere della maternità*, Torino, UTET Università.

18 Il biocapitalismo si ciba del lavoro emozionale, di cura, cognitivo messo a servizio del capitalismo ma de-salarizzato e in un tempo del lavoro che coincide con quello della vita. (MORINI C., 2010, *Per amore o per forza. Femminilizzazione del lavoro e biopolitiche del corpo*, Verona, Ombre Corte, pag. 134). Il tempo di cura è visto come tempo che va donato. Questo è l'epilogo della ricerca di autodeterminazione e autorealizzazione femminile nel lavoro, ovvero il suo sfruttamento. È il tempo della vita quindi che viene capitalizzato per coprire fette di *welfare* affidate al mercato o alla gratuità – e mancanza di riconoscimento – di donne soprattutto. (*Ivi*, pag. 134)

19 Cfr. CHIARETTI G., 2009, “La redistribuzione del lavoro domestico e di cura tra noi, donne indigene, e

come nel resto dei paesi del Nord del mondo, a fronte di un maggior desiderio di emancipazione e autorealizzazione della donna, che sceglie – o è forse costretta a farlo – di privilegiare il lavoro e trascurare la famiglia. Allo stesso modo, la donna straniera nel suo viaggio alla ricerca di affermazione<sup>20</sup> nel nostro paese si trova a sostituire la donna nativa, dovendo accettare posizioni lavorative inferiorizzanti e dequalificanti.

Il sistema qui esemplificato rappresenta il cosiddetto *welfare mix* all'italiana. Ove lo stato sociale non arriva, una comunione di forze garantite dal mercato del lavoro e dal terzo settore accorrono a coprire i bisogni sociali, presentando un'offerta di servizi pubblici e privati. Ma dall'altra parte, lasciando al mercato la produzione di *welfare* si produce uno sfruttamento della forza lavoro immigrata.

“L'immigrazione si chiude con una presenza, l'emigrazione si traduce con un'assenza. La presenza si impone, l'assenza si constata e niente più; la presenza viene regolata, regolamentata, controllata, gestita, mentre l'assenza viene mascherata, colmata, negata”<sup>21</sup>. Sayad parlava, così, dell'immigrato come fosse vittima di una doppia assenza segnata dall'illusione del ritorno e di quella della naturalizzazione nel paese d'immigrazione e che lo lascia in un limbo buio.

L'immigrato assume un'identificazione con il lavoro, tale da essere ridotto a pura forza lavoro: è il motivo che legittima il suo soggiorno e ciò che gli dà sicurezza per poter contribuire alla famiglia d'origine e alla produttività del paese d'immigrazione.

Affrontare questo tema in termini di costi e benefici, di funzionamento dell'economia, ci distoglie, secondo Sayad, nel percepire il “lavoro politico che si cela dietro quella che appare come una semplice operazione di ordine economico. Razionalizzare nel linguaggio dell'economia un problema che non è (o non è soltanto) economico ma politico significa trasformare in argomenti puramente tecnici argomenti etici e politici”<sup>22</sup>.

Diventa necessario pertanto accogliere un punto di vista che inquadri la situazione

---

loro, donne immigrate” in CHEMOTTI S. (a cura di), *Donne al lavoro. Ieri, oggi, domani*, Padova, Il Poligrafo, pag. 361-388.

20 È componente della motivazione a compiere il percorso migratorio anche il desiderio di affermazione e di rinascita da una posizione – che all'interno della famiglia o della società – poteva essere opprimente.

21 SAYAD A., 2002, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'immigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 164.

22 *Ivi*, pag. 107-108.

migratoria nel suo insieme, come tassello di un disegno più grande. E ciò richiede un'analisi seria del fenomeno migratorio per individuarne le cause e inserirlo nei giochi del mondialismo. Si può così disincantarsi dal mito del provvisorio, iniziare a vedere lo straniero nella sua doppia presenza – opponendoci al nostro etnocentrismo che nega la sua storia – e considerare la ricchezza che il rapporto con il “diverso” ci può dare. Al di là di ogni retorica, l'interculturalità è una risorsa. La scoperta del mondo di appartenenza dello straniero, denota un nuovo approccio positivo all'alterità e getta il seme per una società interculturale. L'immigrato potrà, così, riporre la speranza di costruirsi un percorso di rinascita, di riconoscimento ed uscire dalla condizione di condanna all'invisibilità o peggio di caprio espiatorio di tutti i mali della società.

Per interrogarci sulle ragioni che tengono in vita il fenomeno migratorio internazionale, dovremmo considerare che storicamente, come afferma Sayad “la migrazione internazionale [...] è il prodotto di un rapporto di forza”<sup>23</sup>, cambia il terreno di gioco ma i protagonisti sono sempre l'uno dominante e l'altro dominato.

Partendo dall'esempio del rapporto tra Algeria e Francia, il cui filo diretto trova origine nelle campagne coloniali francesi, può essere preso ad esempio se si osserva la finzione che viene intessuta e che fa reggere la messa in scena del vantaggio reciproco cui dovrebbe portare il fenomeno migratorio ad ambedue le società coinvolte. E questa relazione, sostiene Sayad “è tanto più conflittuale quanto più le due parti fingono di credere – il che è la condizione implicita per poter contrattare – al carattere bilaterale e anche reciproco della relazione contrattuale su cui si accordano”<sup>24</sup> alludendo ad una possibile scelta operata coscientemente e volontariamente dalle parti. A nostro avviso, questa logica trova una similitudine con l'offerta di sviluppo che i coloni di fine quattrocento sbandieravano in cambio delle risorse naturali e umane delle terre conquistate.

Bisognerebbe, inoltre, guardare alle determinanti individuali e collettive che spingono ad emigrare, e riconoscere l'eterogeneità delle situazioni di partenza dei migranti.

Riprendendo l'analisi che Ferrari e Rosso<sup>25</sup> hanno prodotto, oltre alle più note cause di

---

23 SAYAD A., 2008, *L'immigrazione o i paradossi dell'alterità. L'illusione del provvisorio*, Verona, Ombre Corte, pag. 103.

24 SAYAD A., 2002, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'immigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 113.

25 FERRARI M., ROSSO C., 2008, *Interazioni precarie. Il dilemma dell'integrazione dei migranti nelle*

migrazione come la logica del *push-and-pull*<sup>26</sup> che tiene in vita i flussi per motivi economici e demografici, gli squilibri internazionali (cause che risiedono nelle peggiori condizioni ambientali, nei conflitti armati, ...), le spinte a seguire tragitti migratori già tracciati da connazionali, o la volontarietà del singolo; intervengono anche altri fattori e soggetti ad influenzarne gli spostamenti: soggetti multinazionali, organi sovranazionali come il Fondo Monetario Internazionale, i governi e le alleanze che gestiscono gli sfruttamenti di risorse e agiscono nella crescente polarizzazione a seguito della mondializzazione. Alla luce di queste considerazioni, l'ipotesi di una decisionalità individuale sembra reggere meno o essere vista per lo meno come il tassello finale di una lunga catena di determinanti.

Il linguaggio dei *media*, soprattutto in seguito agli arrivi di rifugiati dal Nord Africa, si tinge di termini di guerra quali “emergenza immigrazione” e “invasione”. Abbiamo tuttavia imparato quali sono le logiche che richiedono l'uso di questo tipo di linguaggi e solo i dati ci aiuteranno, invece, a dare una dimensione più realistica all'evento migratorio che coinvolge l'Italia.

Nonostante sia personalmente restia ad utilizzare cifre quando si tratta con vite umane, i numeri che ci offre ogni anno il *trait d'union* Caritas-Migrantes nella produzione del *Dossier* statistico sull'immigrazione in Italia, ci verranno in soccorso per definire il volume dei flussi migratori e il suo contesto, in un'analisi che scava in tutte le sfere toccate dal fenomeno.

Scorrendo il documento, si può osservare che gli unici dati che giustificano i toni allarmistici usati dai *mass media*, risultano essere quelli relativi agli ingressi dovuti ai conflitti che hanno sconvolto la regione maghrebina. Fatto salvo questo fenomeno straordinario, è difficile riconoscere nei numeri un'invasione migrante, visto che questi descrivono una crescita costante e omogenea della presenza straniera negli anni.

---

*politiche sociali locali: il caso di Brescia*, Messina, Centro Interuniversitario per le ricerche sulla Sociologia del Diritto e delle Istituzioni Giuridiche, working paper n. 26.

26 Basso ricostruisce il significato di *pull-factor* attorno al bisogno continuo di forza lavoro immigrata da parte dell'economia europea, e il *push-factor* quello diretto dai paesi dell'emigrazione le cui condizioni di vita costringono i propri abitanti ad emigrare. Questo squilibrio di condizioni tra il Sud ed il Nord del mondo sono effetto di una “diseguale ripartizione delle condizioni dello sviluppo materiale” che caratterizza l'attuale sistema mondializzato, figlio del sistema coloniale. (BASSO P., PEROCCO F., 2003, “Gli immigrati in Europa” in BASSO P., PEROCCO F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli, pag. 12)

In Italia gli stranieri rappresentano il 7,5% della popolazione totale, dato che si traduce in 4.570.317 persone – che raggiungono i 5 milioni se consideriamo le stime sugli irregolari – su un totale di 60.650.000 residenti<sup>27</sup>.

Questo condensato di numeri assume un significato preciso e se confrontato con i dati degli anni precedenti potremmo concludere che si stia verificando una tendenza dell'immigrazione a trasformarsi in immigrazione “stanziale”, e che è in aumento, pertanto la quota di “immigrazione buona”<sup>28</sup>, come l'abbiamo definita poco fa, con un maggior grado di integrazione. “Nel 2010 i casi di cittadinanza sono stati 66 mila”<sup>29</sup> precisa il *dossier*.

Accorgersi, quindi, che la loro presenza è tutt'altro che provvisoria, dovrebbe aiutarci ad assumere un atteggiamento diverso nei loro confronti. Dobbiamo persuaderci del carattere strutturale del fenomeno, e pertanto convincerci che non sono lavoratori di passaggio, ma persone potenzialmente parte della cittadinanza, e come tali adoperarsi affinché siano titolari di diritti al nostro pari. Recentemente sono molti gli esempi che si potrebbero portare a testimoniare la presa di coscienza di molti italiani, che hanno sposato la causa di generare vera parità con i migranti. E ciò pretende venga spezzata la logica di bilancio tra i costi e i benefici che si redige sulla loro esistenza.

Se volessimo altrimenti cedere a questa logica disumana dovremmo ammettere gli elementi “in positivo” che gli immigrati apportano alla nostra società dal punto di vista demografico, economico e sociale. Tenendo a mente il progressivo invecchiamento demografico e l'abbassamento del tasso di fecondità, che ha raggiunto il 1,29, riporto i dati del *Dossier* statistico sull'immigrazione:

La popolazione immigrata è più giovane (32 anni, 12 in meno degli italiani), incide positivamente sull'equilibrio demografico con le nuove nascite (circa un sesto del totale) e sulle nuove forze lavorative, è lontana dal pensionamento e versa annualmente oltre 7 miliardi di contributi previdenziali, assicura una maggiore flessibilità territoriale e anche la disponibilità a inserirsi in tutti i settori lavorativi, crea autonomamente lavoro anche con i suoi 228.540 piccoli imprenditori, si occupa dell'assistenza delle famiglie,

---

27 CARITAS-MIGRANTES, 27 ottobre 2011, *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*, pag. 2.

28 SAYAD A., 2002, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'immigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 101.

29 CARITAS-MIGRANTES, 27 ottobre 2011, “I principali dati statistici” in *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*.

degli anziani e dei malati, sta pagando più duramente la crisi in termini di disoccupazione e complessivamente rende più di quanto costi alle casse dello Stato.<sup>30</sup>

E ancora dal *Dossier* si legge: “Il saldo tra i versamenti degli immigrati all'erario e le spese pubbliche sostenute a loro favore è ampiamente positivo (1,5 miliardi di euro secondo una stima de *Dossier*) e questa somma, secondo altri calcoli sarebbe ancora più elevata”<sup>31</sup>.

Viene da chiedersi ora: come vivono la nostra società queste persone? Cosa significa essere un utente straniero dei servizi sanitari, sociali e scolastici offerti nelle nostre città?

Sappiamo che le manovre finanziarie attuate negli ultimi anni nel nostro paese, sono andate progressivamente erodendo buona parte delle risorse a disposizione per la costruzione dell'offerta di *welfare*. E c'è da constatare che i tagli hanno colpito i settori più vulnerabili dei servizi sociali, della sanità e dell'istruzione aggravando la già complessa, e talvolta precaria, situazione.

Naturalmente tra i destinatari di questi servizi troviamo anche cittadini non italiani. Per loro l'accesso e l'utilizzo di questi servizi rappresentano un percorso particolarmente tortuoso.

Infatti, Migrantes e Caritas nel loro *Dossier*<sup>32</sup> denunciano un accesso ancora molto ostacolato alle prestazioni e ai benefici di *welfare* per gli immigrati. L'accesso ai servizi sociali è reso complesso in parte per le soglie strutturali molto alte dei servizi stessi, in parte per le difficoltà oggettive di inquadrarne il sistema organizzativo, comprenderne il linguaggio, per la difficoltà con la lingua, la distanza geografica dal servizio, il non essere raggiunti dalle informazioni<sup>33</sup>, le difficoltà organizzative ed economiche. Spesso, inoltre, un periodo di residenza regolare nel nostro paese è chiesto a garanzia per la concessione di servizi di *welfare* o altre prestazioni.

Le difficoltà incontrate in seno ai servizi e un'impreparazione di questi ultimi al

---

30 CARITAS-MIGRANTES, 27 ottobre 2011, “I principali dati statistici” in *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*.

31 CARITAS-MIGRANTES, 27 ottobre 2011, *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*, pag. 3.

32 CARITAS-MIGRANTES, 27 ottobre 2011, *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*.

33 Dovuto, spesso, da un mancato inserimento all'interno di una rete amicale o parentale, che detiene il capitale sociale indispensabile per l'orientamento e l'adattamento alla società.

fronteggiare complessità legate all'immigrazione e alla comprensione dell'alterità, certo non agevola la già tormentata esistenza dei migranti nel nostro paese.

Ferrari e Rosso<sup>34</sup> osservano che purtroppo, in Italia si registra nella gestione del *welfare* una tendenza alla delega dal livello nazionale a quello più locale, non ottenendo dallo Stato che indicazioni poco precise.

La vaghezza di istruzioni dall'alto si traduce in una difficoltà a livello meso<sup>35</sup> di programmazione e gestione degli interventi – perché è a livello meso che si fa integrazione – e in una potenziale esclusione sociale che è sostanziale e non consente alle persone straniere l'accesso a diritti e servizi fondamentali.

E dal momento che il compito di organizzazione dell'intervento pesa sulle spalle delle Regioni e agli attori locali, il quadro complessivo che si presenta è carente in termini di coordinamento tra gli interventi dei vari soggetti, fra i soggetti stessi e le politiche locali – che richiederebbe una ristrutturazione degli “assetto interni”. Continuano infatti Ferrari e Rosso: “interventi discontinui, estremamente diversificati da regione a regione, da distretto a distretto, insieme a comportamenti e interpretazioni contraddittorie nelle sedi locali di attuazione delle direttive nazionali”<sup>36</sup> mostrano condizioni che i tagli al settore esasperano e vi inseriscono elementi di instabilità.

Infatti, nonostante sia doverosa una distinzione tra la situazione dei distretti urbani e quelli extraurbani, si può dire che questi punti di “criticità si traducono in instabilità, in precarizzazione dei rapporti di lavoro, in frammentazione o separatezza fra i soggetti che si occupano di attuare queste politiche”<sup>37</sup> che vede una forte parcellizzazione tra le diverse realtà, difficilmente conciliabili in un lavoro di rete. Fortunatamente, si fa spazio alla sperimentazione nel locale e l'impegno della società civile.

---

34 FERRARI M., ROSSO C., 2008, *Interazioni precarie. Il dilemma dell'integrazione dei migranti nelle politiche sociali locali: il caso di Brescia*, Messina, Centro Interuniversitario per le ricerche sulla Sociologia del Diritto e delle Istituzioni Giuridiche, working paper n. 26, pag. 9.

35 Con questo termine ci riferiamo ad un ambiente intermedio tra la società – considerata dimensione macro – e gli individui – dimensione micro. Al livello meso troviamo quindi le organizzazioni e quei soggetti che, afferma Ferrari, sono visti come: “elemento di connessione tra la dimensione delle relazioni dirette (tra gli operatori, tra gli operatori e gli utenti) e la dimensione delle politiche sociali (nazionali, regionali e locali), come il luogo in cui vengono elaborate ed agite, ovvero si concretano, le politiche e i servizi locali.” (FERRARI M., 2010, *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Milano-Firenze, Academia Universa press, pag. 30)

36 FERRARI M., ROSSO C., 2008, *Interazioni precarie. Il dilemma dell'integrazione dei migranti nelle politiche sociali locali: il caso di Brescia*, Messina, Centro Interuniversitario per le ricerche sulla Sociologia del Diritto e delle Istituzioni Giuridiche, working paper n. 26, pag. 10.

37 *Ivi*, pag. 41.

Infine, risulta evidente come nei servizi si stia lasciando sempre più spazio ad un lavoro sociale organizzato in forme progettuali che, a causa della loro instabilità, si traducono in interventi limitati nel tempo di durata del progetto stesso e non garantiscono un seguito. La precarietà che segna il servizio per il limite posto dal fattore tempo e dal fattore finanziario, si riflette anche sull'impiego. La formula sembra quindi essere: impiego provvisorio in un servizio instabile e non uniformemente garantito sul territorio nazionale, rivolto ad un utente precario e come tale marginale<sup>38</sup>, ancora a negare il carattere stabile della presenza straniera.

Non risulta meno complesso il rapporto che gli stranieri hanno con la sanità.

Nonostante il Sistema Sanitario Nazionale italiano si ispiri a “principi di gratuità, universalità ed equità, non è riuscito a evitare il riprodursi di forme di disuguaglianza nell'accesso alle prestazioni sanitarie”<sup>39</sup>. La recente svolta nella gestione del settore sanitario italiano di tipo aziendale ha introdotto logiche prima sconosciute all'ambiente e portato a schemi di *governance* meno controllabili perché nelle mani delle Regioni, aggravando ulteriormente la situazione di disuguaglianza nell'accesso alla salute per le fasce di popolazione più vulnerabili, tra cui gli immigrati. Micol Bronzini, in questo estratto, sembra attribuirne la responsabilità ai modelli di *welfare* imposti dai sistemi economici in auge:

le politiche sembrano andare nella direzione di un'accentuazione non solo delle diseguaglianze sociali nella salute, ma anche delle diseguaglianze sanitarie nell'accesso alle cure, con un aumento della componente di spesa che ricade sulle famiglie. Del resto quest'ultimo aspetto accomuna tutti i sistemi capitalistici avanzati, come conseguenza della crisi di sostenibilità economica dei sistemi di welfare.<sup>40</sup>

Considerando come principali determinanti della disuguaglianza di salute all'interno di un paese, fattori come il reddito, l'istruzione, l'età, l'area geografica di residenza, il

---

38 FERRARI M., ROSSO C., 2008, *Interazioni precarie. Il dilemma dell'integrazione dei migranti nelle politiche sociali locali: il caso di Brescia*, Messina, Centro Interuniversitario per le ricerche sulla Sociologia del Diritto e delle Istituzioni Giuridiche, working paper n. 26, pag. 43.

39 BRUNI A., FASOL R., GHERARDI S., 2007, *L'accesso ai servizi sanitari. Traiettorie, differenze, disuguaglianze*, Roma, Carocci, pag. 18.

40 BRONZINI M., 2009 (a cura di), *Sistemi sanitari e politiche contro le disuguaglianze di salute*, Milano, Franco Angeli, pag. 21

genere, la nazionalità d'origine, la rete sociale, non è esagerato ipotizzare che la maggior parte degli immigrati si trovi in una posizione di debolezza, e quindi a rischio di discriminazione, a causa di tutti questi elementi.

I fattori di difficoltà qui descritti, aggravati dalla paura di poter essere denunciati per lo stato di irregolarità, possono causare un ritardo all'accesso alle cure, portando quindi a stadi allarmanti la propria malattia, talvolta cronicizzandola.

Nonostante, infatti, il Testo Unico<sup>41</sup> si esprima a rafforzare l'obbligo per le strutture sanitarie di garantire cure urgenti o essenziali anche a coloro che per motivi di irregolarità del permesso di soggiorno non godono dell'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale, corre ed è percepito il rischio di un eccesso di zelo del personale medico e infermieristico nel denunciare lo stato di irregolarità del paziente. È stato necessario l'intervento di protesta del personale ospedaliero, cui ha fatto seguito una comunicazione tramite circolare ministeriale, per affermare l'assenza di obbligo del personale a esporre denuncia nei confronti del paziente alle forze dell'ordine. Rimane quindi al senso etico della persona che cura e assiste, la scelta su come gestire la situazione.

Fortunatamente, a dare alternativa alle istituzionali traiettorie di cura – percepite come pericolose quindi spesso aggirate – e a dare soccorso all'agonizzante sistema di *welfare* italiano viene in soccorso il terzo settore, con la presenza esperta e accogliente sul territorio nazionale di molti soggetti che si muovono tra i servizi sanitari e non, rivolti agli stranieri.

Infine, per quanto concerne l'ambiente scolastico, dobbiamo considerare che della totalità di minori stranieri residenti in Italia – che supera il milione e mezzo – gli iscritti alla scuola dell'obbligo nell'anno scolastico 2010/2011 sono stati 709.826 con un'incidenza del 7,9% sugli studenti totali. Anche la popolazione degli studenti universitari registra iscrizioni per il 3,6 % da parte di ragazzi stranieri<sup>42</sup>.

---

41 D. Lgs. 25 luglio 1998, n. 286, all'articolo 35, 3° c. recita: “Ai cittadini stranieri presenti sul territorio nazionale, non in regola con le norme relative all'ingresso ed al soggiorno, sono assicurate, nei presidi pubblici ed accreditati, le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti o comunque essenziali, ancorché, per malattia ed infortunio e sono estesi i programmi di medicina preventiva a salvaguardia della salute individuale e collettiva”.

42 CARITAS-MIGRANTES, 27 ottobre 2011, *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*, pag. 4.

Vista l'elevata presenza straniera nelle classi italiane, dovuta al crescente numero di ricongiungimenti familiari e la presenza di ragazzi nati in Italia da famiglie straniere, la scuola dovrebbe adottare delle misure per contrastare le problematiche relative alle loro specifiche difficoltà: di tipo linguistico, di tipo culturale, di apprendimento, di relazioni con i coetanei e insegnanti, e di approccio agli studi.

Tuttavia, un'analisi dell'ambiente scolastico denota il seguente quadro:

L'insegnamento delle lingue straniere di ceppo non europeo è lasciato a zero, sebbene siano presenti sul territorio nazionale oltre 180 gruppi nazionali (in compenso, si stanno iniziando a rendere obbligatorie le lingue e i dialetti locali ). Il mediatore linguistico-culturale è rimasto una figura dallo statuto professionale e contrattuale assai incerto e precario, con evidenti discriminazioni, anche in questo caso, ai danni degli immigrati e un'evidentissima carenza di mezzi per potenziarla. Con la più ovvia delle conseguenze: i tassi di ripetenza e di esclusione dei figli di immigrati sono cospicui e non pochi, visto questo tipo di scuola, vi si auto-escludono rinunciando “volontariamente” a frequentarla. [...] non può esservi un autentico scambio interculturale finché si è in presenza di relazioni così asimmetriche tra i popoli.<sup>43</sup>

Quanto alla lingua – tema che affronteremo da diversi punti di vista nel prossimo paragrafo – il *dossier* Migrantes-Caritas scrive:

Deve ritenersi necessaria l'insistenza sull'apprendimento dell'italiano, che però rischia di trasformarsi in una minaccia alla stabilità del soggiorno se non accompagnata da un incremento delle risorse (a Roma, ad esempio, metà del fabbisogno di studio degli adulti immigrati è soddisfatto dal volontariato) che ne perfezioni l'operatività. Tra quanti hanno sostenuto il test di italiano per il rilascio del permesso di soggiorno CE per lungosoggiornanti i bocciati sono stati il 3,5% a Roma, il 14% a Milano e il 34% a Padova, con un andamento peggiore là dove i test sono stati svolti per iscritto, anche perché molti immigrati hanno appreso la nostra lingua solo oralmente.<sup>44</sup>

È evidente quanto sia urgente una ristrutturazione dell'organizzazione scolastica e un ripensamento dell'offerta formativa, tenendo in considerazione la difesa della diversità

---

43 BASSO P., PEROCCO F., 2003, “Gli immigrati in Europa” in BASSO P., PEROCCO F. (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli, pag. 51.

44 CARITAS-MIGRANTES, 2011, *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*, pag. 4.

cui tutti gli studenti dovrebbero aver diritto.

Nell'attesa che ciò avvenga, l'immigrato deve cercare di sopravvivere alle difficoltà fin qui descritte. È frequente che egli maturi naturalmente delle “analisi” sulla sua condizione e arrivi a riconoscere il bisogno di attivarsi per trovare autonomamente delle soluzioni.

Uno dei principali problemi, e cronologicamente tra i primi ad emergere, risulta essere per la maggior parte degli stranieri il fattore linguistico. E la soluzione a questo problema è spesso – quando il supporto amicale e parentale non esiste o non è sufficientemente competente – il servizio di mediazione linguistica culturale. Il ricorso ad un servizio del genere nasce, infatti, come risposta spontanea nei contesti di incomunicabilità e incomprensione nel dialogo tra stranieri e italiani. Questo servizio viene, nella maggior parte dei casi, organizzato e gestito da un'associazione, una fondazione o una cooperativa sociale composta da immigrati, ma gli italiani sono naturalmente ammessi. Come vedremo, infatti, queste organizzazioni come attività principale prestano le loro capacità e risorse, nei luoghi sopra descritti, come intermediari di lingua e cultura; ma tra i loro obiettivi ricorrono la sensibilizzazione sui temi relativi all'immigrazione, la promozione di soluzioni interculturali e di condivisione tra mondi diversi.

Ad aderire a questa professione – anche se giuridicamente ancora non è riconosciuta – sono madrelingua che possono vantare una certa sicurezza linguistica e una conoscenza della cultura italiana e dei servizi. Incontreremo molte di queste persone nelle prossime pagine e conosceremo le loro storie. Capiremo che ad animarle, spesso, non sono motivazioni economiche, vista la forte instabilità – contrattuale, economica e di riconoscimento – cui è destinata questa professione, ma altri interessi e vocazioni.

Molte volte, infatti, forti di un certo grado di sicurezza e integrazione sul territorio, unito ad una buona conoscenza della lingua, della cultura e della società italiana, sono spinti dal desiderio di dare aiuto a chi, connazionali o stranieri, denuncia difficoltà nel vivere, convinti inoltre che con questo aiuto si possano aprire terreni di scambio e confronto positivo.

La mediazione – è il caso di definirla interculturale – è spesso vista come un ponte

costruito tra due terre separate da un mare di incomprensione e l'immagine è efficace a descrivere questo. Tuttavia, si dovrebbe superare questa metafora, perché quello che un ponte non può fare è ridurre la distanza tra le due terre. Seppure l'attivazione del servizio di mediazione avviene con il fine di mettere in contatto i due mondi, l'effetto collaterale auspicato, nonché l'obiettivo finale reale di chi realizza il servizio, è creare una terra comune, di incontri, di reciproca conoscenza e rispetto, una terra di condivisione dove la mediazione non abbia senso di esistere.

Riteniamo, infatti, che la mediazione linguistico-culturale sia efficace quando riesce ad essere temporanea, provvisoria. Come può essere una fune, un salvagente: agisce sull'emergenza a costituire un primo, distante, contatto con la ciurma di una nave straniera; il passo successivo è salirne a bordo e annullare la distanza. Se la fune serve poi ad avvicinare due paesi, servono le forze di tutti, da ambo le parti.

Se il bisogno di mediazione si cronicizza, invece, con tutta probabilità, il contatto non ha prodotto il desiderio di conoscenza e non ci sono stati reali sforzi tesi all'incontro.

Ed è il mediatore interculturale che per primo deve riconoscere l'opportunità, che il suo lavoro gli concede, di produrre interazione. Al momento del suo intervento, per il mediatore – o per l'operatore in genere che si interfaccia con l'utenza – si delinea, infatti, la possibilità di incidere su un rapporto troppo a lungo squilibrato. Scrive infatti Ferrari: “forte del suo ruolo asimmetrico, conduce la relazione verso una forma più interattiva, propone uno slittamento – semantico ed operativo – attivando una conversazione nella quale trovino spazio la – propria e dell'utente – complessità esperienziale, e non già solo alcune sue caratteristiche (ad esempio reddituali o abitative)”<sup>45</sup>. E questo è evidentemente uno sforzo significativo per uscire dal *frame* – ne abbiamo parlato poco sopra – che delinea i caratteri dell'intervento di *welfare* e che limita il lavoro dell'organizzazione; sforzo che risente però dei limiti imposti dalle politiche del servizio che spesso non ammettono questi cambi di paradigma.

Anche il mediatore può agire, quindi, per disegnare un nuovo rapporto più orizzontale e umano, e con ogni probabilità è più portato a farlo rispetto ad altri operatori, perché conosce per certo cosa significa stare dall'altra parte e perché possiede *frame* di riferimento diversi – sull'organizzazione di un servizio, sull'impostazione del rapporto

45 FERRARI M., 2010, *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Milano-Firenze, Accademia Universa press, pag. 193.

operatore-utente, sulla concezione del *welfare* stesso, per fare degli esempi – con i quali può, più elasticamente, mettere in discussione quelli permeati nel servizio. Gli effetti di questa “rivoluzione” sono molteplici, a partire dalla possibilità di aprire ad una collaborazione che vede un ruolo attivo dell'utente e aiuta a ridurre l'assistenzialismo. Scoprire la potenzialità della collaborazione conferma, poi, la ricchezza insita in una relazione più paritaria e interattiva. Inoltre, il mediatore stesso trae vantaggio dall'esperienza di mediazione. Vedremo in seguito come i mediatori trovano una gratificazione, una forma di valorizzazione che in genere gli viene negata, e la determinazione ad utilizzare questa professione come occasione di rinascita e di *empowerment*.

Alla luce di quanto finora esposto sulle condizioni di esistenza degli stranieri nel nostro paese, è interessante vedere come questi reagiscano alle difficoltà che si presentano loro quotidianamente.

La letteratura in tema ci parla dell'importanza del capitale sociale, ovvero del gruppo di persone che circondano l'immigrato e che lo sostengono in diverse forme, sin dal primo giorno in Italia. Queste persone sono soprattutto connazionali, legati a vincoli di parentela o amicizia, più raramente italiani, ed offrono aiuti di diversa natura: di tipo economico, aiuto nella ricerca di un posto di lavoro, danno ospitalità e aiutano nella ricerca dell'alloggio, trasmettono al nuovo arrivato informazioni strategiche per muoversi nella città, danno sostegno psicologico e condividono i problemi, possono arrivare ad occuparsi delle relazioni di cura e offrire *sponsorship*<sup>46</sup> per facilitare i ricongiungimenti familiari. Naturalmente esistono casi in cui questo legame si trasforma in rapporti di sfruttamento e ricatto, ma sono di gran lunga maggiori i casi di rapporti positivi.

Nessuno può rifiutare questo salvagente lanciato al proprio arrivo, consapevoli del fatto che la povertà o la mancanza della rete amicale o parentale può essere concausa

---

46 Si tratta di una forma di appoggio e di accompagnamento che vede un immigrato facilitare l'ingresso di un'altra persona per motivi di responsabilità morale o per avere a fianco propri cari, e supportarlo con aiuti di vario genere: nell'ospitalità e nel reperimento di un alloggio, nella ricerca lavorativa, nell'orientamento, nell'aiuto economico, nel sostegno psicologico. Spesso nasce come occasione per sdebitarsi nei confronti di *caregivers* che hanno accudito i propri figli nella trasgenitorialità, spesso è quindi uno *sponsorship* tra donne. (BONIZZONI A., 2009, *Famiglie globali. Le frontiere della maternità*, Torino, UTET Università, pag. 35-47)

dell'esclusione sociale, di discriminazioni nell'accesso ai servizi e alla salute, nonché di povertà.

La maggior parte degli stranieri quindi frequenta queste persone e vive la socialità con loro, usufruisce dei servizi pensati per le esigenze che gli immigrati presentano nello svolgere il loro dovere nei processi di *network-building* (pulmini, *phone center*, *internet point*, *money transfer*) e sostiene iniziative lanciate dagli stranieri come azioni protesta e sensibilizzazione<sup>47</sup>.

Queste interessanti forme di auto-organizzazione riflettono la tensione naturale all'ingegno per scovare le risorse e i mezzi necessari alla sopravvivenza. C'è tuttavia da notare che a partire da queste modalità d'aiuto e di auto-aiuto fioriscono dei progetti più ampi e complessi ed esperienze edificanti di auto-determinazione, spesso arricchiti dall'interazione positiva con la popolazione autoctona.

Da qualche anno la presa di coscienza degli stranieri in Italia è arrivata a pretendere che si operasse con gli immigrati, non più per gli immigrati, dove il cambio di preposizione significa una vera evoluzione di paradigma. Sono gli immigrati infatti, che vivendo il problema dell'immigrazione in prima persona hanno il polso della situazione e il diritto di cambiare le cose in autonomia. L'ammonizione si rivolge infatti a chi, operando in loro favore, li vuole escludere a priori dai processi decisionali e operativi delle azioni stesse, con la presunzione di trovare soluzioni a problemi non propri senza interpellare i diretti interessati.

Bisogna infatti riconoscere che la stessa auto-determinazione e auto-organizzazione sono forme di reazione al pensiero comune che li condanna all'inferiorità. Dimostrare di contare al pari degli altri, di avere il diritto e le capacità di organizzarsi per superare le difficoltà e agire in prima persona per costruire qualcosa di proprio, costituisce parte della soluzione.

Va inoltre evidenziato che l'auto-determinazione va oggi letta alla luce della maturità raggiunta di discostarsi dalle forme di auto-esaltazione della propria diversità identitaria, atteggiamento votato all'auto-referenzialità – più vicina al *folklore* – e quindi alla chiusura nei confronti dell'altro<sup>48</sup>, ma inseguendo invece l'obiettivo di intessere

---

47 BONIZZONI A., 2009, *Famiglie globali. Le frontiere della maternità*, Torino, UTET Università.

48 Si può constatare che sono in corso già da diverso tempo azioni che non definirei di “rivendicazione culturale” dal momento che non usano più difendere con forza il diritto alla propria identità contro

relazioni proficue, di rispetto e conoscenza reciproca.

Naturalmente, se l'auto-determinazione prevede che l'iniziativa e l'attivazione partano dagli “oppressi”, l'operatività prevede l'unione di forze con tutte le persone.

Tra le vie più comuni, ma allo stesso tempo, più complesse di auto-determinazione e auto-realizzazione troviamo la professionalizzazione. D'altronde, se l'immigrato è identificato nel lavoro, è gioco forza fare leva su questo elemento per sperare in una rinascita della persona.

La reazione si dimostra qui nel desiderio di far emergere – prima che la propria nazionalità – le proprie abilità e capacità, dimostrandosi competenti, esperti, professionali e non facilmente sostituibili.

Difendere con orgoglio le proprie competenze, la dedizione e l'infinita pazienza nell'assistere gli anziani; mettere serietà ed impegno anche nelle mansioni più degradanti e sottovalutate; presentarsi con orgoglio come “mediatrice professionista”; è indice del desiderio profondo di demercificare e riqualificare ciò che è declassato e ritrovare la propria dignità. Questo è *empowerment*.

L'introduzione che qui va a concludersi voleva essere una traccia per leggere una questione tanto complessa quale quella dell'immigrazione in Italia, scoprire attraverso qualche dato statistico l'evoluzione delle migrazioni e ragionare sulle difficoltà quotidiane che affrontano gli stranieri nel nostro paese.

I dati analizzati lasciano intendere una situazione molto distante dalla dimensione emergenziale e provvisoria cui vogliono farci abituare. La presenza degli stranieri in Italia si fa sempre più stabile e diverse esperienze suggeriscono che questa convivenza sa e potrà produrre del buono.

Prendiamo in seria considerazione alcune di queste pratiche come potenziali risorse per costruire una sana e proficua interazione tra stranieri e italiani. Tra queste abbiamo deciso di analizzare la mediazione linguistico-culturale, un servizio che è spesso conosciuto superficialmente ma che è un interessante punto di partenza per studiare azioni di interculturalità ed *empowerment*.

Il primo capitolo è dedicato all'origine del problema che la mediazione è chiamata a  
quella degli altri, ma si ispirano ai principi di interculturalità, ovvero di desiderio di interazione attraverso la reciproca conoscenza e la lotta comune ad ogni forma di discriminazione sociale.

risolvere: la lingua. La presenza degli immigrati anche nei contesti cittadini minori non è più una questione di marginale importanza. L'esigenza di comunicare superando gli ostacoli dell'incomprensione linguistica e culturale è sempre più sentita a livello sociale, nelle scuole, nei servizi sociali e sanitari. La conoscenza di codici linguistici e culturali diversi motiva pertanto la domanda della risorsa di mediazione linguistico-culturale.

Ma quale è stato il processo di apprendimento della lingua italiana per questi mediatori? Quali sono stati gli sforzi? Come questo ha inciso sull'identità dello straniero? Quali evoluzioni ha dovuto praticare nel suo essere? Quale incidenza hanno gli elementi culturali in tutto ciò?

Cercheremo di dare risposta a questi quesiti in un approfondimento aiutandoci con le parole di molti mediatori che abbiamo avuto la fortuna di incontrare e le tesi di alcuni autori quali Abdelmalek Sayad, Amin Maalouf, Zygmunt Bauman, John Schumann, Graziella Favaro, Paolo Balboni, Maria Cecilia Luise, Graziano Serragiotto, Roberto Dolci, Marianella Sclavi, Francesca Della Puppa ed altri contributi.

Con il secondo capitolo entreremo nel merito della mediazione linguistico-culturale, approfondendo la conoscenza di questa professione, tema che sviscereremo a partire dai – mancati – riferimenti legislativi che – ancora non – la regolano. Con il contributo di Graziella Favaro, Manuela Fumagalli e gli scritti di molti altri autori, ne ricostruiremo una definizione, i caratteri, i luoghi del mediare, le difficoltà, i ruoli e gli obiettivi. Metteremo in luce le mille facce di questo servizio, analizzandone l'impiego e le potenzialità che presenta.

Per rafforzare i contributi bibliografici, riporteremo parte del racconto diretto di alcuni mediatori che abbiamo raccolto attraverso un lavoro di ricerca costruito su interviste. Per agevolare la lettura ricordiamo che le interviste si distinguono dalle altre citazioni grazie ad una formattazione differente, ovvero l'italico o corsivo. Al fine di garantire la *privacy* degli informanti e nel rispetto delle note leggi vigenti in materia, abbiamo scelto di utilizzare nomi di fantasia. In allegato riportiamo una griglia riassuntiva con le informazioni relative alla loro nazionalità, al genere e all'età migratoria degli informanti, dati determinanti per inquadrare in maniera significativa il loro contributo. Seppure queste citazioni non siano di carattere scientifico, rispettano fedelmente quando è stato detto da loro nel corso delle interviste.

Questi due capitoli iniziali offriranno le basi per arrivare al cuore della tesi, che esporremo dettagliatamente nel terzo capitolo.

L'esperienza di mediazione linguistica culturale può essere vista sotto diverse lenti e la narrativa che cerca di analizzarne le potenzialità si limita a dipingerla come una valida risorsa per l'incontro tra culture. Pur condividendo la fiducia riposta nella prospettiva interculturale della mediazione, in questa sede vorremmo proporre un ulteriore aspetto di questa professione: la possibilità che costituisce per l'immigrato di intraprendere attraverso di essa un processo di *self-empowerment*, che lo veda protagonista del proprio cammino di affermazione e autodeterminazione, e modello per gli altri stranieri all'*empowerment*, come occasione che li presenti diversamente agli occhi e ai giudizi della società. Questo sforzo spesso si orienta verso forme di auto-organizzazione che contrastano la tendenza del “fare per” gli stranieri. Infatti, sebbene le azioni degli autoctoni di organizzare servizi e opportunità a favore degli immigrati siano nobili e guidate dalla buona fede, non incidono sul meccanismo di assistenzialismo che aliena lo straniero. Pertanto, personalmente, sosteniamo con maggiore entusiasmo e convinzione le realtà che nascono a partire dagli stessi immigrati, che oltre ad offrire altrettanto indispensabili servizi e opportunità per gli altri stranieri, costituiscono nell'associazionismo occasioni personali di crescita e di autodeterminazione che sono fondamentali per innescare un successivo riconoscimento e valorizzazione degli stranieri da parte degli autoctoni.

A costituire le fondamenta di questo lavoro di tesi si trova un'attività di ricerca che ci ha portato a confrontarci con diverse realtà presenti nella mediazione linguistica culturale e nei servizi per la popolazione immigrata, e ad ascoltarne gli operatori e i mediatori. Tra queste, la nostra attenzione si è focalizzata sull'associazione “Il quarto ponte” di Bassano del Grappa. Si tratta infatti di una realtà contenuta che dimostra di lavorare con continuità in un contesto cittadino di 43.015<sup>49</sup> abitanti – a cui vanno aggiunti i residenti dei 28 Comuni e circoscrizioni uniti nel patto della Conferenza dei sindaci<sup>50</sup>. L'offerta di

---

49 Dati dell'anno 2009, tratti dal “Piano di zona Ulss 3 2011-2015”.

50 Sono i comuni e le circoscrizioni di: Bassano del Grappa, Campolongo sul Brenta, Cartigliano, Cassola, Cisono del Grappa, Marostica, Mason Vicentino, Molvena, Mussolente, Nove, Pianezze, Pove del Grappa, Romano d'Ezzelino, Rosà, Rossano Veneto, San Nazario, Schiavon, Solagna, Tezze sul Brenta, Valstagna, Asiago, Conco, Enego, Foza, Gallio, Lusiana, Roana, Rotzo.

servizi per l'immigrato nella città di Bassano del Grappa mette a disposizione: uno sportello informastranieri gestito dal Comune, lo sportello immigrati gestito dall'ACLI, quattro associazioni e cooperative di volontariato afferenti al terzo settore dedicate a servizi di tutela e di aiuto a stranieri. L'unica associazione che si occupa di mediazione linguistica culturale è appunto l'associazione “Il quarto ponte”<sup>51</sup>.

Nonostante l'apparente povertà di servizi e le dimensioni relativamente ridotte della città, Bassano del Grappa non è estranea al fenomeno migratorio. Dall'ultimo Piano di zona leggiamo infatti che la popolazione straniera residente sul territorio di Bassano del Grappa ammonta ad una percentuale del 10,04%. L'associazione, in comunione con le altre forze del terzo settore del territorio, riesce a rispondere efficientemente alla domanda di assistenza e mediazione che questa parte di popolazione attiva. Il suo servizio copre infatti le esigenze dei servizi quali quelli sociali comunali e socio-sanitari, le scuole, il tribunale e gli sportelli orientativi.

Gode inoltre di un buon riconoscimento da parte del territorio, che vede l'amministrazione e i servizi appoggiare l'associazione con convenzioni pluriennali e valorizzazioni, e la cittadinanza dimostra sensibilità alle proposte de “Il quarto ponte”. La fiducia e il legame che vanta nei confronti della comunità è stato costruito nel corso degli anni di vita dell'associazione attraverso interventi e progetti portati avanti con serietà e dedizione, e un intenso lavoro di ideazione di occasioni di incontro interculturale. È una delle associazioni che più si spende nel territorio per facilitare logiche di inclusione sociale e interazione tra culture, e per rafforzare la rete tra le risorse del territorio.

Proprio per questa serie di ragioni, che portano quindi ad un facile accesso, tanto per gli utenti che per i ricercatori, l'abbiamo eletta a modello per le nostre riflessioni appunto perché ospita dinamiche interessanti da studiare e una buona esperienza sul campo.

Paragonandola ad altre realtà infatti, abbiamo potuto notare quanto sia importante sfruttare al meglio le risorse che un territorio possiede attraverso meccanismi abituali di cooperazione tra associazioni e servizi, e la stimolazione del volontariato e della

---

<sup>51</sup> La spiegazione del nome è curiosa. Bassano del Grappa è attraversata dal fiume Brenta che spacca a metà la città. Nel suo corso sul territorio di Bassano, a collegare le due sponde ci sono tre ponti. Il nome dell'associazione riprende quindi questa caratteristica della città e si propone come ulteriore ponte con la funzione di avvicinare persone appartenenti a mondi – più che sponde – diversi.

partecipazione alla vita cittadina. Diffondere il senso di responsabilità sulla cosa pubblica e maggior coinvolgimento in ciò che avviene in città, migliora senza dubbio il funzionamento dei servizi contro la dispersione delle risorse.

La condizione contenuta del mondo associazionistico bassanese esula la città da logiche che abbiamo potuto osservare in altre città, quali Milano. In questa metropoli infatti un'offerta di servizi vastissima costringe ad un clima di concorrenza che, se da un lato porta ad una specializzazione, dall'altra viene eccessivamente coinvolta da logiche imprenditoriali e a forte instabilità. “Il quarto ponte” di Bassano del Grappa ha dimostrato invece di poter continuare ad operare nonostante il momento di crisi e la difficoltà a reperire finanziamenti. La sensibilità cittadina e la coesione tra le forze lasciano alle singole associazioni la tranquillità di lavorare con continuità.

Nel corso della ricerca ho avuto il piacere di incontrare molte realtà anche da vicino, e ne faremo frequenti riferimenti in questo elaborato. Molti luoghi mi hanno accolto, in particolare nella città di Milano<sup>52</sup> – esplorata per avere un riferimento con un contesto metropolitano – e di Bassano del Grappa. L'associazione “Il quarto ponte”, per i motivi sopra indicati, è stato l'osservatorio privilegiato per studiare come la professione di mediazione linguistico-culturale sia percepita dai diversi soggetti, e per analizzare le sue dinamiche interne e i processi di *empowerment*. Ho visitato e studiato anche i soggetti che ruotano attorno a questa associazione: i servizi sociali comunali, i servizi socio-sanitari, alcune scuole e sportelli, e le cooperative e associazioni che più collaborano con “Il quarto ponte”.

Come si accennava poco sopra, ho condotto la ricerca con interviste qualitative svolte oralmente – con cui sono state raccolte le testimonianze di mediatori linguistico-culturali e si è cercato di dare una dimensione al servizio di mediazione grazie alle valutazioni del personale italiano come operatori e assistenti sociali. In molte occasioni ho avuto modo di partecipare in qualità di osservatrice alle attività e alle dinamiche interne all'organizzazione e ai servizi in cui il mediatore era coinvolto.

---

52 Abbiamo conosciuto l'Associazione NAGA”, la “Cooperativa sociale Le Fate Artigiane”, la “Cooperativa Kantara”, l'Associazione Progetto integrazione”, la “Biblioteca Tibaldi2 e i servizi sociali di via Tarvisio.

## Capitolo 1

# La lingua

Lo studio della professione di mediazione linguistico-culturale ci porta ad interrogarci sul ruolo della lingua. Ancora più naturale ci sembra aprire una riflessione sulla funzione che quest'ultima ha a partire dal punto di vista dell'immigrato nella sua quotidianità e nelle relazioni con connazionali e stranieri.

La comunicazione di tipo verbale è l'azione che contraddistingue l'essere umano dagli altri esseri viventi, ed è azione indispensabile del vivere le relazioni interpersonali.

Questo richiede alla persona in terra straniera lo sforzo di apprendere i codici linguistici del luogo, ma il cammino per l'acquisizione di una competenza linguistica non è né in discesa, né salva da imprevisti e sconvolgimenti identitari.

Vedremo come le difficoltà non si esauriscono nello sforzo di apprendimento di un linguaggio verbale, ma vanno a toccare una sfera più ampia che comprende i codici di comunicazione non verbale, la struttura del pensiero di una persona, il suo modo di percepire la realtà, fino a coinvolgere aspetti culturali e identitari fondanti di una persona.

È importante infatti considerare la lingua nella sua duplice veste di: strumento di comunicazione ed elemento identitario. È ciò che faremo in questo capitolo e che ci porterà a vedere nella competenza linguistica uno strumento di lavoro.

## 1.1 La lingua come strumento di comunicazione

### 1.1.1 L'importanza della lingua per lo straniero

Le persone che negli ultimi decenni hanno fatto dell'Italia la loro terra d'immigrazione sono provenienti da diversi paesi, più o meno vicini geograficamente all'Italia, e il cui

idioma è più o meno affine alla lingua italiana.

A prescindere dalla condizione di partenza, possiamo fare una considerazione generale analizzando quali siano i loro bisogni primari, non appena mettono piede sul nostro Paese. Che abbiano un progetto di soggiorno permanente o solo temporaneo, viene loro richiesta una forma di regolarità che si traduce nella prioritaria preoccupazione di ottenere per sé, ed eventualmente per la loro famiglia, la regolarità di soggiorno che sappiamo andare di pari passo con una regolarità lavorativa, una sistemazione abitativa secondo i criteri posti dalla legge e con regolare contratto d'affitto. Successivamente potrà preoccuparsi dell'accesso ai diritti fondamentali quali l'assistenza sanitaria e legale, il diritto di formazione e l'istruzione per i propri figli, ed infine la socialità.

Trasversale a tutti questi bisogni è la padronanza della lingua italiana, strumento indispensabile per la sopravvivenza nel paese d'immigrazione.

La necessità di conoscere la lingua si presenta sin dal primo periodo di soggiorno, quando cioè le forze sono concentrate sull'assolvimento dei bisogni fisiologici di reperimento dei mezzi di sussistenza e di un'abitazione. Il carattere emergenziale del momento non permette di seguire nell'immediato un percorso di formazione linguistica, e l'immigrato si servirà del sostegno di intermediazione fornito comunemente dalla rete di connazionali già presenti sul territorio, indispensabile non solo dal punto di vista linguistico, ma anche come *tutor* nell'ambientamento. Quando questo appoggio manca o qualora non possieda la capacità di gestire situazioni di mediazione più complessa, l'immigrato può rivolgersi a dei professionisti nella mediazione. Il motivo per cui questa opportunità non viene scelta sin dall'inizio è comprensibile alla luce di una scarsa conoscenza del servizio e da altre cause che spiegheremo nel prossimo capitolo, ma volendo anticipare che una maggiore promozione ha generato negli ultimi tempi un accesso maggiore alla risorsa di mediazione linguistica e culturale.

In un secondo momento, una volta placate le preoccupazioni primarie, si fa strada, in misura variabile da persona a persona, un certo desiderio di autonomia nella comunicazione con gli autoctoni e ciò spesso conduce alla scelta di intraprendere un percorso di apprendimento della lingua italiana.

Detto percorso potrà presentare difficoltà diverse a seconda della nazionalità d'appartenenza dello straniero e della motivazione che guida l'apprendimento. Una

maggior vicinanza della lingua madre alla lingua italiana renderà il compito meno complicato e lo sforzo più gratificante grazie ad un *feedback* positivo più immediato. Viceversa è necessaria una forte motivazione per le persone il cui ceppo linguistico è particolarmente distante da quello latino, come è il caso di quello asiatico.

Inoltre la presenza o meno della motivazione all'apprendimento della lingua seconda, disegna, in definitiva, uno spartiacque tra atteggiamenti opposti nell'approccio.

Diversi elementi concorrono a frenare o motivare l'impresa e hanno principalmente natura socio-culturale e psicologica. Maria Cecilia Luise ci elenca quelli individuati da Schumann:

- la dominanza sociale*, ovvero il rapporto con gli autoctoni;
- la dimensione* del gruppo sociale dell'immigrato;
- la coesione* all'interno della comunità immigrata;
- la congruenza culturale* tra i modelli culturali propri della comunità nativa e della comunità immigrata;
- il progetto migratorio* del gruppo di immigrati;
- la chiusura* del gruppo etnico [...];
- l'atteggiamento ostile o favorevole* verso il gruppo dei parlanti della lingua nativa;
- il tipo di integrazione* alla quale punta il gruppo di immigrato: assimilazione o mantenimento di lingua e cultura d'origine.<sup>53</sup>

A questi vanno aggiunti fattori sociali come: lo *shock* linguistico e culturale, a cui si può essere soggetti con l'impatto con la nostra società; la motivazione e la permeabilità dell'Io, ovvero “la capacità di rinunciare, parzialmente e per un breve periodo, all'unicità della propria identità”<sup>54</sup>.

Una delle accortezze che si richiede a coloro che si occupano di glottodidattica, infatti, è di prestare attenzione a tutte queste condizioni che determinano o ostacolano l'apprendimento linguistico e far sì che si instauri un clima positivo, di collaborazione e desiderio di reciproca conoscenza. Ciò può prevenire o risolvere casi di incompatibilità e situazioni conflittuali sorti da problemi di comunicazione.

Imparare la lingua italiana diventa fondamentale e in genere motivante se esiste una

---

53 Cfr. LUISE M. C., 2006, *Italiano come lingua seconda. Elementi di didattica*, Torino, UTET Università, pag. 59.

54 Cfr. *ibidem*.

qualche progettualità a lungo termine, soprattutto ove sono presenti ricongiungimenti familiari, ed è pertanto intenzione dell'immigrato tendere all'integrazione nella società.

Apriamo una parentesi su un tema tanto delicato quale quello dell'integrazione, che sta facendo molto discutere. La stessa denominazione del concetto, che sappiamo oscilla tra "assimilazione" e "integrazione", risente delle influenze di politiche contrapposte e denota significati diversi.

Sebbene si traducano in politiche piuttosto analoghe, la scelta del termine dà al concetto un significato diverso. Mentre il termine "assimilazione" lascia immaginare una sorta di assorbimento di un soggetto all'interno di una cultura, con una sua omologazione a lingua, usi e costumi, e con il rispettivo annullamento dei propri tratti distintivi, dire "integrazione" lascia intendere la creazione di uno spazio di convivenza in cui lo straniero è inserito al pari degli autoctoni.

Nella realtà, siamo ben consci che non v'è distinzione alcuna, e la scelta di un termine o un altro si fa quasi irrilevante.

Sotto diverse forme di gestione e denominazioni, quasi tutti gli Stati ricettori di flussi migratori hanno adottato modelli di integrazione per gestire contesti ormai multiculturali. Lungi dal voler essere un modello pluralista, quello italiano, costringe gli immigrati ai margini geografici, giuridici e sociali, chiedendo loro di spogliarsi degli elementi della propria cultura. Si tratta perciò di una conformazione obbligata alla cultura ospite che risponde ad una logica di superiorità/inferiorità che riproduce l'antico ma mai superato rapporto dominante-dominato.

Come tratto distintivo dell'identità culturale, anche la lingua italiana quindi è tra gli elementi che devono essere acquisiti ai fini della logica dell'integrazione. La gestione dell'incompatibilità linguistica prevede che sia l'immigrato ad uniformarsi, senza che gli venga riconosciuto il diritto alla diversità. A maggior ragione, in un paese come l'Italia dove la promozione della formazione linguistica è scarsamente accolta, vedrà con difficoltà valorizzato il proprio potenziale di ricchezza culturale e linguistica.

Chiudiamo la parentesi riconoscendo un apprendimento linguistico che più che essere guidato dal desiderio, è guidato dalla mancanza di alternative. E prendiamo atto del fallimento dell'idea dell'integrazione, appunto perché è pratica imposta e cieca al diritto alla diversità. Scrive Roberto Dolci:

L'integrazione si ha solo con alta identificazione in entrambe le culture. Una bassa identificazione con entrambe conduce all'opposto, alla emarginazione, mentre l'alternativa di alta o bassa identificazione conduce a separazione, quando è alta quella verso la cultura d'origine; l'opposto produce l'assimilazione<sup>55</sup>.

Questa, per non violare il diritto di alcuno, dovrebbe sposarsi ad uno spirito più sensibile al creare una società di convivenza pacifica e fruttuosa cui tende la dottrina interculturale.

Si impara la seconda lingua “per *essere invisibile* e per *diventare visibile*”<sup>56</sup>. E questa frase di Favaro può sembrare contraddittoria, ma è invece estremamente vera se leggiamo la conoscenza linguistica come chiave per l'integrazione. Si cerca di parlare nel modo più appropriato per confondersi tra i nativi, e al contempo vedersi rilasciata una legittimità, vedersi autorizzata la presenza, garantita la parità. Ma un eccesso di zelo può avere delle implicazioni negative, come nota Graziella Favaro:

Chi non comprende il codice in uso suscita spesso nei parlanti nativi reazioni di insofferenza e di fastidio perché sembra non “sforzarsi” a sufficienza per capire e farsi capire. Ma anche padroneggiare il nuovo codice con troppa abilità, destreggiandosi fra congiuntivi e subordinate, può talvolta attrarre ostilità, provocare accuse implicite di impossessarsi di un bene di cui gli autoctoni dovrebbero avere l'esclusiva. Colorare il proprio discorso con accenti locali ed espressioni tipiche del luogo in cui si abita da stranieri può attirare il sospetto di un'imitazione troppo riuscita.<sup>57</sup>

Ciò scombinerebbe le diverse posizioni e i diversi ruoli affibbiati tradizionalmente agli attori sociali.

È chiara la difficoltà quindi di tale missione che deve votarsi ad una profonda elasticità e che conferma la necessità di un'evoluzione della società in ottica interculturale.

Ma parleremo meglio di tutto questo nel prossimo paragrafo.

---

55 DOLCI R., 2008, “Osservare e interpretare il processo di adattamento socioculturale: un modello di analisi” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 118.

56 FAVARO G., 2008, “La lingua forma la cultura, che forma la lingua” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 42.

57 Ivi, pag. 38-39.

### 1.1.2 Cosa significa sapere una lingua?

Il quotidiano contatto con la lingua italiana attraverso il relazionarsi con gli autoctoni nel lavoro e nella socialità e il sostegno, ove è possibile, di una formazione linguistica adeguata, permette allo straniero un'evoluzione della competenza linguistica che vede il susseguirsi di varietà sempre più raffinate di ciò che viene chiamata “interlingua”. Maria Cecilia Luise la definisce “un continuum di varietà linguistiche che si pongono nello spazio tra lingua materna dell'apprendente e lingua seconda d'arrivo, caratterizzate da *sistematicità* [...] *instabilità* [...] *variabilità individuale*”<sup>58</sup>.

Giorno dopo giorno, infatti, grazie agli stimoli che l'esposizione alla lingua e la “messa alla prova” danno, questa forma embrionale si sistematizza in una varietà linguistica adeguata a sostenere conversazioni più o meno complesse.

Esistono diversi eventi comunicativi – dal colloquio di lavoro alla serata con gli amici, dalla corrispondenza via e-mail alla telefonata di lavoro – e ognuno richiede specifiche abilità comunicative.

Possedere una competenza comunicativa non significa soltanto conoscere il linguaggio con cui esprimersi, ma richiede anche di far proprie le regole della comunicazione nonché i codici comportamentali della cultura ospite. Ciò deve consentire di produrre messaggi in lingua in maniera efficace dal punto di vista pragmatico, ovvero che sortiscano l'effetto sperato; appropriata al contesto socio-culturale di riferimento; e corretto dal punto di vista del registro e della formalità richieste nel momento dato.<sup>59</sup>

Padroneggiare un evento comunicativo, scrive Balboni, significa saper interpretare correttamente alcune variabili quali: il luogo, il *setting* fisico in cui si svolge l'evento; la considerazione del tempo e del suo valore; la condivisione dell'argomento; il ruolo dei partecipanti l'evento, i loro scopi comunicativi e i loro atteggiamenti psicologici; l'atto comunicativo e il testo linguistico in cui si presenta; i messaggi extralinguistici; le norme sociali che regolano ogni singolo evento.<sup>60</sup>

Al di là di queste considerazioni tecniche, alle spalle dello sviluppo di una tale

---

58 LUISE M. C., 2006, *Italiano come lingua seconda. Elementi di didattica*, Torino, UTET Università, pag. 92-93.

59 *Ivi*, pag. 111.

60 BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 13-15.

competenza, ci deve essere una spinta, un desiderio al realizzarla, che prevedono innanzitutto un desiderio di integrazione che renda necessaria la padronanza linguistica. Dobbiamo infatti considerare che:

La nuova lingua, come la terra che li ospita, possono restare tuttavia per molti stranieri, e a lungo, territori indecifrabili, popolati di parole distanti e vagamente minacciose, nei confronti delle quali si deve stare sul “chi vive” e rifugiarsi appena possibile nello spazio rassicurante della propria lingua/dimora d'origine<sup>61</sup>.

Infatti, Graziella Favaro continua: “Perché l'italiano passi dalla condizione di lingua funzionale a quella di lingua adottiva è necessario che vi sia una spinta affettiva ad “abitare” le nuove parole e il loro tempo/spazio”<sup>62</sup>. Curiosa è infine la sua metafora dell'abitare:

C'è dunque chi usa l'italiano come una tenda e un rifugio da montare e ripiegare in fretta, utile solo a garantire un riparo essenziale; chi ne fa una capanna meno precaria, ma pur sempre spoglia e disadorna; chi invece ne fa la propria abitazione stabile, più confortevole e “arredata” e infine chi riesce a fare della nuova lingua un castello e una reggia<sup>63</sup>.

È su quest'ultimo caso che vorrei riportare un esempio, quello di Arundhati, una mediatrice indiana, che ha, come dice, “vissuto più anni in Italia che in India” e ha fatto dell'apprendimento della lingua italiana la sua lotta personale per la propria affermazione:

*Mi dispiace a volte, sentire al telefono quando qualcuno si accorge che questa che parla non è italiana e dico “Ma possibile che ancora non riesco a parlare perfettamente, che gli altri non devono capire...” Perché se mi vedono capiscono subito, non posso nascondere, sono anche orgogliosa, però al telefono vorrei avere cadenza e tutto, accento perfetto, che nessuno mi chieda “Ma da dove viene lei signora?”*

---

61 FAVARO G., 2008, “La lingua forma la cultura, che forma la lingua” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 36.

62 *Ivi*, pag. 39.

63 *Ivi*, pag. 36.

### 1.1.3 La scelta di vivere tra più lingue

Il desiderio di vivere la socialità, il bisogno d'affermazione e d'emancipazione sono forti spinte al perfezionamento linguistico, che può raggiungere il fine ideale dell'apprendimento di una lingua seconda, ovvero maturare una condizione di bilinguismo, o plurilinguismo.

Luise – appoggiandosi a Fabbro – definisce i bilingui come “le persone che conoscono, comprendono e parlano due lingue, oppure due dialetti, oppure una lingua e un dialetto. Una persona bilingue, inoltre, è in grado, se lo desidera, di attivare una netta separazione fra i due sistemi linguistici quando si esprime”<sup>64</sup>.

Esistono in realtà varie forme di bilinguismo e Luise ne fa una classificazione. Sono frequenti i casi, soprattutto tra le seconde generazioni, in cui lo sviluppo della lingua seconda – dal punto di vista della famiglia d'origine s'intende – prevale sulla lingua madre, fino al punto che la prima soppianta l'altra. In tal caso siamo in presenza di un bilinguismo sottrattivo. Quando le competenze nelle due lingue, anziché parallelamente, procedono l'una dominando l'altra, si tratta di un bilinguismo asimmetrico. Infine sono da notare i tempi dell'approccio alla lingua seconda che può portare ad un bilinguismo di tipo tardivo qualora l'apprendimento della lingua seconda fosse successivo al periodo dell'infanzia. Particolari sono i casi di bilinguismo limitato se “non si riesce a raggiungere una competenza linguistica funzionale in nessuna delle due lingue”<sup>65</sup> e isolato se la lingua parlata viene custodita da un gruppo di migranti in terra straniera<sup>66</sup>. Intende precisare Maria Luise:

una persona plurilingue non è chi conosce molte lingue, ma chi sa usare, nei contesti opportuni e per le proprie finalità di autorealizzazione, lingue diverse, conosciute a livelli di competenza e di profondità diversi, e sa servirsi delle proprie conoscenze linguistiche e culturali e delle strategie linguistico-comunicative che possiede per attribuire significato a testi e situazioni diversi.<sup>67</sup>

---

64 Cfr. LUISE M. C., 2006, *Italiano come lingua seconda. Elementi di didattica*, Torino, UTET Università, pag. 44.

65 *Ivi*, pag. 46.

66 Si pensi ai vari dialetti italiani che le comunità di migranti in Sud America parlavano.

67 LUISE M. C., 2006, *Italiano come lingua seconda. Elementi di didattica*, Torino, UTET Università, pag. 48.

Ci vuole poi un'ulteriore spinta metalinguistica e metacomunicativa per cogliere ed eventualmente far proprie tutte le varietà linguistiche italiane, differenziate per criteri geografici, per età, per formalità e contesto.

In taluni casi, un eccellente livello di competenza linguistica e un senso di appartenenza o appropriazione dell'idioma d'immigrazione, consentono allo straniero di giocare con la lingua attraverso la scrittura in lingua seconda. È il caso di molti celebri autori, quale, ad esempio Tahar Ben Jelloun, che in tutta la sua bibliografia ha compiuto lo sforzo di raccontare il suo Marocco con parole francesi.

Questo genere di esperimenti ha del sorprendente<sup>68</sup>, ma non sempre hanno suscitato critiche positive. Penso al fenomeno letterario nordafricano della *Négritude*<sup>69</sup> di cui Aimé Césaire, Léopold Sédar Senghor e Guy Tirolien si fecero i fondatori. L'uso del francese, la lingua del colono che ha sottomesso l'Africa per secoli, per comporre poesie sull'Africa, fu duramente denunciato di contraddizione e profanazione. E il movimento condannato di perseguire le medesime logiche razzistiche degli oppressori.

Da elogiare è però lo sforzo interculturale di questi esperimenti letterari. Osserva Favaro:

Le nuove parole consentono inoltre di inventare e di creare, vivificando immagini e rivedendo metafore e consentono di essere “più liberi” di trasgredire norme, riferimenti e regole più rigidi. [...] Perché nell'impresa profondamente interculturale di tradurre ci si trova in realtà a “tradursi”, a portare a galla parti di sé in ombra e a ricomporre altre, dando forma in questo modo a un modello nuovo [...] Scrivere una lingua significa infatti, come abbiamo scritto, “portare” ed esprimere la cultura che essa vincola. Attraverso i primi contatti comunicativi con l'ambiente che lo circonda e con i molteplici segni dell'alfabeto, l'individuo non acquisisce soltanto uno strumento di espressione, ma anche le regole e le rappresentazioni condivise, i significati e il suo posto nel mondo. Interiorizza una logica e un ordine concettuale che lo struttura e lo modella;

---

68 Come scrive Graziella Favaro: “La lingua è un elemento costituente della cultura e, allo stesso tempo, ne è vettore” (FAVARO G., 2008, “La lingua forma la cultura, che forma la lingua” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 35)

69 Si tratta di un fenomeno letterario, culturale e politico che rielabora l'interiorizzazione obbligata dell'essere negro, come essere inferiore rispetto al bianco colono, e rivendica l'identità e la cultura nera. Il suo motto è “il negro è bello”, portato come provocazione all'impostazione coloniale da parte di scrittori e poeti africani e afro-americani che vivevano nelle colonie francesi. È il movimento che ha animato e ispirato le lotte di decolonizzazione africana.

costruisce giorno dopo giorno la sua identità attraverso quella lingua<sup>70</sup>.

Conoscere una lingua significa pertanto acquisirne delle strutture culturali che sono inseparabili dalla lingua stessa, fino a rischiare di stravolgere i propri schemi e regole di partenza. Favaro osserva che apprendere una lingua seconda “significa coinvolgere aspetti profondi dell'individuo, significa coinvolgere la sua storia personale e la sua identità, e andare a modificare la sua rappresentazione del mondo e i suoi saperi”<sup>71</sup>.

#### 1.1.4 Comunicazione interculturale

Chi intende perseguire uno scopo di integrazione e/o di interculturalità – italiano o straniero esso sia – è chiamato a compiere un percorso che lo conduce a ciò che Balboni chiama “competenza comunicativa interculturale”<sup>72</sup> e dev'essere disposto persino ad interrogare e mettere in discussione la propria identità. Infatti, è ritenuto indispensabile quanto inevitabile, per chi insegue un obiettivo interculturale, imparare a rapportarsi con l'altro diverso da noi. Considerare l'altro come uno specchio di fronte al quale conoscere sé stessi ed adottare un senso di autocritica o per lo meno di autoriflessione.

Nel concreto, potremmo procedere nell'ordine proposto da Balboni: conoscere l'altro e imparare prima a tollerare e poi a rispettare le differenze che ci dividono, accettare ed apprezzare gli aspetti in cui sé stessi si è carenti e l'altro “migliore” da sé, fino a rivedere ed analizzare la natura e la bontà dei propri modelli culturali.<sup>73</sup>

Questa spinta ci potrebbe quindi far incontrare un ambiente di interazione, di coesistenza delle diversità – che non avrebbero più ragione d'esser notate – e dove si potrebbero costruire nuovi obiettivi, partendo da un'identità comune costituita da tutte le identità in relazione.

Tuttavia, il campo non è sgombro da intoppi e conflitti interculturali. Da quelli che generano episodi comici, a quelli che invece portano a seri incidenti, tutti si possono

---

70 FAVARO G., 2008, “La lingua forma la cultura, che forma la lingua” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 48-49.

71 LUISE M. C., 2006, *Italiano come lingua seconda. Elementi di didattica*, Torino, UTET Università, pag. 65.

72 BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19.

73 *Ivi*, pag. 23-24.

dire figli di incomprensioni di natura linguistico-culturale.

Esistono, come ci ricorda Balboni<sup>74</sup>, dei *software* che guidano ciascun individuo nelle relazioni con le altre persone, molte volte senza che ci sia una vera consapevolezza nell'individuo della loro esistenza. È il caso di quegli elementi culturali condivisi da gruppi più o meno vasti di persone che influenzano la comunicazione stessa. Questa base viene chiamata *software of the mind* e agisce inosservata fin tanto che la comunicazione avviene tra conterranei; può perdere il suo equilibrio, fino a smascherarsi, quando invece urta contro altri *software* mentali. Tra tutti, riporto l'esempio del rapporto che ogni cultura ha con il fattore tempo.

Parimenti, alla base di ogni singolo atto comunicativo<sup>75</sup> esiste un sistema di regole che norma la conversazione ed è il *software* di comunicazione. Si tratta delle grammatiche verbali, gestuali, prossemiche, vestiarie, oggettuali, ecc.

A contraddistinguere ogni singolo atto comunicativo, quindi maggiormente imprevedibile, è il contesto che a sua volta si regge su di un *software* socio-pragmatico di contesto e ne determina lo svolgimento. Si pensi ad esempio alla divergenza di gestione tra culture diverse dei registri formali/informali in un contesto lavorativo<sup>76</sup>.

### 1.1.5 Culture a confronto

Balboni, nel suo saggio “La comunicazione interculturale”<sup>77</sup>, stila più elenchi di elementi culturali non condivisi tra le varie nazionalità, che il lettore si può divertire ad ampliare sulla base delle proprie esperienze e osservazioni.

È indispensabile tener presente che ogni cultura possiede degli elementi di incompatibilità con le altre culture e con essi la presunzione che la loro natura sia universale, quando invece è culturale. Imparare a confrontarci con persone provenienti da altre culture o civiltà<sup>78</sup> fa cadere rapidamente la convinzione – per fare un esempio –

---

74 BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19-21.

75 E qui si intende anche tra appartenenti la stessa cultura.

76 BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19-21.

77 *Ivi*, pag. 33-55; l'intero paragrafo si nutre del contenuto di questo volume.

78 Balboni fa un distinguo tra l'influenza della cultura da quella della civiltà. Considera la prima, madre della *way of life*, mentre la seconda la rende responsabile dell'impronta che l'individuo trova in sé riguardo la *way of thinking*. Entrambe forgianno quindi l'identità di quell'individuo, perché parte, allo stesso tempo di una civiltà e di una cultura. (*Ivi*, pag. 140)

che una medesima concezione del tempo sia cosa condivisa in tutto il mondo. E questo lo si impara sin dalla prima volta in cui si nota il risentimento in una persona non italiana per essere stata fatta aspettare oltre l'orario dell'appuntamento senza averne ricevuto motivazioni o scuse. Ciò che per noi è la regola, è qualcosa che si dà per scontato – la puntualità e il potere dimostrato attraverso il farsi attendere, nella fattispecie – può apparire del tutto inappropriato e irrispettoso per una persona straniera<sup>79</sup>.

Ciò vale per molti altri valori che risiedono alla base delle singole culture, pensiamo alla percezione dello spazio, di come è considerato ciò che è pubblico<sup>80</sup>, della gestione del privato, del modo di dimostrare, interpretare e rispettare la gerarchia e lo status, cosa sia *politically correct*, e ancora il valore dato alla famiglia, cosa significa onestà e il mondo delle metafore, che hanno chiaramente un forte legame con la cultura che lo ha prodotto e la cui connotazione assume sfumature diverse a partire da aree geografiche diverse di uno stesso paese.

Evitare di correre il rischio di sottovalutare queste differenze è importante per non incrinare o compromettere i rapporti con l'interlocutore.

A questo punto, che la padronanza linguistica e comunicativa si arricchisce della sensibilità dei valori culturali, la conversazione può avere inizio, ma tenendo bene a mente che la stessa non vive di sole espressioni verbali.

### 1.1.6 Comunicazione non verbale

Tutto il regno animale possiede una qualche forma di comunicazione, ma solo l'uomo ne ha sviluppato una forma verbale. È un codice esaustivo quanto ambiguo, instabile e

---

79 Non è il solo elemento cui fare attenzione riguardo il tempo. Il tempo può essere percepito come prezioso, nella nostra società capitalista si usa capitalizzare pure il tempo, tanto da affermare e credere che il tempo sia denaro e sentire la necessità di riempirlo con più azioni allo stesso momento e temere i momenti di silenzio. Il tempo per molte culture non può essere rigidamente organizzato come usiamo fare noi, anche per rispetto per ciò su cui dovremmo riconoscere la discrezione di Dio, da qui la difficoltà di parlare del futuro o del passato per alcune culture. (BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 34-42)

80 Un oggetto sociale ad uso pubblico può essere visto per alcune persone come “di tutti”, quindi anche proprio, pertanto da utilizzare con un certo rispetto, nell'interesse che serva anche a sé stessi. Al contrario, quando ciò che è pubblico è visto come un oggetto su cui nessuno esercita una proprietà privata, allora verrà usufruito con minor attenzione, senza sentire il dovere di conservarlo. Salvo poi lamentarsi del suo stato di degrado. (*Ivi*, pag. 42-44)

delicato.

Marianella Sclavi parla di handicap degli esseri umani quando tratta delle sue convinzioni riguardo la presunzione della “grande efficacia del linguaggio verbale” a fianco al “linguaggio non verbale, iconico, metaforico del corpo”<sup>81</sup>.

Ci risulta arduo pensare che la parola possa essere compromessa nella sua autonomia, tanto siamo abituati a vederne l'onnipotenza. Ci sbagliremmo tuttavia a considerare quello verbale come unico canale di comunicazione o ancora come sistema invulnerabile. Limitandoci a riflettere sulla comunicazione tra italiani, l'uso dell'ironia ci regala gli esempi migliori: il sarcasmo si costruisce di enunciati verbali accompagnati da messaggi contrastanti o contrari espressi attraverso l'espressività del volto o i movimenti del corpo. Se crediamo, poi, di poterli trasportare a conversazioni con soggetti di altre nazionalità senza adottare alcun accorgimento, ci sarebbe un'altissima probabilità di provocare incidenti. Sono significative le parole di Sclavi che afferma:

I membri di una data cultura sono tali proprio in quanto hanno fiducia di condividere certe aspettative riguardanti le contingenze dei rapporti. Questo ci permette di dare per scontate queste aspettative e il linguaggio del corpo che a esse corrisponde e di fissare l'attenzione su ciò che avviene dentro quel contesto.

È solo quando le attese date per scontate vengono disattese, che incominciamo a renderci conto della loro esistenza<sup>82</sup>.

La distanza culturale tra due persone denota, pertanto, una zona di incertezza, di incomprendimento dovuta alla non condivisione dei medesimi sistemi di lettura della realtà e all'incomunicabilità, che può, come abbiamo visto, sfociare in conflitti più o meno gravi.

Se le distanze linguistiche richiedono un'attenzione che la flessibilità, l'osservazione e l'abitudine ci mettono nelle condizioni di avere, allo stesso modo dobbiamo imparare a calcolare e percepire le differenze culturali che possono palesarsi nel “non verbale”.

Infatti, esistono strumenti di comunicazione che non si servono della parola per manifestarsi. Se accostati al verbo, talvolta questi strumenti rafforzano il significato di

---

81 SCLAVI M., 2003, *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Milano, Mondadori, pag. 237.

82 *Ivi*, pag. 239.

ciò che viene detto, altre volte invece ne affermano il contrario. Alcuni di essi, inoltre, dimostrano una tale autonomia da garantire una comunicazione efficace del messaggio, anche senza il supporto della parola. Si pensi alla capacità che le espressioni del volto o il modo di vestire hanno di comunicare agli altri.

Padroneggiare ciò che Balboni chiama “competenza extralinguistica”<sup>83</sup>, diventa quindi fondamentale perché, spiega l'autore:

Il rischio legato all'uso di questi linguaggi in contesti interculturali è certamente superiore a quello dei linguaggi verbali e le ragioni vanno trovate in due osservazioni che provengono dalla neurolinguistica e una dalla pragmalinguistica: siamo prima visti e poi ascoltati; la comprensione contestuale, situazionale, che è gestita dall'emisfero destro del cervello, precede di vari millisecondi la comprensione verbale, che viene gestita dall'emisfero sinistro. Siamo più guardati che ascoltati: circa l'80% delle informazioni che raggiungono la corteccia cerebrale proviene dalla vista, mentre poco sopra il 10% proviene dall'orecchio – anche se l'informazione linguistica è molto più sofisticata di quella visiva e, soprattutto, consente la comunicazione di concetti astratti; infine, in caso di conflitto, il non verbale prevale sul verbale: se una frase (per esempio: “Intelligente, Carlo”) è accompagnata da un segnale non verbale, per esempio una strizzata d'occhio, significa esattamente il contrario di quel che viene detto<sup>84</sup>.

Pertanto, corre l'obbligo – oltre che l'interesse – per una persona che intende raggiungere una buona competenza comunicativa interculturale<sup>85</sup>, spendere il tempo e le energie necessarie allo studio del linguaggio del corpo, della cinesica che richiama le grammatiche che gestiscono il significato dell'espressività del volto, del sorriso, lo sguardo, il movimento e la posizione di braccia, mani, gambe, piedi, gli odori, i rumori e gli umori corporei. Parimenti, non sono da sottovalutare elementi quali la prossemica, ovvero la distanza fisica tra gli interlocutori; la comunicazione oggettuale che lancia attraverso il proprio modo di vestire e l'uso degli oggetti che ci circondano messaggi determinati<sup>86</sup>.

---

83 BALBONI P. E., 2008, *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*, Torino, UTET Università, pag. 61-63.

84 BALBONI P. E., 2008, “Problemi di comunicazione interculturale tra italiani e non italiani in classe”, in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 128-129.

85 BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19.

86 BALBONI P. E., 2008, “Problemi di comunicazione interculturale tra italiani e non italiani in classe”, in

All'interno dello stesso evento comunicativo interculturale si viene a creare un incontro-scontro tra più *software* distinti, come abbiamo visto, che scatenano reazioni inaspettate a causa della divergenza nelle interpretazioni.

L'immigrato che sceglie di addentrarsi nella lingua seconda e l'italiano che vuole intessere relazioni serene con lo straniero, devono avvicinarsi quindi, reciprocamente, con cautela, al retroterra culturale dell'altro. Non viene naturalmente chiesto di abbandonarsi o imporsi all'altro, ma semplicemente di riconoscere il potenziale di conflitto esistente nell'incontro tra culture a causa di questi elementi e quindi di convincersi dell'importanza della padronanza delle grammatiche linguistiche, quanto di quelle extralinguistiche.

Balboni afferma: “Il principale problema nella comunicazione deriva dal fatto che tutta l'attenzione di chi parla una lingua non nativa è concentrata su lessico e morfosintassi, mentre non presta attenzione ai linguaggi non verbali ritenendoli naturali, universali”<sup>87</sup> mentre non c'è nulla di più culturalmente determinato e mediato.

Approfondiamo un momento questo punto. Francesca Della Puppa, riprendendo il pensiero di Bruner, afferma:

benché i significati siano nella mente, hanno origine e rilevanza nella cultura in cui sono stati creati. In questa ottica la collocazione culturale dei significati ne garantisce la negoziabilità e la comunicabilità. La cultura, pertanto, fornisce gli strumenti per capire e organizzare la realtà in forme comunicabili. Apprendimento e pensiero sono sempre situati in un contesto culturale. Una delle cause di differenziazione del funzionamento mentale è dovuta, quindi, alle diverse opportunità di sviluppo offerte da diversi contesti culturali<sup>88</sup>.

Analogamente Amin Maalouf – che conosceremo meglio nel prossimo paragrafo – si riferisce alla formazione della personalità di un individuo nel periodo dell'infanzia in questi termini:

---

CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 128-133.

87 BALBONI P. E., 2008, “Problemi di comunicazione interculturale tra italiani e non italiani in classe”, in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 125.

88 Cfr. DELLA PUPPA F., 2008, “L'idea di “sapere”: una dimensione legata alle culture” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 26.

Volontariamente o no, i suoi lo modellano, lo plasmano, gli inculcano credenze familiari, riti, atteggiamenti, convenzioni, la lingua materna certo, e poi paure, aspirazioni, pregiudizi, rancori, come anche diversi sentimenti di appartenenza e di non-appartenenza. E prestissimo anche, a casa come a scuola o nella strada vicina, arrivano le prime ferite. [...] le innumerevoli differenze, minime o fondamentali, che tracciano i contorni di ogni personalità, forgiando i comportamenti, le opinioni, i timori, le ambizioni, che spesso risultano formatrici in sommo grado ma che talvolta feriscono per sempre<sup>89</sup>.

Per questo motivo è fondamentale gestire con coscienza il confronto con l'alterità e attraverso l'altro imparare a definire sé stessi e i propri metodi di comunicazione.

Maalouf continua dicendo: “Quando appaiono realtà nuove, abbiamo bisogno di riconsiderare i nostri atteggiamenti, le nostre abitudini”<sup>90</sup>.

Ed è infatti spirito di osservazione ed elasticità ciò che viene chiesto a chi si avvicina ad una lingua seconda. A maggior ragione ciò si pretende da chi decide di inseguire l'obiettivo di riuscire nella comunicazione interculturale.

A mio avviso, se il nostro obiettivo è dare una *chance* alla comunicazione interculturale, apparentemente così problematica, credo si debba avventurarsi con fiducia alla scoperta dell'altro.

Vogliamo precisare che a scatenare conflitti non è sempre l'indifferenza, non soltanto l'arroccamento su pregiudizi e stereotipi, talvolta all'origine si trova l'ignoranza degli usi, delle concezioni, della cultura dell'altro. L'ignorare, pur con buona fede, l'importanza per un cinese di ciò che viene chiamato *guanxi*, ovvero della cura alla relazione, anche tra persone con cui non si ha intimità, può arrecare una seria offesa qualora si rifiuti il suo invito ad intrattenersi consumando tè; misconoscere i *tabù* di una cultura; interpretare diversamente il significato del silenzio, del riso, del pianto nel dialogo con uno straniero; ignorare che l'ospitalità è sacra nelle regioni dell'Italia meridionale rispetto al desiderio di individualismo più sentito nel Nord. Tutti questi atteggiamenti, possono inconsapevolmente generare fraintendimenti e malumori.

Allo scontrarsi con fenomeni, comportamenti diversi da ciò che un automatismo etnocentrico considera “normali”, suona l'allarme del disagio, dell'offesa, dell'incomprensione.

---

89 MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 30.

90 *Ivi*, pag. 38.

Ciò che andrebbe denunciato è una mancanza d'abitudine alla riflessione sulla nostra e altrui cultura. E la mancanza di curiosità è fonte di radicalizzazione dei pregiudizi.

Non si può certo pretendere che ognuno conosca a fondo i tratti caratteristici delle culture e civiltà di appartenenza dell'altro e quindi prevedere ogni suo atteggiamento o reazione. Tanto meno si richiede che questa attenzione all'altro porti allo stravolgimento delle proprie caratteristiche identitarie. Ciò che è ritenuto urgente nel stadio di multinazionalità e multiculturalità maturato dalla società italiana, è invece compiere lo sforzo di diventare osservatori dell'altro e rispettosi della diversità.

### 1.1.7 Incidenti comunicativi interculturali

L'origine etimologica del termine “comunicare” è “mettere in comune”, costruire un terreno di incontro tra mondi linguistici e culturali differenti. E se, come abbiamo visto, l'apertura, la tensione ad acquisire una capacità di comunicazione interculturale è occasione di arricchimento reciproco, dall'altra parte l'incomunicabilità va invece letta come potenziale generatrice di incidenti interculturali.

Abbiamo esaminato, finora, quali sono i valori culturali e gli elementi linguistici ed extralinguistici che entrano nella comunicazione interculturale e ne rendono difficile il processo.

Vediamo ora nel concreto, aiutandoci con lo studio di Paolo Balboni<sup>91</sup>, quali sono quindi i principali punti di scontro all'interno dell'evento comunicativo.

Tra le nostre caratteristiche, è ben noto il volume della voce con cui gli italiani parlano, considerato segno di aggressività; altri sono invece conosciuti per la velocità con cui si esprimono, anche rivolgendosi agli stranieri, alzando quindi la difficoltà di comprensione. L'elenco è ancora lungo. Esistono differenze dal punto di vista morfosintattico, come abbiamo già visto, consideriamo ad esempio la resistenza ad esprimere i tempi verbali al futuro per gli arabi e al passato per i gruppi nomadi; il modo di porre una domanda e quello di dare una risposta negativa; dal punto di vista lessicale, può essere motivo di incidente la scelta di singoli termini la cui concezione e i contesti d'impiego non sono i più appropriati; affrontare apertamente argomenti che

---

91 BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 85-111.

costituiscono *tabù* per altre persone; o ancora, esistono divergenze sulla struttura del testo, infatti può essere considerato offensivo, o troppo diretto la nostra abitudine di raggiungere il nocciolo del discorso fin dal suo inizio; infine l'aspetto sociopragmatico racchiude in sé diversi modi di considerare la cosiddetta *politeness*<sup>92</sup>, ciò che è formale e ciò che è informale, ciò che è considerato o meno “politicamente corretto”, il proprio modo di porsi attraverso gli atteggiamenti e le mosse comunicative<sup>93</sup>.

Una lunga permanenza nel nostro paese e una tendenza alla riflessione linguistica, porta spesso molti stranieri a cogliere queste divergenze e farne oggetto di aneddoto, di curiosità, di spunto in una più ampia riflessione interlinguistica e interculturale.

Questa riflessione ci convince dell'importanza – fatta propria dal mediatore linguistico culturale – sia di acquisire il codice linguistico dell'interlocutore, sia di interrogarci sul suo retroterra culturale, e, attraverso questa analisi, compiere una riflessione anche su noi stessi, per definire – e ridefinire attraverso il confronto – la nostra identità.

Ecco che il rapportarsi con l'alterità costituisce l'occasione perfetta per la scoperta di noi stessi, della nostra cultura, le nostre categorie di pensiero. Come conoscere la nostra concezione del tempo, del dolore, del rapporto tra i generi, se non servendoci di culture, categorie di pensiero ed esperienze altre? Esattamente come afferma, durante un'intervista, César, mediatore peruviano:

*Nella mia vita è stato così. Come ti dico, è iniziato quando io avevo un ristorante, quindi ero l'amministratore del ristorante, io stavo al banco, avevo dei cuochi e avevo delle persone, li ho cominciato a relazionarmi, ho conosciuto gente di diversi tipi, e ho cominciato a vedere le differenze, a capirle un po'. [...] la cultura, quello che sta dietro, quello che non si vede, praticamente. Quello che a volte ci esce, anche a noi, senza renderci conto. Perché forma parte del nostro interno profondo, che noi diciamo “no no” ma quando ci si presenta la situazione, noi reagiamo con quello stampo culturale. Noi diciamo “No, non reagiamo così” ma sì.*

---

92 Termine inglese non esattamente traducibile con il termine italiano “educazione”, la sua connotazione è più ampia.

93 Balboni distingue infatti mosse tendenzialmente *up*, con cui si ostenta una certa sicurezza e denotano un desiderio di porsi in maniera superiore rispetto all'interlocutore. E mosse tendenzialmente *down* che comunicano invece un atteggiamento più remissivo o in difficoltà e disposto ad accettare una posizione di inferiorità rispetto all'interlocutore. (BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 100-111)

Anche nella nostra società, pertanto, è l'interazione, il dialogo tra culture, che permettono che il multiculturalismo non si riduca all'assimilazione dell'una cultura all'altra, ma che sfrutti la ricchezza che può creare la vera integrazione paritaria. E per quanto negativo, anche il conflitto risvegliato da incomprensioni interculturali è una forma di dialogo. Perché prevede uno scambio di osservazioni, prevede confronto. È responsabilità degli interlocutori riconoscere nel conflitto una possibilità di sviluppo verso un dialogo disponibile all'ascolto e aperto al riconoscimento della diversità.

Mi trovo pertanto in linea con il modello di sviluppo della competenza comunicativa interculturale che Balboni<sup>94</sup> propone, come palliativo per una competenza che non può essere insegnata, ma di cui può essere indicato il cammino. Ne riproponiamo le tappe del percorso: predisporre alla conoscenza dell'altro; iniziare ad individuarne e tollerarne le differenze (a patto che non urtino la nostra idea di immoralità); imparare poi a rispettare queste differenze e accettare che esistano nelle altre culture modelli migliori ai nostri. Il passo finale potrebbe essere, infine, quello di mettere in discussione noi stessi e i nostri modelli.

La prospettiva interculturale dimostra così il suo potenziale, di cui la comunicazione interculturale è un tassello di inestimabile valore.

Imparare una lingua, per Graziella Favaro, significa “imparare ad abitarla”<sup>95</sup> ovvero allargare e ridimensionare i confini del proprio mondo – per dirla alla Wittgenstein<sup>96</sup> – riconoscendo la natura della propria identità ed accettando la diversità altrui, senza che questi stessi confini costituiscano un ostacolo all'interazione interculturale.

Concludendo, questo primo paragrafo ci fa intuire che la lingua va ben oltre il codice linguistico e che una volta acquisito quest'ultimo, la stessa identità subisce dei mutamenti.

Non riteniamo fuori luogo, pertanto, dedicare un paragrafo al tema dell'identità, con cui la lingua vanta uno stretto legame.

---

94 BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 138.

95 FAVARO G., 2008, “La lingua forma la cultura, che forma la lingua” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 35.

96 Wittgenstein dice “i confini della mia lingua sono i confini del mio mondo” (cit. FAVARO G. in *ibidem*)

## 1.2 La lingua come elemento identitario

L'esperienza di migrazione provoca nello straniero un processo di ripensamento di sé e delle proprie appartenenze identitarie. Come nota Rabih Chattat, alcune volte questo processo comincia sin prima della partenza con forme di rivalutazione delle proprie origini e ricerca di nuove identificazioni<sup>97</sup>.

In questo caso un buon apprendimento linguistico è, abbiamo visto nel precedente paragrafo, naturalmente determinato dal progetto migratorio che un individuo costruisce per sé. Questa meta potremmo dire esuli dal fine della sopravvivenza, perché è dettata da altri bisogni e desideri: di affermazione, di integrazione, di socialità, ecc.

È il caso di Soledad, mediatrice italo-argentina, arrivata in Italia con il forte desiderio di vivere nel paese natale del padre e fare teatro. Ciò l'ha portata ad intraprendere il processo di adattamento linguistico e identitario in maniera serena.

Mario Cardona afferma: “La decisione di apprendere un'altra lingua e di volersi integrare e il successo nel raggiungimento di tale obiettivo si fonda innanzitutto sulla valutazione emotiva che il soggetto compie e sulle conseguenti scelte di adattamento del sé all'ambiente che lo circonda”<sup>98</sup>.

Pertanto, possiamo affermare che la sfera emotiva viene chiamata in causa nel percorso di scoperta della nuova lingua e cultura. L'emozione, positiva e negativa, che scaturisce dal vivere la società d'immigrazione relazionandosi con autoctoni e stranieri, fa da guida nella fase di approccio alla lingua e in tutto il corso di apprendimento.

L'esperienza migratoria viene vissuta con sentimenti contrastanti a seconda del proprio vissuto, della propria personalità, della condizione di partenza e della percezione che si ha del paese d'immigrazione. È naturale pertanto che l'approccio alla cultura ospite risenta delle incertezze sul futuro, delle lontananze dal proprio mondo e dai propri affetti, delle difficoltà quotidiane, ma anche dei sentimenti di speranza e di curiosità. Che la reazione sia di chiusura o apertura, desiderio di invisibilità o di partecipazione sociale, in ogni caso l'immigrato – e le persone che lo circondano – rimarrà

---

97 CHATTAT R., 1999, “La lunga transizione del migranti. Tra avventure personali e avventure di comunità”, in *Animazione Sociale*, n. 2, pag. 33.

98 MAZZOTTA P., CARDONA M., 2008, “Problemi interculturali e glottodidattici nell'insegnamento dell'italiano ai bambini immigrati” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 170.

compromesso da questa esperienza di vita.

Abdelmalek Sayad, che ha fatto della sua condizione di migrante un campo di ricerca sul fenomeno dell'immigrazione, confessa:

Non si risiede in maniera definitiva in un altro paese senza conseguenze, non si vive in pianta stabile e continuativamente in seno a un'altra società, a un'altra economia, in un altro mondo insomma, senza che non ne resti qualcosa, senza che non se ne subiscano più o meno intensamente e più o meno profondamente, secondo le modalità del contatto, secondo gli ambiti, secondo le esperienze e le sensibilità individuali, talvolta senza nemmeno rendersene conto e a volte avendone piena coscienza, gli effetti. L'immigrazione non avviene senza lasciare segni, a volte in modo indelebile, anche se non lo si confessa a se stessi, o perché si tiene all'illusione dell'integrità formale e della fedeltà a sé, o perché non se ne è nemmeno consapevoli. E sicuramente non rendersi conto del fatto di essere cambiati a contatto con gli altri – presso cui ci si trova e in mezzo a cui si vive – sarebbe proprio il segno e la prova dell'efficacia, della solidità e del perpetuarsi dei cambiamenti sociali e culturali intervenuti, e testimonierebbe la loro irrevocabile appropriazione, il fatto di essere profondamente interiorizzati e totalmente incorporati nel senso letterale del termine.<sup>99</sup>

È un tormentato rapporto quello con l'alterità, il cui modello italiano è notoriamente poco accogliente e ciò è evidente anche attraverso le misure d'integrazione imposte agli immigrati.

Questo approccio richiede perciò una ristrutturazione di sé, della propria identità, che, fatta salva qualsiasi resistenza per desiderio di integrità, non può che riguardare tutti coloro che vivono direttamente o indirettamente l'esperienza migratoria. La forma del proprio essere, la propria identità, i propri occhi, muteranno a contatto con culture diverse, soprattutto se imposte.

“Uomini sempre tra due cose – tra due luoghi, tra due tempi, tra due società ecc. -, sono anche e soprattutto uomini tra due modi di essere o tra due culture”<sup>100</sup>. Nei prossimi paragrafi rifletteremo se la minaccia tesa all'integrità della propria identità o cultura sia veramente un male, o se dovremmo forse limitarci a individuare le modalità migliori di

---

99 SAYAD A., 2008, *L'immigrazione o i paradossi dell'alterità. L'illusione del provvisorio*, Verona, Ombre Corte, pag. 87.

100Ivi, pag. 91.

interferenza del proprio essere.

### 1.2.1 Cos'è l'identità?

Quello che Amin Maalouf esprime nelle pagine del suo saggio “Identità”, è un'analisi magistrale dell'identità dell'uomo e dei suoi mutamenti in ambienti multiculturali. Giornalista e scrittore libanese, Maalouf vive in Francia la sua carriera e affronta sulla sua pelle i temi di cui scrive.

Maalouf vede l'identità di una persona come un'amalgama di tutti gli elementi che una persona assorbe nel corso della sua vita attraverso le esperienze e l'incontro con ciò che è lontano dalla sua cultura. La sua stessa identità originaria, come abbiamo visto, si propone come effetto dell'incamerazione di copioni, lenti con cui leggere la realtà, categorizzazioni, stereotipi che acquisisce prima nell'ambito familiare, poi con il relazionarsi con gli altri, in aggiunta agli elementi più “innati”, come li definisce Maalouf. Il genere, l'età, la provenienza, la lingua, la religione, il livello sociale, l'occupazione, gli interessi, entrano, in momenti diversi, a far parte della sua persona e a trovare somiglianze con altri individui che condividono con lui uno o più elementi della sua identità. Spiega Maalouf:

Tutte queste appartenenze non hanno evidentemente la stessa importanza, a ogni modo non nello stesso momento. Ma nessuna è totalmente insignificante. Sono gli elementi costitutivi della personalità, si potrebbe quasi dire “i geni dell'anima”, a patto di precisare che la maggior parte non sono innati.

Se ciascuno di questi elementi può riscontrarsi in un gran numero di individui, non si ritrova mai la stessa combinazione in due persone diverse, ed è proprio ciò che fa sì che ogni essere sia unico e potenzialmente insostituibile.<sup>101</sup>

Perciò, ci uniamo all'autore nel trovare assurdo lo sforzo di “catalogare” le persone a seconda della loro appartenenza. A partire dalla convinzione che un individuo possieda più appartenenze e che presentano per lui valori diversi. D'altronde questa tendenza alla sistematizzazione, alla classificazione e talvolta alla gerarchizzazione, è tipica di una

---

<sup>101</sup>MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 19.

visione etnocentrica che non sa abbandonare l'abitudine a voler attribuire un ordine anche a ciò che non conosce. Siamo ben consci che a questo fa poi seguito un giudizio che è destinato a fossilizzarsi.

Per faciloneria riuniamo le persone più diverse sotto lo stesso vocabolo, e sempre per faciloneria attribuiamo loro dei crimini, degli atti collettivi, delle opinioni collettive [...] Con indifferenza emettiamo dei giudizi su questa o quella popolazione che sarebbe “lavoratrice”, “ingegnosa” o “pigra”, “suscettibile”, “subdola, fiera o “ostinata”, e ciò finisce talvolta nel sangue.<sup>102</sup>

Dovremmo mettere in dubbio la bontà della nostra fretta classificatrice, grazie al pensiero che Maalouf propone: “nascere donna a Kabul o a Oslo non ha lo stesso significato”<sup>103</sup>. E ciò ci fa capire che “persino il colore e il sesso non sono elementi “assoluti” d'identità... A maggior ragione, tutti gli altri elementi sono ancora più relativi”<sup>104</sup> perché, nonostante siano caratteristiche biologiche, sono anche dipendenti dal valore attribuito loro dall'ambiente di riferimento.

Un immigrato vive tutti questi conflitti interni e interrelazionali. Ma è davvero necessario eleggere l'appartenenza dominante in sé stessi per dare un volto unico alla propria identità?

la posizione dell'emigrante non è più unicamente quella di una categoria di persone strappate al loro ambiente d'origine, ma ha acquisito valore esemplare. È lui la vittima prima della concezione “tribale” dell'identità. Se c'è una sola appartenenza che conti, se bisogna assolutamente scegliere, allora l'emigrante si trova scisso, combattuto, condannato a tradire sia la sua patria d'origine sia la sua patria di adozione, tradimento che vivrà inevitabilmente con amarezza, con rabbia.<sup>105</sup>

E anche quando si fa dell'adozione della nuova lingua e cultura la battaglia della propria vita, si può incorrere nel rischio di non veder riconosciuto questo delicato processo. Arundhati esprime così la sua rassegnazione:

---

102M<sub>AAALOUF A.</sub>, 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 28.

103*Ibidem*.

104*Ivi*, pag. 29.

105*Ivi*, pag. 41.

*Io pur avendo un marito italiano, resto una signora di origine indiana, anche se ho vissuto 25 anni io sono sempre e per tutti “la signora indiana”. Da sempre ormai, da più di 10 anni, io mi presento come indo-italiana, anche quando tengo conferenze io mi presento “Io sono indo-italiana”. Io 21 anni ho vissuto in India, 25 in Italia. Ma resterò sempre “la signora indiana”.*

Una società multiculturale come la nostra richiede sempre più spesso lo sforzo di attraversare le barriere che chiudono ognuno dentro la propria appartenenza e a tendere ad un confronto con l'alterità, che al contempo tuteli il diritto ad un'integrità identitaria, fondamentale per quella psichica. Ne “La babele dell'inconscio” si legge: “È certo però che il senso della propria identità e della continuità psichica è connesso al poter continuare a essere noi stessi, immersi nel divenire del tempo, mediando il ricordo di ciò che siamo stati con ciò che siamo e che saremo”<sup>106</sup>.

Del medesimo avviso è la maggior parte dei mediatori che mi hanno parlato del loro rapporto con l'identità che si auspicano che l'impegno profuso in direzione dell'interazione tra culture sia un seme gettato in favore della crescita di una società fondata sul rispetto reciproco. César mi dice ciò che è veramente importante:

*Soprattutto, come ti dico, non credere che noi abbiamo la verità, non essere arroganti, non essere presuntosi. Nel senso di “No, quello che io dico dev'essere il meglio, quello che penso ha più valore degli altri”. Nel momento che tu cominci a capire che tu hai ugual diritto di essere come sei come tutti gli altri, cominci ad andare un passo avanti in questo aspetto, e cominci a capire che le differenze formano parte del mondo e devono essere rispettate.*

La percezione di essere rispettati con la propria diversità, predispone all'apertura alla conoscenza dell'altro, che assieme al rispetto per il diritto all'espressione della propria diversità fanno da indicatori per una diversa rotta, che ci salva da fondamentalismi e guerre interculturali. E la meta ideale dovrebbe essere quella indicata da Maalouf, espressa in un passaggio che racchiude tutto il succo del suo pensiero:

l'evoluzione attuale potrebbe favorire, a termine, l'apparire di un nuovo

---

106 AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J., 1990, *La babele dell'inconscio. Lingua madre e lingue straniere nella dimensione psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 150.

approccio alla nozione d'identità. Un'identità che sarebbe sentita come la somma di tutte le nostre appartenenze, e in seno alla quale l'appartenenza alla comunità umana acquisterebbe sempre più importanza, fino a diventare un giorno l'appartenenza principale, senza per questo cancellare le nostre molteplici appartenenze particolari.<sup>107</sup>

Ci sia concesso, in conclusione di questo paragrafo, un parallelo che ci porta apparentemente fuori tema. Senza voler addentrarci nelle teorie – che hanno visto implicazioni inumane – della frenologia e della fisiognomica, intendo allacciarmi ai contributi di una disciplina orientale, la disciplina Bo-shin, che studia il volto come sede privilegiata di registrazione dei mutamenti di una persona nel corso della sua vita. Questa corrente sostiene infatti che la storia, il vissuto e le esperienze che forgiavano l'identità di una persona lascino dei segni tangibili sul volto in ogni sua linea, forma, espressione<sup>108</sup>. Si sa, il viso è spesso considerato lo specchio dell'essenza di una persona. Ci piace pertanto pensare il viso come la dimostrazione concreta dei mutamenti identitari.

### 1.2.2 La lingua e l'identità

La lingua è qualcosa a cui evidentemente non possiamo rinunciare. Riveste il ruolo di mezzo di comunicazione e segno identitario. E tra tutti i segni identitari è forse tra i primi a contraddistinguerci. Amin Maalouf vede l'unicità della lingua non solo per il suo essere strumento indispensabile per l'esistenza, ma anche perché, a differenza delle altre appartenenze, ha il vantaggio di non essere esclusiva, dichiara l'autore: “si possono parlare insieme l'ebraico, l'arabo, l'italiano e lo svedese, ma non si può essere insieme ebreo, musulmano, cattolico e luterano”<sup>109</sup>.

Già abbiamo visto, infatti, come il polilinguismo sia una dimensione auspicabile per chi persegue un obiettivo di apertura interculturale.

Il grado di percezione e il valore che si attribuisce alla propria identità culturale è determinato dalla cultura stessa. Questo, invece, riguarda solo in parte la lingua che

<sup>107</sup>MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 95.

<sup>108</sup>Particolari eventi disegnano la misura della reazione sul viso. Un periodo, un evento negativo che si ripete, per esempio piegano il nostro volto se la nostra reazione è di insofferenza, fastidio, paura, nella forma di pieghe e rughe che contrassegneranno per sempre la nostra fisionomia.

<sup>109</sup>MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 122.

registra solitamente un ritardo nella percezione della sua importanza. Un viaggio all'estero è solitamente una buona palestra per riscoprire la propria appartenenza linguistica e culturale.

E se una situazione piacevole e consapevole quale quella del viaggio può provocare qualche difficoltà e instabilità, a maggior ragione lo farà il percorso migratorio che una persona intraprende.

Questa seconda condizione, infatti, vede un elemento critico in più: il forzato abbandono della propria lingua madre con l'assunzione di quella del paese d'immigrazione.

“Nulla è più pericoloso del tentativo di spezzare il cordone ombelicale che unisce un uomo alla sua lingua. Quando è spezzato, o gravemente danneggiato, ci sono ripercussioni disastrose sull'insieme della personalità”<sup>110</sup>. Le parole di Maalouf, ci spingono ad adottare cautela nel giudicare forme di campanilismo, nazionalismo e forme di integralismo, scaturite da questa rottura e dal desiderio di volerla sanare attraverso la riaffermazione della propria identità<sup>111</sup>. Continua Maalouf: “Quando si sentono la propria lingua disprezzata, la propria religione schernita, la propria cultura sottovalutata, si reagisce ostentando i segni della propria diversità.”<sup>112</sup> E ciò dà il via a rivendicazioni e lotte in difesa della propria unicità che possono spingersi fino a guerre sanguinose.

Lungi dal voler giustificare la violenza che conduce le rivendicazioni, questo inciso vuole aprire alla riflessione del valore che possono assumere la lingua e gli altri elementi identitari per un popolo, e comprendere l'importanza di proteggerli al fine della

---

110MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 123.

111Scegliamo un esempio tra tanti che aiuti a concretizzare questo pensiero. Chiunque abbiamo visitato Barcellona – meta molto ambita per il turismo – avrà fatto notevoli difficoltà a servirsi delle proprie conoscenze di spagnolo, dal momento che è decisamente più diffuso il catalano. La serrata difesa che la Catalunya ha innalzato in favore della propria cultura e lingua hanno dato questo risultato. La lotta è tanto riuscita da rendere rara qualsiasi indicazione in lingua castigliana in tutta la città. L'origine di questa forma di orgoglio risale al tempo di Francisco Franco che cercò di sopprimerne l'autonomia e la cultura. In questa occasione anche la lingua fu colpita, nel tentativo di un'unificazione linguistica e culturale nell'orgoglio castigliano. Questo spiega l'attaccamento dei catalani alla propria lingua e alla repulsione per il castigliano, lingua loro imposta sotto il franchismo.

112MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 46. Tuttavia la lotta per il diritto alla propria identità, a nostro avviso, non dovrebbe farsi lotta auto-referenziale, orientata alla mera conservazione identitaria. Si dovrebbe invece fare leva sul diritto alla diversità con il fine ultimo di raggiungere un universalismo che metta ognuno nelle condizioni di vivere l'interazione positiva con l'alterità.

propria integrità.<sup>113</sup>

Ma volendo focalizzarci sul coinvolgimento dell'identità dell'immigrato all'interno del processo di cambio linguistico, in che misura si possono registrare dei mutamenti? Dal saggio “La babele dell'inconscio” estrapoliamo questi contributi:

Erwin Stengel considera che sia i nostri pensieri, sia le singole parole sono accompagnati da “immagini visive”, che possiamo anche evocare volontariamente nella nostra mente. [...] è ovvio che parole con lo stesso significato possano suscitare nel soggetto delle immagini differenti nella lingua materna dell'infanzia e nella lingua che si apprende successivamente.<sup>114</sup>

Siamo consapevoli, dunque, di quanto possa essere drammatico cambiare il nome delle cose; di come, nel nostro mondo interno, quando cambia la parola, cambi anche per così dire l'oggetto che viene denominato, poiché – clamorosamente o impercettibilmente – imparando una nuova lingua cambia il nostro rapporto con il mondo.

<sup>115</sup>

La lingua madre subisce un attacco, viene sconvolta, e ad essere sconvolta non è sola la lingua, bensì anche i sistemi ad essa connessi.

un ruolo determinante è giocato dalle emozioni e dai desideri del soggetto nella riorganizzazione della vita psichica e dei rapporti col mondo. [...] ogni nuova parola – e ancor più una nuova lingua – che entri a far parte della nostra mente, deve andare a inserirsi nella rete associativa preesistente. Con l'acquisizione di una seconda lingua, infatti, non si verifica soltanto un arricchimento del patrimonio lessicale e sintattico, ma si crea una piccola rivoluzione interna; di riflesso, si modifica anche la prima lingua nel più vasto “sistema” di relazioni e di connessioni che si viene a determinare.<sup>116</sup>

Non si tratta di un semplice ampliamento di vocabolario, di forme espressive, di suoni,

---

113Potremmo riassumere il quadro con le parole di Alain Goussot: “Da un lato l'assimilazione a un modello unico, dall'altro la rivendicazione di un'identità etnica, comunitaria, chiusa e autoreferenziale. Questi processi sono sotto gli occhi di tutti e producono una situazione di schizofrenia sociale a livello planetario, che non solo lacera il tessuto delle diverse società, ma produce anche una conflittualità apparentemente infinita e senza senso” (GOUSSOT A., 2007, “Identità meticce, pratiche meticce”, in *Animazione Sociale – Insetto*, n. 2, pag. 46)

114Cfr. AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J., 1990, *La babele dell'inconscio. Lingua madre e lingue straniere nella dimensione psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 146.

115Ivi, pag. 148.

116Ivi, pag. 155.

insomma di un codice linguistico. La lingua madre subisce una risistemazione come vengono rivisti i principi della funzione di organizzazione e concezione che la lingua include. E questo dal momento che “una volta acquisito il linguaggio in forma compiuta, una volta raggiunta una certa *soglia di competenza linguistica*, il linguaggio comunque acquista la funzione di “organizzatore” principale e privilegiato nella vita mentale intrasoggettiva e nei rapporti intersoggettivi”<sup>117</sup>.

Inoltre, dal momento che la lingua è parte integrante dell'identità, la stessa identità può essere soggetta a tale rivoluzione. Scriveva Frantz Fanon in merito alla condizione del colonizzato poi emigrato:

Da dove proviene quest'alterazione della personalità? Da dove proviene questo nuovo modo di essere? Ogni idioma è un modo di pensare, ha detto qualche esperto. E per il Nero sbarcato da poco, adottare un linguaggio diverso da quello della collettività che l'ha visto nascere è uno sfasamento e uno sdoppiamento.<sup>118</sup>

La commistione di elementi di origine diversa porta ad una sorta di identità stratificata – come la intendeva Freud<sup>119</sup> – che presenta più facce e obbliga, per ogni nuovo apporto o modifica, ad un riassetto per ritrovare la stabilità psichica. Rielaborare gli elementi di novità per “essere un altro rimanendo se stesso”<sup>120</sup>, come spiega Rabih Chattat. Ritrovare l'ordine è ricerca indispensabile e spontanea. Continua Chattat:

Nella nuova realtà, il migrante ha infatti la necessità di acquisire nuove caratteristiche, ma anche di integrarle con ciò che già appartiene alla sua storia. Ciò può realizzarsi senza gravi sofferenze solo se esiste la possibilità da parte del migrante, ma anche della comunità ospitante, di integrare le diverse appartenenze, accettando il fatto che l'unicità è frutto non della singolarità o della «purezza» ma della complessità.<sup>121</sup>

---

117 AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J., 1990, *La babele dell'inconscio. Lingua madre e lingue straniere nella dimensione psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 205.

118 FANON F., 1996, *Pelle nera maschere bianche. Il nero e l'altro*, Milano, Marco Tropea Editore, pag. 22.

119 Cfr. AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J., 1990, *La babele dell'inconscio. Lingua madre e lingue straniere nella dimensione psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 157.

120 CHATTAT R., 1999, “La lunga transizione del migranti. Tra avventure personali e avventure di comunità”, in *Animazione Sociale*, n. 2, pag. 27.

121 *Ibidem*.

Alain Goussot denuncia infatti il rischio di poter diventare “stranieri a se stessi”<sup>122</sup> che può condurre a seri disagi psico-esistenziali guidati da processi di decostruzione identitaria. Continua l'autore:

Se c'è continuità e non perdita di sé, nei mutamenti culturali vi è, come abbiamo visto, un riadattamento creativo con l'acquisizione di elementi culturali nuovi; la continuità legata al senso interiore della traiettoria garantisce l'integrazione dei vari elementi nella nuova configurazione psicologica. Quando invece vi è frattura discontinua, cioè non capacità di riadattare il vecchio modello di sé alla situazione nuova, vi è disorientamento, estraniamento, squilibrio e una sofferenza psichica che può mutarsi in processo patologico.

Gli autori de “La babele dell'inconscio” riportano il caso di un bambino plurilingue di cinque anni:

bisogna fare un qualche ordine, un'operazione di distinzione e di differenziazione che giunga a definire di volta in volta che lingua si parla con chi. Come ci ha fatto capire il figlio di un amico, il piccolo T. (quattro anni), che ragionava serio sulle sue scarpette: “La mamma dice 'chaussures', il papà 'scarpe'. Il nonno invece 'zapatos'; e io come dico?”. I processi di discriminazione tra i diversi codici linguistici certo non possono non intrecciarsi significativamente con le vicende di separazione-individuazione endopsichica e con le vicissitudini dell'identità.<sup>123</sup>

Attraverso il polilinguismo, si può vivere, pertanto, il rischio di perdere la percezione con la propria identità o addirittura di percepire più identità contrastanti. Può succedere che il plurilingue finisca con l'identificare ogni lingua conosciuta ad una funzione, ad una sfera, ad uno stato d'animo o sentimento.

Tra gli appunti di analisi degli autori de “La babele dell'inconscio” troviamo qualche esempio esaustivo: “Egli si sentiva diverso a seconda della lingua che parlava: c'era una lingua per l'amore, una di famiglia, una – il francese – per i suoi interessi culturali e

---

122 GOUSSOT A., 1999, “Spazi interetnici tra quotidianità e azione comune”, in *Animazione sociale*, n. 4, pag. 57.

123 AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J., 1990, *La babele dell'inconscio. Lingua madre e lingue straniere nella dimensione psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 144-145.

infine una – l'inglese – per gli affari<sup>124</sup>”.

Ancora, Héctor Bianciotti scrive:

Io che non ho più una lingua, ma sono tormentato da parecchie, o che, talvolta, mi ritrovo a beneficiare di molte, ho sensazioni che mutano secondo le parole che uso. Mi accade di essere disperato in una lingua, e appena triste in un'altra. Ogni lingua ci induce a mentire, esclude una parte dei fatti, di noi stessi; ma nella menzogna c'è un'affermazione, ed è un modo di essere in un altro momento; parecchie lingue al contempo ci rinnegano, ci frammentano, ci disperdono in noi stessi.<sup>125</sup>

Confrontandoci con le persone che incontrate, abbiamo ritrovato molti di questi processi, anche se non attribuiremmo loro profili patologici.

Irma, ad esempio, è una mediatrice filippina che in seguito ad un percorso migratorio autonomo si è sposata con un italiano. Ci denuncia il suo spaesamento di fronte ad alcune perdite della lingua madre:

*Qualche volta mi dimentico anche, da noi nella lingua filippina non si pronuncia la “f” e ogni tanto mi scappa anche. Poi confondo la “e” con la “i”. [...] Ogni tanto quando chiamavo a casa mio marito mi diceva: “guarda che stai parlando in italiano, non capiscono niente”.*

E questo allontanamento linguistico marca anche una distanza creatasi a livello culturale. Infatti continua: “Non sono più filippina e non sono neanche italiana. Per quello che qualche volta mi fa fatica, diciamo, di seguire la cultura mia [ndr. quella filippina] adesso”. Salvo poi intuire che questa distanza è imposta a sé stessi sulla scorta della scelta di costruire una vita nel paese d'immigrazione.

Ed è per questo motivo che la distanza culturale a volte viene volontariamente nascosta a sé stessi. È il caso della mediatrice indiana Arundhati, che mi confessa:

*Guarda, tra India e Italia io vedo più le similitudini, che le differenze. Perché se son rimasta qui 25 anni è proprio perché ci sono troppe cose simili e le differenze non*

---

124 AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J., 1990, *La babele dell'inconscio. Lingua madre e lingue straniere nella dimensione psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina, pag. 172.

125 Cit. AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J. in *ivi*, pag. 247.

*mi vengono in mente. Se vuoi ti faccio un bell'elenco delle similitudini. [...] Differenze: vediamo quali possono essere le differenze... Sai che non penso mai alle differenze? Forse le evito apposta perché non voglio sapere delle differenze. È brutta questa cosa, ci penserò. Per me ormai sono come inglese e hindi. Inglese e hindi per me non sono due lingue, è una lingua. Lo stesso modo ormai sono arrivata a vedere India e Italia. Non sono due nazioni. Mi sembra tutto tanto simile.*

È evidente quindi, come la stessa rivoluzione identitaria – scaturita spesso da una di natura linguistica – conduca a fenomeni distinti che vanno nella direzione di rimuovere o di moltiplicare elementi identitari. E il risultato è totalmente diverso.

Al di là dei risvolti patologici, o comunque negativi, scatenati dall'immersione in culture altre, esistono esperienze positive come forma di interazione.

Mi dice César, riguardo la sua identità:

*Io logicamente mantengo la mia, forma parte del mio essere. Io quello che riesco a fare è capire. Che voi definitivamente potete reagire in una maniera diversa perché avete un altro tipo di “confeción culturale”, che potrebbe non essere d'accordo con me ma che io lo capisco.*

*Non è nel senso negativo “No, loro sono così... [espressione infastidita]” loro hanno la sua maniera di comportarsi, di reagire. Basta, dobbiamo tenere in conto tutto questo. Così come penso che le persone, gli italiani o altre persone, tengono in conto che io forse reagisco in una determinata maniera, diversa, e dev'essere rispettata.*

Ciò dovrebbe portarci a considerare la bontà della promozione di una prospettiva diversa: di apertura serena all'alterità senza imposizioni e sottomissioni. E condurci a valutarne i vantaggi reciproci. A partire da un'impostazione diversa della richiesta di competenza linguistica. Vediamo la proposta di Maalouf:

La sola via possibile è quella di un'azione volontaria che consolidasse la diversità linguistica e la radicasse nelle abitudini, partendo da un'idea semplice: oggi, ciascuno ha bisogno certamente di tre lingue. La prima, la sua lingua identitaria; la terza, l'inglese. Fra le due, bisogna obbligatoriamente promuovere una seconda lingua, liberamente scelta, che sarebbe spesso, ma non sempre, un'altra lingua europea. Per ciascuno sarebbe, fin dalla scuola, la principale lingua straniera, ma sarebbe anche assai

più di questo, la lingua del cuore, la lingua adottiva, la lingua sposata, la lingua amata.”<sup>126</sup>

È una proposta interessante, che ci ispira a considerare la multi-identità presente nel nostro paese come elemento di potenziale risorsa per ognuno di noi.

### 1.2.3 L'identità non come limite, ma come risorsa

Finora abbiamo riportato solo risvolti negativi della situazione di multiculturalità cui ha portato l'immigrazione. Ma la convivenza può essere anche molto positiva.

L'occasione di “babele” che una società multiculturale regala in termini di occasioni di arricchimento reciproco, presuppone una condizione di parità che ancora stenta ad affermarsi nella nostra società. Dal momento in cui un gruppo di persone si trova a dover assumere degli aspetti identitari del paese d'immigrazione, perché la propria identità non gode di una valutazione di merito, non ci troviamo evidentemente di fronte ad una situazione di parità. Fin tanto che ci sarà un gruppo di individui che si erge a modello superiore da seguire, nessuno potrà giovare del potenziale di crescita che la convivenza multiculturale offre.

Mantovani afferma: “Le culture sono sistemi porosi, spazi di scambio, sistemi di risorse disponibili agli attori sociali per la loro interazione con l'ambiente”<sup>127</sup>.

È in questa direzione che gli operatori di interculturalità devono lavorare, verso “l'universalità dei valori morali comuni e la diversità delle espressioni culturali”<sup>128</sup>.

L'obbligo di accettare un compromesso – quello di standardizzarsi alla cultura ospite o lottare per mantenere la propria – non dev'essere menzionato. La condizione imprescindibile diventa il rispetto del diritto alla diversità. Ammonisce Maalouf:

Se i nostri contemporanei non verranno incoraggiati ad assumere le loro molteplici appartenenze, se non riusciranno a conciliare il loro bisogno di identità con un'apertura schietta e priva di complessi alle culture diverse, se si sentiranno obbligati a

---

126MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 129.

127MANTOVANI G., 2004, *Intercultura. È possibile evitare le guerre interculturali?*, Bologna, Il Mulino, pag. 19.

128MIOLA G., 2009, “Le politiche interculturali dell'ufficio scolastico regionale per il Veneto” in SERRAGIOTTO G. (a cura di), *La facilitazione e la mediazione linguistica nell'italiano L2*, Venezia, Studio LT2, pag. 19.

scegliere fra la negazione di se stessi e la negazione degli altri, formeremo legioni di pazzi sanguinari, legioni di squilibrati<sup>129</sup>.

Qual è allora la direzione da prendere per costruire una società sana e che investe nel patrimonio multiculturale? La ricetta, ce la suggerisce, ancora una volta, Maalouf. La riassumiamo con i seguenti suoi contributi:

Se si desidera posare uno sguardo nuovo e utile su questioni delicate come queste, bisogna avere, a ogni tappa dell'investigazione, lo scrupolo dell'equità. Né ostilità, né compiacenza, né soprattutto l'insopportabile condiscendenza che per certuni, in Occidente e altrove, sembra divenuta una seconda natura.<sup>130</sup>

Riconoscere, in seno alla collettività nazionale, un certo numero di appartenenze – linguistiche, religiose, regionali ecc. – può spesso attenuare le tensioni e risanare i rapporti fra i diversi gruppi di cittadini; ma si tratta di un processo delicato in cui non ci si può imbarcare alla leggera, poiché basta poco perché produca l'effetto opposto a quello auspicato.<sup>131</sup>

Parallelamente alla lotta per l'universalità dei valori, è imperativo condurne una contro l'uniformazione impoverente, contro l'egemonia ideologica o politica o economica o mediatica, contro l'unanimità rincretinente, contro tutto ciò che imbavaglia le molteplici espressioni linguistiche, artistiche, intellettuali. Contro tutto ciò che va nella direzione di un mondo monocorde e infantilizzante<sup>132</sup>.

Ed è un esercizio che dobbiamo sperimentare prima di tutto su noi stessi, considerandoci individui “unici” ma che condividono con altri individui di volta in volta alcuni colori della nostra identità.

È solo in questo modo che si può accogliere l'alterità con rispetto e dignità, perché noi stessi costituiamo l'alterità per gli altri<sup>133</sup>. “Ciascuno di noi dovrebbe essere incoraggiato

129 MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 39.

130 *Ivi*, pag. 53.

131 *Ivi*, pag. 137.

132 *Ivi*, pag. 101.

133 Sul rapporto di alterità e la necessità del rispetto reciproco, intendiamo citare Fanon: “Se TU non vuoi l'uomo che ti sta di fronte, come potrei credere io all'uomo che forse è in te? Se TU non esigi l'uomo, se TU non sacrifichi l'uomo che è in te per l'uomo che è su questa terra, che non è soltanto un corpo, che è più di un Mohammed, quale espediente dovrò mai trovare io, per avere la certezza che anche tu sei degno del mio amore?” (FANON F., 2006, *Scritti politici. Per la rivoluzione africana*, Volume I,

ad assumere la propria diversità, a concepire la propria identità come la somma delle sue diverse appartenenze, invece di confonderla con una sola, eretta ad appartenenza suprema e a strumento di esclusione, talvolta a strumento di guerra”<sup>134</sup>.

Vogliamo chiudere questo paragrafo con le parole di Mantovani.

Il rispetto dell'altro non è semplicemente una regola di buona educazione. Esso ha una radice più profonda: riconoscere che l'altro custodisce un'immagine della verità, della bellezza, dei valori diversa da quella che conosciamo ma necessaria anche a noi per sviluppare una visione non meschinamente difensiva della nostra identità e della nostra tradizione. La creazione di uno spazio interculturale non è una questione di «tolleranza» dell'altro, nel senso che gli si concede di comportarsi come crede fintanto che non invade spazi che non gli appartengono. Il dialogo può diventare una risorsa, anziché una penosa necessità o un prezzo da pagare per sostenere il sistema produttivo del nostro paese, solo se stiamo genuinamente interessati a ciò che distingue l'altro e lo rende partecipe di tradizioni che hanno dato soluzioni diverse dalle nostre ai problemi della condizione umana.<sup>135</sup>

Il dialogo, inteso come comunicazione autentica e aperta, è condizione indispensabile per fare della propria cultura non più un limite, ma una ricchezza collettiva. È auspicabile che la diversità, oltre che un diritto, rappresenti un valore per tutta l'umanità e che i diversi elementi identitari siano collante e non più ostacolo all'umanità. Crediamo siano questi i principi da cui dovrebbero trarre ispirazione quanti coinvolti nella “gestione” delle problematiche connesse all'immigrazione, in modo da attivare nel contempo processi di creazione di interculturalità.

---

Roma, DeriveApprodi, pag. 33)

134M<sup>AALOUF</sup> A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 147.

135M<sup>ANTOVANI</sup> G., 2004, *Intercultura. È possibile evitare le guerre interculturali?*, Bologna, Il Mulino, pag. 65.

## 1.3 La lingua come strumento di lavoro

### 1.3.1 Fare della competenza comunicativa interculturale una professione

Ed eccoci giunti al nocciolo della questione, di cui i due precedenti paragrafi hanno costruito le basi teoriche – e non solo.

Tra i diversi tragitti ed esperienze di vita che abbiamo analizzato finora, intendo intercettarne una. Tra tutti gli immigrati, esiste chi, ha deciso di apprendere di buon grado la lingua italiana; che sa accettare e usufruire dei cambiamenti che il contatto con un'altra cultura chiede alla sua stessa identità; che nell'affrontare le avversità del processo migratorio, decide di farsi soggetto attivo non solo allo scopo di una sua sopravvivenza, affermazione, realizzazione, ma anche per farsi strumento degli obiettivi altrui. Esiste chi, infatti, investe tutte le sue forze per reperire i mezzi e le condizioni per essere d'aiuto all'altro nelle difficoltà comunicative.

Il dialogo interculturale è il terreno fertile per far crescere relazioni positive. È però una dimensione cui si deve accedere con le dovute cautele e gli strumenti appropriati. Per questo motivo dev'essere affidato ad una figura formata e competente quale il mediatore linguistico-culturale<sup>136</sup>.

Il mediatore linguistico-culturale, infatti, si adopera per acquisire gli strumenti – un livello di competenza comunicativa, di conoscenza della cultura, del proprio territorio, un'apertura al confronto – tali da poter garantire, a chi questi strumenti non li ha ancora, una base d'appoggio nelle diverse difficoltà.

Il mediatore interculturale, potremmo dire, è l'unica figura a sapersi muovere in un contesto di multiculturalità e dirigere l'incontro verso la costituzione di un rapporto di comprensione e collaborazione tra i soggetti. Attraverso il suo intervento, mette a servizio dell'incontro tutto il suo bagaglio di formazione, esperienza e vocazione.

Come meglio vedremo nel prossimo capitolo, il mediatore, nel suo lungo soggiorno in Italia e spesso attraverso la formazione linguistica, ha maturato un competenza linguistica e comunicativa – e spesso anche metalinguistica e metacomunicativa – tale

---

<sup>136</sup>Si noti la doppia denominazione, che corrisponde alle competenze possedute: le lingue che si fronteggiano, seguite dal corredo culturale rispettivo. Vedremo questo nel prossimo capitolo.

da poter affrontare con tranquillità qualsiasi conversazione con gli italofoeni. Il mediatore esperto conosce le regole della comunicazione in tutte le sue forme. È consapevole del significato dei segni del linguaggio non verbale e ha padronanza anche delle diverse microlingue, ovvero dei linguaggi specialistici dei settori in cui è chiamato a mediare<sup>137</sup>.

L'esperienza acquisita nello svolgere la sua professione, accompagnata dalla formazione e da una tendenza alla riflessione sui temi e i problemi interculturali – che come immigrato ha vissuto in prima persona – inoltre, gli consentono di gestire con le giuste misure il rapporto di intermediazione, creando un canale di comunicazione efficace e garantendo contro il rischio di conflitti per incomprensioni o malintesi. Ha raggiunto, possiamo dire, quella che abbiamo visto essere la competenza comunicativa interculturale<sup>138</sup>.

Per “vocazione” al lavoro interculturale è portato, inoltre, ad affrontare l'alterità in maniera aperta e disponibile. Sa regolare il giusto equilibrio per comprendere tutte le parti e sa quando agire e quando astenersi.

Ha assunto ciò che Roberto Dolci definisce “personalità interculturale” che “non è uno stato, ma, ancora una volta, un processo dinamico. [...] non è fatta di varie identità sovrapposte, multiculturali, ma piuttosto di un continuo passaggio tra di esse. È un cantiere di lavoro in evoluzione”<sup>139</sup>.

Questa visione si avvicina al modello elaborato da Young Yun Kim.

Kim definisce, infatti, la dimensione della trasformazione interculturale di un individuo come la meta di un processo di “adattamento cross-culturale” che tende ad acquisire un'identità interculturale, identità che è per natura dinamica. Roberto Dolci riporta le sue parole:

L'adattamento cross-culturale viene definito da Kim come un processo

---

137Siano essi contesti medici, giuridici, scientifici, ecc. ognuno possiede un proprio vocabolario composto di terminologie tecniche che il mediatore è tenuto a conoscere pena l'impossibilità di una traduzione efficace o perlomeno fluida. (BALBONI P. E., 2008, *Fare educazione linguistica. Attività didattiche per italiano L1 e L2, lingue straniere e lingue classiche*, Torino, UTET Università, pag. 15)

138BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19.

139DOLCI R., 2008, “Osservare e interpretare il processo di adattamento socioculturale: un modello di analisi” in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 120.

dinamico e complesso caratterizzato da una struttura multidimensionale e sfaccettata, le cui componenti operano interattivamente e simultaneamente (Kim, 2001, p XII). Questa transizione permette all'individuo di stabilire delle relazioni relativamente stabili, reciproche e funzionali all'ambiente circostante. [...] Un siffatto processo si evolve attraverso la comunicazione e l'interazione del soggetto con l'ambiente e la comunità ospitante [...] che passa attraverso fasi psicologiche di stress, adattamento e crescita.

[...] Attraverso l'interazione e la comunicazione con l'ambiente, l'individuo modifica il proprio sistema interno, integra concetti, attitudini e azioni, impara a partecipare e quindi progredisce.<sup>140</sup>

Siamo portate a credere, che per il ruolo che deve rivestire, il mediatore esperto abbia raggiunto il suddetto profilo.

Risulta quindi essere la figura più adatta ad assumere la responsabilità di costituire spazi di incontro tra le culture coinvolte e stimolare un clima di interazione a livello societario, a partire dalle esperienze di mediazione. Il suo lavoro, infatti, come vedremo, non si esaurisce solamente nell'intervento di mediazione, ma questo costituisce il punto di partenza per realizzare progetti di interculturalità, filosofia da cui trae ispirazione e fine verso cui tende.

Analizzeremo nel dettaglio il valore di questa professione nel prossimo capitolo. Concludiamo riportando il pensiero di Maalouf, a cui ci allineiamo, che così si esprime:

Basterebbero un po' di buonsenso, un po' di lucidità, un po' di volontà, perché le correnti di scambi, commerciali, culturali e di altra natura, fossero principalmente in mano a coloro che nutrono per il partner un interesse particolare, e che l'hanno dimostrato con un impegno culturale significativo sposandone la lingua identitaria; solo loro possono andare molto più lontano nella relazione<sup>141</sup>.

---

140DOLCI R., 2008, "Osservare e interpretare il processo di adattamento socioculturale: un modello di analisi" in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 109-110.

141MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani, pag. 129.

## Capitolo 2

# La mediazione linguistico-culturale e interculturale

La crescente presenza straniera nelle città italiane vede sorgere l'urgenza di interventi di riorganizzazione delle risorse presenti nel territorio per favorirne l'accesso, far fronte serenamente alle problematiche che possono sorgere in contesti così multiculturali e costruire i presupposti per assistere al passaggio da multiculturalità a intercultura.

La fiducia crescente riposta nella risorsa della mediazione linguistico-culturale può spiegare anche il concomitante aprirsi del mondo dell'associazionismo che, fattore per nulla irrilevante, è sempre più gestito da *équipe* multi-nazionali. L'azione di queste non si limita all'offerta del servizio di varie forme di mediazione, ma agisce, al contempo, per creare spazi di interculturalità e revisione del concetto di diversità. In questo capitolo che si va ad aprire presenteremo le caratteristiche, i ruoli, i luoghi del mediatore, i suoi punti critici e quelli di forza.

Dicendo “mediazione” si apre nella nostra mente una costellazione di significati e immagini diverse. È mediatore colui che cerca una via di risoluzione in un conflitto di coppia, colui che ci mostra un appartamento da affittare, colui che interpreta parole e pensieri di una cultura per esporli ad un'altra.

Cosa significa quindi mediare? Probabilmente il farsi intermediari, co-costruttori, fautori di un accordo in una situazione in cui le parti da sole non sono autonome nel raggiungere la risoluzione dell'evento, sia esso l'acquisto di un'auto, una causa di divorzio, un incontro tra un insegnante e un genitore straniero. Gli attori che intervengono hanno il valore di possedere quella chiave che permette di mettere in contatto le parti e far loro di raggiungere gli scopi desiderati. La chiave può incarnarsi in specifiche competenze ed esperienze professionali, particolari abilità, ma anche la conoscenza dell'idioma e della cultura di ogni parte.

Alla mediazione linguistico-culturale è difficile dare una definizione universalmente condivisa proprio perché, come vedremo, l'abilità di questo professionista è impiegata in

contesti diversi e con ruoli diversi.

Indagando il quadro normativo, troviamo riferimenti quanto mai evasivi, che non delineano infatti alcun profilo determinato della figura del mediatore. Ci vediamo costretti a ricorrere alla letteratura sulla mediazione linguistico-culturale, dal momento che non possiamo considerare soddisfacenti gli apporti dell'impianto legislativo in materia.

Dare ora un rapido sguardo ai riferimenti normativi con cui il nostro ordinamento interno parla di mediazione linguistico-culturale o ne tocca sfere adiacenti, può darci un'idea sullo stadio di maturità della percezione del valore di questa risorsa.

## 2.1 Normativa

### 2.1.1 L'agognata professionalità

Alla Camera dei Deputati, in data 20 giugno 2008 è stata depositata la proposta di legge 1355 recante titolo “Istituzione della figura professionale del mediatore linguistico culturale nella scuola dell'obbligo e disposizioni per l'aggiornamento dei docenti”. L'intento dei deputati è quello di concentrare l'attenzione su di un aspetto che molte volte mette in difficoltà la vita nell'ambiente scolastico. A fronte di una sempre crescente presenza straniera, che fa vacillare la sicurezza e le possibilità delle strutture scolastiche in particolare, gli autori riconoscono la necessità di un intervento sistematico di mediatori qualificati che condividano la lingua e il retroterra culturale dello studente e della sua famiglia. Invitano pertanto ad interventi strutturali per far fronte alla difficoltà degli insegnanti e dei dirigenti scolastici, per arginare effetti quali la dispersione o l'abbandono scolastico e dell'emarginazione degli studenti stranieri.

Il testo della legge propone pertanto l'inserimento di una figura che faciliti il loro percorso di apprendimento linguistico e di orientamento e socializzazione all'interno della scuola, coinvolgendo tra i beneficiari dell'intervento di mediazione anche la famiglia. Cito il disegno: “la presente proposta di legge istituisce nella scuola

dell'obbligo la figura del mediatore linguistico culturale e dispone che una parte di fondi destinati all'aggiornamento dei docenti sia mirata all'insegnamento dell'italiano agli stranieri<sup>142</sup>. In merito agli incarichi da attribuire al mediatore, si legge all'articolo 3:

Esso svolge le seguenti funzioni: a) provvede all'accoglienza e all'inserimento degli studenti stranieri nelle classi della scuola dell'obbligo al fine di fornire ai docenti un adeguato supporto; favorisce il rapporto tra l'istituzione scolastica e le famiglie svolgendo, in collaborazione con i docenti e, in ogni caso, con il loro apporto, funzioni di orientamento in ordine alle attività educative e didattiche e al tutorato degli studenti; supporta la comunicazione tra studenti e docenti e tra docenti e famiglie, nonché la comprensione dei linguaggi disciplinari e il consolidamento degli apprendimenti; promuove la valorizzazione della lingua e della cultura di origine degli studenti; propone progetti di educazione interculturale; partecipa alle attività extrascolastiche per gli studenti al fine di integrare ed estendere l'attività educativa in continuità e in coerenza con l'azione della scuola; collabora agli scambi culturali ai sensi dell'articolo 394 del testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado, di cui al decreto legislativo 16 aprile 1994, n. 297.<sup>143</sup>

Oltre all'invito rivolto al mondo accademico ad individuare percorsi di formazione nel campo della mediazione linguistico-culturale, scorrendo gli articoli si può leggere un chiaro intento di organizzare l'inserimento di questa figura nelle scuole. Se ne prevedono i requisiti e le modalità d'accesso concorsuali, gli orari di lavoro, la determinazione delle dotazioni organiche, la distribuzione nelle classi, la retribuzione e non ultimo la copertura finanziaria che gli spetta<sup>144</sup>.

Proposta analoga deriva dal disegno di legge 2976 C della XV Legislatura che vede la necessità di qualificare la figura del mediatore linguistico-culturale al fine del “potenziamento delle misure dirette all’integrazione dei migranti, concepita come inclusione, interazione e scambio e non come coabitazione tra comunità separate anche attraverso la definizione della figura e delle funzioni dei mediatori culturali e

---

142Ddl 20 giugno 2008, n. 1355, in materia di “Istituzione della figura professionale del mediatore linguistico culturale nella scuola dell'obbligo e disposizioni per l'aggiornamento dei docenti”.

143Ddl 20 giugno 2008, n. 1355, art. 3, in materia di “Istituzione della figura professionale del mediatore linguistico culturale nella scuola dell'obbligo e disposizioni per l'aggiornamento dei docenti”.

144Ddl 20 giugno 2008, n. 1355, introduzione e art. 8, in materia di “Istituzione della figura professionale del mediatore linguistico culturale nella scuola dell'obbligo e disposizioni per l'aggiornamento dei docenti”.

consentendo agli enti locali interventi straordinari di accoglienza per situazioni di emergenza”<sup>145</sup>.

È reso esplicito nel testo di questo disegno di legge il collegamento diretto che si riconosce, e si intende rafforzare, tra la necessità di integrazione e la potenzialità della risorsa di mediazione interculturale. Scopriremo nei prossimi paragrafi la funzione, che il tempo ha cucito addosso al mediatore, di farsi guida nella nuova società per l'immigrato. Condividendone la lingua e spesso anche la cultura, il mediatore si trova in una posizione privilegiata per introdurre il neo-arrivato nella conoscenza del paese d'immigrazione, generando l'occasione di un approccio migliore che potenzi la possibilità di integrazione.

Il disegno di legge 2976 ammonisce il Testo Unico sull'immigrazione di inadeguatezza e delega<sup>146</sup> lo Stato stesso ad adottare le misure necessarie per facilitare il riconoscimento della figura del mediatore interculturale al fine, appunto, dell'inserimento sociale dell'immigrato. Leggiamo insieme:

L'immigrazione deve essere governata non come emergenza ma come elemento ordinario delle società moderne da gestire in base ai principi dell'accoglienza e dell'inclusione sociale di quanti fanno ingresso nel nostro Paese in risposta anche ad una domanda pressante di lavoratori stranieri. Il presente disegno di legge si propone, quindi, di superare la normativa vigente, offrendo gli strumenti per un governo razionale dell'immigrazione che si ponga l'obiettivo fondamentale di promuovere l'immigrazione regolare e di favorire l'integrazione degli immigrati da un lato e di rendere effettivo il sistema dei rimpatri degli immigrati irregolari dall'altro, il tutto nel pieno rispetto dei diritti umani e della dignità della persona, a partire dai minori.<sup>147</sup>

Questa proposta è ancora in fase di prima lettura dalla data di presentazione del disegno che risale al 30 luglio 2007. Lo stesso esito ha avuto la proposta del disegno di legge 1355, che è stato assegnato alla Camera in data 8 agosto 2008, senza però aver dato alcun responso.

Sul motivo di queste titubanze da parte della Camera non ci è dato avanzare ipotesi. È

---

<sup>145</sup>Ddl 30 luglio 2007, n. 2976, art. 1, let. o), in materia di “Disciplina dell'immigrazione”.

<sup>146</sup>Lo si legge dal titolo del disegno di legge: “Delega al Governo per la modifica della disciplina dell'immigrazione e delle norme sulla condizione dello straniero”.

<sup>147</sup>Ddl 30 luglio 2007, n. 2976, in materia di “Disciplina dell'immigrazione”.

doveroso invece interrogarsi sullo scenario normativo sul quale si presenta la necessità di produrre queste proposte. Qual è il piano normativo, ritenuto evidentemente carente riguardo questa figura? Avviamone un breve *excursus*.

### 2.1.2 Primo esplicito riferimento alla mediazione linguistico-culturale

Il primo esplicito riferimento che il nostro ordinamento interno ha visto in materia di mediazione linguistico-culturale è stato attraverso la legge 40 del 1998, meglio conosciuta come “Turco-Napolitano”. I precedenti riferimenti legislativi in materia d’immigrazione sono risalenti alle leggi 943 del 1986 e 39 del 1990<sup>148</sup>. Due interventi tempestivi vista la prematurità del fenomeno migratorio, che si intensificherà negli anni successivi, ma che non fanno richiamo alcuno alla mediazione linguistica-culturale. Tornando alla Turco-Napolitano, è bene richiamare con precisione l’articolo 40, che sotto il titolo di “misure di integrazione sociale” arricchisce il codice civile della prima e possiamo dire unica presentazione della figura del mediatore interculturale<sup>149</sup>.

Lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni, nell’ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine, favoriscono: [...] 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.<sup>150</sup>

Particolare riguardo si dimostra poi al contesto scolastico in favore di minori immigrati, cui si destina un’educazione che tiene conto e sostiene la lingua e la cultura del paese d’origine, promuovendo corsi per mantenere saldo il legame con queste e servizi di

---

148La cosiddetta “legge Martelli”.

149I successivi riferimenti normativi – legge 286/98, 394/99 e 328/2000 – non apporteranno modifiche che arricchiranno il testo dell’articolo 40.

150L. 6 marzo 1998, n. 40, art. 40, 1° c., in materia di “Disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”.

sostegno, appoggiandosi all'occorrenza a figure di “mediatori culturali qualificati”, nella comunicazione scuola-famiglia. Questo è infatti quanto espone l'articolo 36<sup>151</sup>.

Volendo fare una precisazione a questo riguardo, si tralascia l'impiego del mediatore nei diversi momenti di percorso d'istruzione del ragazzo straniero, in particolar modo del primo momento di ambientamento nella scuola. Inoltre non è menzionato in questa occasione il possibile appoggio alla figura del facilitatore linguistico-culturale. I facilitatori infatti, come spiega Barbara D'annunzio “si occupano prettamente della didattica dell'italiano L2 in laboratorio e della costruzione di percorsi di educazione interculturale”<sup>152</sup> e hanno competenze pedagogiche e glottodidattiche che il mediatore non è tenuto a possedere.

Non si può quindi elogiare una precisione in tema di mediazione da parte del legislatore, ma questa non era forse sua intenzione, preferendo attendere indicazioni più precise dalle disposizioni legislative successive. Queste, nostro malgrado, non si sono ancora presentate.

La Turco Napolitano – legge numero 40 del 1998 – viene recepita da quello che sarà il Testo Unico 286 del 1998 – attraverso il decreto di attuazione 394 del 1999<sup>153</sup> – che riporta agli articoli 38 e 42 le medesime parole e quindi con la medesima vaghezza della Turco Napolitano.

Procedendo l'*excursus* normativo, nell'anno 2000 il governo Berlusconi presenta la legge Bossi Fini n. 189 che però rimane vaga in merito all'impegno che gli organi statali devono assumersi per realizzare integrazione attraverso la mediazione.

Nemmeno la legge 328 del 2000 ci viene in aiuto, che invece rimarca di quali facoltà e responsabilità si devono investire regioni, province e comuni.

Ciò che sembra suggerire tale mancanza di attenzione al tema della mediazione linguistica e culturale nel nostro ordinamento nazionale, è una realtà di delega della gestione problematica di una società multinazionale al locale, ovvero a regioni, province e comuni. Consultando le normative e le delibere regionali, troviamo infatti, con

---

151Il testo dell'articolo 36 verrà ripreso testualmente dal Testo Unico - all'articolo 38, comma 7 punto b) - e dal suo decreto d'attuazione. La legge 328/2000 non ne apporterà modifica alcuna.

152D'ANNUNZIO B., 2009, “Il facilitatore linguistico” in SERRAGIOTTO G. (a cura di), *La facilitazione e la mediazione linguistica nell'italiano L2*, Venezia, Studio LT2, pag. 38.

153All'articolo 45, 7° c., il legislatore nomina i mediatori e riprende il senso del Testo Unico. Si esprime in materia di istruzione scolastica, prevedendo il sostegno della mediazione linguistico-culturale nella comunicazione istituzione scuola-famiglia.

maggiore o minore precisione, una regolamentazione che risponde alla situazione presente. Numerose circolari ministeriali si sono espresse in favore di un'educazione, principalmente profusa nell'ambito scolastico, tesa all'interculturalità. Viene infatti consigliato il sostegno allo studio delle lingue straniere e alla scoperta delle culture cui gli studenti stranieri sono portatori all'interno della scuola. Queste attività incoraggiano infatti ad un atteggiamento aperto al dialogo e disponibile al riconoscimento del diritto di diversità sin dalla più tenera età, costituendo una promessa per una società futura ispirata all'uguaglianza e all'interazione, come superamento della semplice tolleranza in ambiente multiculturale. Riportiamo l'impostazione di questi dispositivi, attraverso la circolare ministeriale n. 205 del 1990:

L'educazione interculturale - si osserva - avvalorata il significato di democrazia, considerato che la "diversità culturale" va pensata quale risorsa positiva per i complessi processi di crescita della società e delle persone. Pertanto l'obiettivo primario dell'educazione interculturale si delinea come promozione delle capacità di convivenza costruttiva in un tessuto culturale e sociale multiforme. Essa comporta non solo l'accettazione ed il rispetto del diverso, ma anche il riconoscimento della sua identità culturale, nella quotidiana ricerca di dialogo, di comprensione e di collaborazione, in una prospettiva di reciproco arricchimento.

È qui da sottolineare che l'educazione interculturale, pur attivando un processo di acculturazione, valorizza le diverse culture di appartenenza. Compito assai impegnativo, perché la pur necessaria acculturazione non può essere ancorata a pregiudizi etnocentrici. I modelli della "cultura occidentale", ad esempio, non possono essere ritenuti come valori paradigmatici e, perciò, non debbono essere proposti agli alunni come fattori di conformizzazione.<sup>154</sup>

Dal *report* della “Conferenza delle regioni e delle province autonome” sul tema de “il riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale” leggiamo che: “Le *disposizioni scolastiche* sul tema hanno affrontato la questione della mediazione non solo come dispositivo per l'accoglienza degli alunni stranieri, nonché del rapporto scuola - famiglia, ma anche come processo per la promozione e sviluppo dell'educazione interculturale, indipendentemente dalla presenza nei contesti scolastici

<sup>154</sup>C. M. 26 luglio 1990, n. 205, punto VI, in materia di “La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale”.

degli alunni stranieri”<sup>155</sup>. Questo è in linea con la circolare n. 205 del 1990 che ritiene i mediatori “utili per agevolare la comunicazione, favorire i rapporti scuola-famiglia, valorizzare la lingua e la cultura d’origine”<sup>156</sup> predisponendo quindi ad un approccio interculturale. Il Decreto Ministeriale n. 21 del 21 gennaio 2000, si concentra sulle “Iniziative di formazione e aggiornamento”, rivolta sia ai mediatori sia agli insegnanti delle scuole con forte presenza straniera. La circolare ministeriale n. 24 del 1 marzo 2006, infine, lancia buone considerazioni sull’impiego dei mediatori quali figure di guida e sostegno all’orientamento scolastico e per i rapporti della scuola con le famiglie. Spostandoci ora al settore sanitario, troviamo ulteriori spunti. Particolare cura viene posta all’aspetto della rimozione degli ostacoli all’accesso alla salute, alla prevenzione e all’educazione sanitaria. Diventa quindi indispensabile l’intervento del mediatore. È interessante vedere come il SSN abbia reso la propria offerta del servizio di mediazione linguistico-culturale un valore aggiunto che qualifica la sanità. Leggiamo dal “Piano sanitario nazionale 2006-2008”:

L’assistenza rivolta alle popolazioni immigrate ha rappresentato per il SSN un’occasione di crescita organizzativa e culturale. La presenza strutturale di intere famiglie immigrate ha permesso di modificare il modello di assistenza sanitaria proposto dal nostro SSN, rimodellando una offerta di servizi socio-sanitari diversificati e soprattutto a misura umana nei confronti di tutte le fasce di persone a rischio di emarginazione, anche grazie all’attività dei mediatori linguistico-culturali formati ad hoc e/o appartenenti alle loro comunità.<sup>157</sup>

Il mediatore viene inserito tra le figure professionali ammesse all’interno dei penitenziari – lo vedremo a breve – e lo leggiamo dal “Progetto obiettivo per la tutela della salute in ambito penitenziario – Conferenza unificata Ministero della sanità – Regioni – Aziende Sanitarie locali”, al punto 7.2, che offre il servizio di mediazione in favore di una facilitazione della comunicazione con i detenuti stranieri.

Sulla differenza tra multiculturalità e intercultura infine possiamo trovare esplicitazione nella Pronuncia del “Consiglio Nazionale della Pubblica Istruzione” del 23 aprile 1992:

---

<sup>155</sup>Conferenza delle regioni e delle province autonome, 2009, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale*, Roma, pag. 4.

<sup>156</sup>*Ibidem*.

<sup>157</sup>Ministero della salute, *Piano sanitario nazionale 2006-2008*, al punto 5.7.

Secondo il punto di vista multiculturale, le culture antropologicamente intese sono come una seconda natura, come la atmosfera che circonda i viventi e consente loro di respirare: di qui la necessità di rispettarle di assicurarle ai nuovi nati come un indispensabile corredo per il loro sviluppo, essendo la trasmissione dei modelli culturali funzionale non solo alla sopravvivenza dei gruppi, ma anche a quella degli individui. Secondo il punto di vista interculturale, le culture non debbono essere intese come corazze che impediscono la crescita né venerate come santuari intoccabili, perché esse sono pur sempre prodotto umano e la loro funzione non è solo quella di proteggere, ma anche quella di sorreggere lo sforzo che ogni uomo deve fare per affrancarsi dalle condizioni di partenza, allargando lo sguardo non solo alla varietà dei modelli di umanità esistenti, ma anche a quelli possibili. La presenza di culture altre nella esperienza diretta dei ragazzi, o nell'atmosfera sempre più pluralistica e variabile che comunque avvolge le scuole, offre nuovi scenari e nuove ragioni per quella elaborazione della cultura di cui parla la legge.<sup>158</sup>

E ancora:

Si tratta in particolare di cogliere, nelle storie di persone e gruppi, sia i caratteri dell'unicità identitaria di ogni singolo individuo, sia quelli delle particolarità delle appartenenze identitarie collettive, sia quelli che riguardano l'universalità della comune appartenenza all'umanità, intesa non solo come valore comune, ma anche come gruppo di persone, il gruppo più grande di cui facciamo parte, e dal cui solidale destino dipende anche il destino di ciascuno di noi, qualunque sia la sua collocazione, nello spazio e nel tempo, in una fede o nell'altra. Bisogna evitare che le rigidità mentali e fantasmi di varia origine facciano evolvere le legittime differenze personali e culturali, etniche e religiose, linguistiche e territoriali, in chiusure di tipo localistico o nazionalistico o addirittura in processi di intolleranza razzistica, che sono tanto più frequenti quanto più culturalmente superficiali e psicologicamente fragili sono le persone colpite da queste sindromi.<sup>159</sup>

Abbiamo perciò inteso quale sia il ruolo di regioni, province, comuni e terzo settore di fronte ad una prassi di delega al locale relativa all'applicazione della normativa e gestione pratica di problemi tanto complessi perché originati dall'incontro tra nazionalità diverse.

---

158 Consiglio Nazionale della Pubblica Istruzione, Pronuncia del CNPI di propria iniziativa sull'educazione interculturale nella scuola, 23 aprile 1992, 2° par. "Il nuovo contesto della trasmissione e della elaborazione della cultura".

159 *Ivi*, 4° par. "Problemi, equivoci e recenti iniziative dell'amministrazione".

È responsabilità di regioni, province e comuni, oltre al mettere in atto delle disposizioni nazionali, il sollecitare ad una maggiore sensibilità alle difficoltà che gli enti e gli immigrati stessi vivono, nonché il dimostrare impegno in azioni volte all'inclusione sociale dei soggetti stranieri e alla sensibilizzazione della società. È sempre a livello locale che spetta la ri-organizzazione e la gestione dei servizi ad essi rivolti, e a volere ciò è lo stesso Testo Unico che attribuisce particolari compiti a Regioni ed enti locali. Numerose sono le Amministrazioni regionali che si sono, infatti, adoperate in favore di forme di riconoscimento della professione di mediatore, come risorsa per facilitare il percorso di integrazione. Ad esempio cercando vie per il riconoscimento delle competenze possedute dai mediatori e proponendo percorsi formativi di varia lunghezza. Da riportare, è l'azione lanciata alla “Conferenza delle Regioni e delle province autonome” del 2007, che spinge a un “riconoscimento della figura professionale del mediatore/della mediatrice interculturale, prevedendo, di intesa tra le Regioni, una regolamentazione omogenea di tale figura”<sup>160</sup>.

È stato inoltre aperto un percorso di formazione accademica in alcuni atenei italiani, accessibile da italiani e stranieri, per poter ottenere un titolo di riconoscimento per la professione di mediatore interculturale.

## 2.2 Chi è il mediatore linguistico-culturale?

Ci affrettiamo a dire che ciò che andiamo a presentare in questo capitolo è l'immagine ideale del mediatore linguistico-culturale, ma dobbiamo essere consapevoli della distanza esistente dalla sua reale funzione e impiego. Conosciamo, infatti, quanto la composizione demografica, la sensibilità di un territorio, la disponibilità di risorse e le scelte politiche locali giochino sull'offerta e l'organizzazione di servizi quali quello di mediazione linguistica e culturale. Ci faremo aiutare pertanto dal racconto delle esperienze dirette dei mediatori intervistati per scoprire il loro reale lavoro.

Mediare significa “mettersi in mezzo” a due o più parti per stabilire un contatto che

---

<sup>160</sup>Cfr. Conferenza delle regioni e delle province autonome, 2009, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale*, Roma, pag. 5.

permetta il raggiungimento di un accordo. Media l'agente immobiliare che fa avvicinare l'offerta del proprietario di un appartamento alla domanda di un potenziale acquirente, media la madre per mettere fine al litigio tra i figli per il contendersi di un gioco, media l'interprete commerciale che con la competenza linguistica collabora alla conclusione degli affari. Si tratta quindi della stessa funzione di avvicinare le parti in un accordo, ma ogni genere di mediazione richiede abilità diverse. Ciò che viene richiesto al mediatore linguistico-culturale va oltre le competenze che sembra suggerirci la denominazione di questo tipo di mediazione. Vediamone meglio i tratti.

Il mediatore interviene in situazioni che lo straniero non è nelle condizioni di gestire. Ovviamente l'ostacolo più consistente risulta essere quello della lingua: non condividere un codice di comunicazione non permette l'efficace scambio di messaggi e il mediatore, con la sua competenza linguistica nei diversi codici, ripristina il flusso di comunicazione. Ma le difficoltà che ostacolano l'autonomia dello straniero non sono esclusivamente di natura linguistica. Come già abbiamo visto, la lontananza dei modelli culturali di riferimento – si pensi a quelli di organizzazione sociale e familiare – provoca delle difficoltà concrete nella vita quotidiana. Ecco quindi che il mediatore si deve fare non solo interprete linguistico ma anche traduttore del cosiddetto *software* mentale<sup>161</sup> al fine di evitare incomprensioni e scontri interculturali dovuti a distanza di principi e modelli culturale.

Tra gli elementi del profilo del mediatore ideale si esige inoltre l'aver fatto esperienza di migrazione. Questo è un aspetto spesso sottovalutato ma requisito di grande importanza. Come potrebbe una persona che non conosce gli aspetti positivi e negativi del processo migratorio, comprendere – prima ancora che gestire – le problematiche legate alla vita nel paese di immigrazione? Abbiamo visto come questa esperienza di viaggio coinvolga emotivamente e psicologicamente la persona che lo intraprende, al punto di causare episodi di *shock* psicologici che si ripercuotono sul suo stato di benessere psico-fisico. Ignorare queste dinamiche – proprio perché non le si è vissute in prima persona – significa non essere nella posizione di sapere individuare l'esperienza di migrazione come causa delle problematiche e degli atteggiamenti manifestati.

Oltre quindi alla padronanza degli idiomi e la conoscenza delle culture di appartenenza

---

161BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19-20.

delle parti, il mediatore è chiamato ad essere pienamente consapevole degli effetti del processo migratorio affrontato dallo straniero, preferibilmente appresi attraverso l'esperienza personale diretta. Ma non è tutto.

Sebbene, la nebbia legislativa non indichi quali sono i requisiti per esercitare questa professione, l'operare nell'ambito della mediazione richiede di volta in volta il possesso di conoscenze e informazioni specifiche relative l'aspetto giuridico, sociale, politico, economico necessarie ad operare nei diversi ambiti in cui sono presenti gli stranieri.

Inoltre, si è andata affermando in maniera spontanea la missione interculturale, accolta dagli operatori della mediazione. Con questa si intende l'intento di sfruttare l'occasione di incontro obbligato per aprire canali di conoscenza reciproca e interazione. Nell'intervento del mediatore è insito l'impegno di avvicinare le parti senza forzare nessuna delle due a prendere posizioni lontane dalle proprie convinzioni e dei propri modelli, e renderle consapevoli dei motivi di distacco e delle ragioni di entrambe, in modo da predisporli all'ascolto, alla comprensione e magari all'incontro.

Evidentemente quelli posseduti dal mediatore sono strumenti esclusivi – perché non detenuti da tutti gli operatori – indispensabili per far funzionare la comunicazione. Per questa ragione riteniamo impensabile intraprendere questa professione senza un'adeguata preparazione formativa. Ma affronteremo tutti questi aspetti nei paragrafi che seguono.

Prima però è giusto riportare le riserve espresse da Paolo Balboni<sup>162</sup> su questa figura. Mentre non è messa in discussione la capacità di una persona di saper padroneggiare una lingua non madre – anche se acquisita ad un livello non da madrelingua, perché appresa successivamente alla fase critica<sup>163</sup> – viene invece messa in dubbio da Balboni la possibilità di potersi fare portavoce di due diversi modelli culturali. Come dicevamo, per poter tradurre il significato di un comportamento di una parte non compresa dall'altra parte – perché distante dai propri modelli – bisogna aver assorbito i singoli

---

162BALBONI P. E., 2009, “La mediazione linguistica e culturale: un approccio filosofico” in SERRAGIOTTO G. (a cura di), *La facilitazione e la mediazione linguistica nell'italiano L2*, Venezia, Studio LT2, pag. 27-30.

163La linguistica definisce età critica quella che indicativamente intercorre tra i 4 e gli 8 anni. In questo periodo il bambino può raggiungere un livello di competenza linguistica pari a quella di un madrelingua, quindi trovarsi in condizione di bilinguismo. Questo non avviene nella fase successiva, che fino ai 22 anni circa si definisce “età sensibile”, ma l'acquisizione può ugualmente portare a livelli alti di competenza comunicativa.

tratti della cultura di riferimento e ciò è difficilmente realizzabile dal momento che la cultura porta con sé un modo di vedere e concettualizzare la realtà che spesso rappresenta aspetti particolarmente profondi e inesplorati della nostra identità. Com'è possibile quindi che il mediatore indossi contemporaneamente due diverse lenti per leggere il mondo?

Tuttavia, nonostante questo punto critico, è da considerare come la figura che più si presta a questo tipo di compito per la sua naturale propensione alla rilevazione delle differenze e alla sua frequente volontà di valorizzazione della diversità in un'ottica di incontro e scambio interculturale.

Il carattere ideale di quanto qui descritto e il profilo nebuloso che il nostro ordinamento interno riserva alla figura del mediatore linguistico-culturale richiede che ci addentriamo nelle esperienze e nelle parole degli stessi mediatori per delineare un profilo più realistico di questa professione. Per questa ragione saranno presenti frequenti richiami alle voci dei mediatori, raccolte nel corso delle interviste.

## 2.3 Le abilità del mediare in un contesto interculturale

La competenza linguistica e comunicativa nelle lingue coinvolte rappresenta il requisito principe, abbiamo dedotto, per l'esercizio della professione. Alain Goussot afferma:

la lingua non è solo strumento funzionale alla comunicazione utilitaristica, ma anche veicolo degli universi simbolici, che funziona con dei codici e produce una concezione del mondo. Il linguaggio, poi, è di importanza decisiva per il mondo interiore della persona: organizza la sua mappa mentale e struttura il suo sistema cognitivo.<sup>164</sup>

Da questo scaturisce l'importanza della competenza della lingua in uso, come padronanza di lingua nella comunicazione, che richiama all'estrema rilevanza per tutti quegli elementi che partecipano alla costruzione del messaggio da scambiare ma che non rientra propriamente nel linguaggio verbale. Mi riferisco con questo all'importanza di leggere correttamente i significati che passano attraverso il linguaggio del corpo,

---

<sup>164</sup>GOUSSOT A., 2007, "Identità meticce, pratiche meticce", in *Animazione Sociale – Insetto*, n. 2, pag. 50

delle distanze, dell'abbigliamento e quanto abbiamo visto rientrare nell'extra-verbale, e comprendere senza equivoci i riferimenti alla cultura dell'interlocutore. César, mediatore peruviano, ce ne porta un esempio raccontandoci di un suo intervento di mediazione in favore di una ragazzina sud americana:

*La ragazzina abitava con la sua sorella, con la sua madre, e sua madre conviveva con un uomo. E questo uomo lo chiamava "el tio", lo zio. Non diceva "il compagno di mia madre" sino "lo zio". Io ho capito, dopo parlando con lei, praticamente lei diceva lo zio para no... però volevano sapere di più di questo, dicevano "Il che?" e io: "Lascia stare perché non è il suo zio, è il convivente della sua madre, solo che lei lo chiama "zio". Non vuole essere lui il compagno...". Perché in Latino America se tu non sei sposata con la persona è un poco vergognoso. Tu devi stare sposato quando è il suo compagno senza avere sposato, perché la signora se è separata e si è messa con un altro. Quindi non lo chiamano "patrigno", lo chiamano "zio", qualcuno, soprattutto ecuadoregni, Però dicono questo. E loro volevano sapere. E io "Calma, lo dicono zio e basta. Tu sai che è patrigno." perché non puoi sapere. Perché a volte gli italiani vogliono sapere "No, voglio che mi dica chi è" e io dico "Calma!". Queste sono questioni che tu devi sapere, non devi andare più là. Perché puoi offenderla, puoi metterla in una situazione che... perché, prendi una ragazzina di dodici anni si potrebbe chiudere. Stanno parlando, arrivando alla fiducia, e lasciala stare, se vuole chiamarlo "zio", lascialo "zio" e basta. Dettagli stupidi, piccoli che però compromettono la relazione.*

Vacilla quindi la convinzione per cui sia sufficiente sapere la lingua per sostenere una conversazione interculturale. Commentando il nuovo corso di laurea in "Mediazione linguistica e culturale" dell'Università statale di Milano, per la medesima ragione, Vesna – mediatrice rumena – si dimostra un po' dubbiosa quando dice: "Potranno parlare la lingua benissimo, potranno studiare e capire la cultura, tutto, ma non è la stessa cosa, dico io".

È necessario infatti conoscere profondamente la propria cultura – considerando tuttavia che tante volte si tratta di culture, dal momento che si è chiamati a mediare in favore di connazionali, anche appartenenti a regioni diverse e quindi culturalmente distanti dalla propria – e i punti di non-incontro con la cultura del posto per prevederne le reazioni e saperne dare una traduzione corretta. Leggere queste parole ci ricorda l'immagine di

Graziella Favaro della lingua come luogo da abitare<sup>165</sup> e rafforza l'idea che a farsi rappresentante di un determinato mondo possa essere esclusivamente una persona che da quel mondo proviene e nel quale ha vissuto.

Tuttavia, talvolta alcuni servizi preferiscono, addirittura, rivolgersi ad italiani che conoscono profondamente la cultura del paese coinvolto, piuttosto che ad una persona originaria di quel paese, come mi confessa, l'assistente sociale Rossi:

*Ormai, il livello di competenza che hanno sviluppato gli operatori di questo servizio è talmente alto che la figura del mediatore è utilizzata da noi, più come una figura d'interpretariato che non come una figura di mediazione, perché nella mediazione degli aspetti culturali allora bisogna avere in realtà una grande conoscenza del contesto culturale. Nel senso che chi viene dal Marocco, saprà anche il marocchino, l'arabo, ma dipende anche da che zona arriva, se è una zona rurale, se è una zona invece urbana, da quanti anni è in Italia, da quanti anni manca dal paese, ... cioè ci possono essere delle situazioni in cui, il fatto che si abbia la stessa nazionalità sul passaporto, non sia di per sé un elemento sufficientemente forte per spiegare, magari, il comportamento di quella persona, che noi come servizio sociale incontriamo e conosciamo. Ad esempio, l'altro giorno ho fatto un colloquio con un signore cinese e c'era l'interprete che non sapeva nemmeno dove fosse la zona, perché? Perché era un interprete cinese di seconda generazione e non sapeva nemmeno dire la città dove fosse, in che zona della Cina fosse. E allora se devo sapere qualcosa della Cina vado a chiamare il ricercatore sul campo, l'universitario, cerchiamo un livello più alto.*

Se nell'esempio citato può essere giustificato il ricorso a persone non madrelingua e non formate sulla mediazione, tante volte il servizio che necessita di mediazione sottovaluta l'importanza dell'elemento culturale per ignoranza o per ragioni economiche:

*Non è che tutti quelli che imparano arabo sono mediatori. Il mediatore deve capire bene ed essere aggiornato giorno per giorno. Altrimenti che mediatore sei? Appena uno parla due parole arabo... questo succede a volte nei servizi, per non chiamare il mediatore, per un motivo o un altro, per un problema personale dell'operatore o un motivo di servizio, prende quello vicino "Parla perfetto l'arabo."  
(Leila, mediatrice egiziana)*

---

<sup>165</sup>FAVARO G., 2008, "La lingua forma la cultura, che forma la lingua", in CAON F. (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori, pag. 35-38.

Abbiamo già visto quanto sia addirittura più importante l'aver affrontato l'esperienza migratoria e i processi di integrazione e acculturazione successivi, rispetto all'essere bilingui.

Tuttavia, c'è anche da considerare che, alla luce della carenza di risorse di mediatori formati e la domanda sempre maggiore di interventi di mediazione, è comprensibile che l'organizzazione che offre il servizio non sempre valuti il livello di competenza, la formazione e l'esperienza dei candidati mediatori. Può succedere quindi che si sconfini sul mero interpretariato:

*A volte è semplicemente interpretazione linguistica, ad esempio quando vado per Ghana, perché purtroppo non abbiamo mediatrici a sufficienza, avevamo una brava che poi si è ammалata. Allora vado e lì faccio proprio interpretazione linguistica, perché io di cultura ghanese... dovrei andarci, vivere per un po', non posso inventarmi. Anche se certe dinamiche le impari andando. Le vedi, sono quelle dinamiche tra rapporto uomo-donna, le noti e poi le vedi in uno, due, tre e poi cominci a capire. (Arundhati, mediatrice indiana)*

Da questa ultima frase si evince un elemento indispensabile nella comunicazione interculturale: lo spirito d'osservazione. Ce lo conferma Paolo Balboni che stila – non solo per i mediatori, ma per tutti coloro che intendono comunicare con persone non connazionali – le tappe del percorso al rapporto con l'alterità.

entrare in una prospettiva interculturale non significa abbandonare i propri valori ma

- a. *conoscere* gli altri,
- b. *tollerare* le differenze almeno fino a quando non entrano nella sfera dell'immortalità che, secondo i nostri standard, non intendiamo accettare,
- c. *rispettare* le differenze che non ci pongono problemi morali ma che rimandano solo alle diverse culture,
- d. *accettare* il fatto che alcuni modelli culturali degli altri possono essere migliori dei nostri e, in questo caso,
- e. *mettere in discussione* i modelli culturali con cui siamo cresciuti<sup>166</sup>

Naturalmente poi non ci si può fare guide di un luogo senza conoscerne la mappa. Per

---

<sup>166</sup>BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, Venezia, pag. 138.

questo, è indispensabile che il mediatore sia a conoscenza del funzionamento della società, ne conosca il territorio, la distribuzione e l'organizzazione dei servizi, e la legislazione relativa a quando può interessare lo straniero<sup>167</sup>. In questa direzione si muove anche l'iniziativa dell'associazione "Il quarto ponte" che organizza corsi in preparazione della forza volontaria per farne assumere il valore dalla cittadinanza ed esprimere il bisogno di nuove risorse umane. Tra gli obiettivi del corso c'è quello di rendere il candidato volontario consapevole dell'offerta dei vari servizi della città.

La formazione è un momento imprescindibile per lo svolgimento di ogni professione. Ogni mediatore che ho incontrato dichiara di aver seguito almeno un corso di mediazione iniziale, per essere introdotto con le basi necessarie nella professione. È indiscutibile inoltre che quello con la formazione diventi per il mediatore un appuntamento fisso cui periodicamente deve sottoporsi in forma di aggiornamenti o approfondimenti su temi specifici.

*Non è facile, veramente per fare l'operatore di questo servizio, è molto complesso. Non devi avere solo la preparazione tecnica, non la chiamerei giuridica, devi stare sempre al passo con tutto quello che sta succedendo, tanto è vero che noi facciamo dei corsi di formazione, ci sono degli avvocati, dei professori di università che vengono qua. La maggior parte di noi sono anche operatori presso molti sportelli in diversi comuni, lì da un certo punto di vista ti autogestisci. (Vesna)*

Infine, ciò che non è raggiungibile con la formazione, si fa proprio con l'esperienza. Pensiamo ad esempio alla microlingua del settore medico o la terminologia propria impiegata per il contesto burocratico. Solo l'esperienza infatti può consolidare la propria preparazione e permettere di camminare sicuri nel campo minato della comunicazione interculturale.

Alla luce di tutto ciò, viene da chiedersi come una figura tanto preparata e formata possa non essere riconosciuta come soggetto professionale e per quale ragione il suo lavoro venga generalmente confinato al volontariato.

---

<sup>167</sup>Sia quella generale in materia di immigrazione, sia quella dei settori che tocca e specifica dei servizi sociali, della scuola, dell'ambiente sanitario. Naturalmente deve possedere la legislazione nazionale sia quella locale.

## 2.4 Dove opera il mediatore linguistico-culturale?

Sono molti i contesti in cui è richiesta la mediazione e il ruolo e l'intervento del mediatore cambia da luogo a luogo.

Il saggio di Favaro e Fumagalli “Capirsi diversi”, ci dà un'ampia panoramica sui settori maggiormente interessati dall'intervento della mediazione linguistico-culturale: quello sociale, socio-sanitario, scolastico. Le interviste raccolte ci regalano anche un ulteriore contributo scoprendo altri settori come il tribunale, il carcere, la questura, altri uffici e sportelli. Vediamoli brevemente.

### 2.4.1 L'ambito sociale

Come abbiamo già visto in introduzione “la migrazione rappresenta un'esperienza che spesso provoca un disagio silenzioso, difficile da comprendere e nella quale vanno sempre considerati punti di vulnerabilità e di attenzione”<sup>168</sup> e si fa pertanto necessario l'intervento di una figura che sappia interpretare correttamente le ragioni del disagio e supporti gli operatori nella ricerca e nell'offerta del servizio all'utente.

Le funzioni che gli vengono attribuite nel sociale sono: interventi di facilitazione alla comunicazione nella fase di accoglienza – nei colloqui, nelle visite domiciliari – e in tutte le occasioni di contatto utente-servizio; lavori di traduzione di opuscoli, comunicazioni, modulistica e materiali; informazione – rivolta sia agli operatori che agli utenti – e orientamento verso i servizi presenti sul territorio; collaborazione con il servizio per la creazione di iniziative di informazione, campagne di sensibilizzazione, iniziative interculturali; aiuto nella pianificazione di operazioni di riorganizzazione del servizio<sup>169</sup>. È inserito con varie forme all'interno del servizio: attingendo da associazione e cooperative di mediazione linguistica e culturale con interventi isolati su chiamata, o come parte dell'*équipe* del servizio. Più stabile è la sua presenza all'interno del servizio, maggiori sono gli incarichi attribuitigli e maggiore è la sua influenza nei processi decisionali del servizio.

---

<sup>168</sup>FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 95.

<sup>169</sup>*Ivi*, pag. 109-110.

Indipendentemente dal suo ruolo, è necessario però, come sottolinea Fumagalli, una certa sensibilità dei servizi che dovrebbe disporsi a:

- un approccio globale che tenga conto dei riferimenti normativi, dei dispositivi e delle risorse, di un'attenzione alla comunicazione;
- un ascolto che consideri biografie e storie personali, la storia familiare, il percorso e il progetto migratorio;
- una formazione interculturale;
- una formazione all'uso del dispositivo di mediazione;
- una progettazione con strumenti, dispositivi, azioni che siano in grado di mobilitare le risorse della persona;
- la costruzione di reti relazionali e di sostegno e di un'integrazione fra servizi.<sup>170</sup>

Il lavoro di pura mediazione linguistica e culturale si può limitare anche soltanto alla fase iniziale nel rapporto con l'utente, dal momento che, come vedremo, è nell'interesse di tutti puntare alla sua autonomia. Ciò richiede la collaborazione dell'utente stesso, ma sappiamo che il rapporto che ha con i servizi e la percezione che ha di questi dipendono da molti fattori quali: la sua condizione economica, la rete di riferimento, la sua volontà di integrazione quindi il suo progetto migratorio. Infatti, a seconda che preveda per sé e la sua famiglia una permanenza lunga o provvisoria in Italia, cambia l'intenzione e la velocità di apprendimento della lingua, delle regole che governano il nostro paese, del funzionamento dei servizi, la volontà a rivolgersi a questi, eccetera. Così afferma Fumagalli: “Il processo di inserimento e integrazione dei nuclei familiari risulta essere quindi determinato dalla relazione con il contesto territoriale, dalle reazioni del contesto sociale, dalle specifiche caratteristiche della famiglia e, di conseguenza, la consapevolezza e l'analisi di tutti questi fattori riveste fondamentale importanza per la progettazione di interventi mirati”<sup>171</sup>.

---

<sup>170</sup>FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 128.

<sup>171</sup>*Ivi*, pag. 100.

#### 2.4.2 L'ambito socio-sanitario

La comunicazione utente-operatore assume in questo ambiente un'importanza rilevante, tanto da mettere in crisi la reale efficacia dell'intervento medico o sociale qualora lo scambio di messaggi tra le parti non fosse fluido e chiaro<sup>172</sup>. Con tutta probabilità infatti quello socio-sanitario è l'ambiente che per primo ha sentito l'esigenza di un servizio di mediazione linguistico-culturale. Ciò è comprensibile soprattutto se consideriamo quanto è ostico per gli stessi italofoeni il linguaggio medico e tecnico.

L'afflusso di utenza straniera richiede, soprattutto nel settore sanitario e dei servizi sociali, una riorganizzazione del servizio, a partire dalla soglia d'ingresso. La ristrutturazione però non è cosa scontata e la sua realizzazione è assoggettata ad una serie di fattori che vanno dalle scelte politiche alle risorse e disponibilità dell'*équipe* del singolo servizio.

L'accesso ai servizi può, quindi, disegnarsi difficoltoso per l'utente, ma questo è un problema reale persino per gli italiani. Si pensi alla difficoltà per un anziano di seguire i diversi passaggi dalla prenotazione di una visita al ritiro del referto e della terapia, o per un ragazzo doversi avventurare per la prima volta tra gli uffici distrettuali per una procedura burocratica di assegnazione di alloggio pubblico. A rendere ulteriormente alta la soglia di accesso ai servizi per gli stranieri è la lingua – si pensi ai cartelli, alla corrispondenza, alle comunicazioni rigorosamente ed esclusivamente in italiano e all'ostentazione della microlingua – e spesso la mancanza di indicazioni per orientarsi tra i servizi.

Lo sforzo di mediazione non si esaurisce, tuttavia, nella sola traduzione da microlingua italiana a microlingua nell'idioma dell'utente, ma è da considerare che in questo ambiente entrano prepotentemente in gioco diversi elementi culturali che acquisiscono una tale forza da poter compromettere l'intervento socio-sanitario se non correttamente valutati e mediati.

---

<sup>172</sup>Una difficoltà di comunicazione o una vera incomunicabilità rende difficoltoso ad esempio individuare la sintomatologia del paziente o la sua storia. La mancanza di possesso di queste informazioni può ostacolare un intervento appropriato dei servizi. Basti pensare al ricorso eccessivo del parto cesareo dovuto ad un'imperfetta conoscenza dello stato psico-fisico della gravida; o pensiamo alla difficoltà di intervento sociale quando l'assistente sociale non ha pieno accesso alla conoscenza della composizione del nucleo familiare e alla sua storia.

Non si deve infatti sottovalutare quanto questo ambiente possa farsi canale di trasmissione unidirezionale di messaggi e valori della cultura autoctona. Denuncia infatti Fumagalli “non è un luogo neutro, è l'espressione di una rappresentazione sociale, culturale, organizzativa che, a partire dai propri presupposti, modella strumenti, metodologie, criteri e rapporti”<sup>173</sup> e continua affermando il potenziale della mediazione per “contribuire a suggerire una strada per il recupero delle capacità di ascolto della domanda e per sperimentare nuove forme di comunicazione e collaborazione”<sup>174</sup>.

La mediazione culturale gioca qui un ruolo importante per svelare i significati – sociali e culturali – profondi della malattia, della gravidanza, della morte, della famiglia, degli stili di vita e del valore dei diversi fenomeni che la vita incontra, costruiti ed espressi dalla cultura di appartenenza. Arundhati ci racconta:

*Perché per esempio, se vogliamo parlare proprio una cosa grave grave, la malattia terminale o una malattia grave. Lì, non è che io so come fare con questo malato, e posso dire “Voi medici italiani non sapete perché io mediatrice posso dire” non è questo intanto il mio mestiere. Però portare un po' il modo in cui viene visto questo malato terminale, da chi viene da un paese induista, India parlo soprattutto India in questo caso, può essere utile perché nelle fasi finali per esempio noi vediamo come ormai questa è la malattia, questo è il paziente, deve semplicemente adesso uscire da questo corpo e andarsene. Liberarsi del corpo come di un vestito che non va più bene. Ecco. Da questo tipo di rapporto con la morte a poi il vivere il quotidiano durante quel periodo, quella fase scusa, può essere diverso, perché un indiano può avere bisogno di certi riti, di pulizie quotidiane che sono tutti suoi, che avvicinando la fine, anche se non sa, magari vuole praticarli, il lavarsi... perciò ci sono delle cose, piccole piccole anche, che potrebbero essere utili.*

Dalle sue parole traspare il disagio che un paziente può vivere nell'affrontare la malattia e il disagio lontano dal suo paese e dai suoi cari. Qualora l'utente sia povero a livello di rete amicale e parentale si fa decisamente utile la presenza del mediatore, che oltre a sopperire alle difficoltà linguistiche e di interpretazione culturale, offre il supporto psicologico che l'utente cerca, anche solo per il fatto di condividere la medesima

---

173FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 142.

174Ibidem.

nazionalità. Continua infatti Arundhati:

*Sai quando uno è in difficoltà proprio perché è in difficoltà, non vede una via d'uscita, una risposta alle sue piccole problematiche, che sono problemi normalissimi, non sono gravi. Però quando ti vede, s'illumina, è contenta. Proprio stamattina una mamma mi ha detto "Son così felice che tu ci sei, che finalmente posso dire tutto quello che avrei voluto dire all'educatrice".*

E il disagio è comprensibile se consideriamo soprattutto che l'ambiente socio-sanitario, per questioni legate al rispetto della *privacy*, all'approccio professionale, alla frenesia del lavoro, non sempre trasmette all'utente un atteggiamento umanistico, che metta a proprio agio e permetta un affidamento e apertura sereni al servizio.

Il mediatore, se correttamente inserito nell'organizzazione dei servizi, interviene in tutti i momenti di contatto tra utente e ambienti socio-sanitari, ovvero: "il momento dell'accoglienza, la fase vera e propria dell'intervento socio-sanitario; l'importante azione di orientamento; il lavoro integrato fra mediatrici ed operatori/trici; e, spesso sottovalutata ma invece necessaria, è la prevenzione e promozione della salute"<sup>175</sup>.

Per la sua caratteristica di urgenza ed emergenza non è il settore in cui è più frequente vedere realizzarsi momenti di incontro e approfondimento della conoscenza reciproca in occasione degli interventi di mediazione. Tuttavia, la condivisione del bisogno di benessere e le condizioni e i momenti di malattia e disagio possono costituire buoni trampolini per stimolare progetti di intercultura.

L'associazione "Il quarto ponte" da anni collabora con l'Ulss 3 per l'organizzazione di convegni su temi legati alla salute che risentono della distanza di significati dettati dall'influenza di culture diverse. Negli ultimi anni si sono tenuti incontri e convegni sui temi della mutilazione genitale femminile, del rapporto tra medico e paziente, della concezione della malattia e della morte. Gli incontri sono aperti alla cittadinanza ma vedono sempre un'attiva partecipazione del corpo medico e degli operatori del sociale che trovano in questi momenti gli strumenti per affrontare le difficoltà quotidiane dovute al contatto con utenti stranieri.

---

<sup>175</sup>FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 145.

### 2.4.3 L'ambito scolastico

A partire dagli anni novanta, con l'aumento del flusso migratorio verso il nostro paese, naturalmente si faceva forte la presenza di studenti stranieri nelle scuole italiane e questo apportava degli elementi che destabilizzavano la vita nelle scuole e richiedevano un intervento coordinato tra tutte le persone coinvolte.

Le risposte della scuola andavano dalla negazione del problema alla sua esasperazione, generando pratiche diverse. Soprattutto inizialmente, si decideva di confidare nel tempo, attendendo l'inserimento spontaneo e l'adattamento dell'allievo negli ingranaggi della scuola, senza metter mano all'organizzazione e senza rivolgersi ad aiuti esterni.

Oggi la presenza di studenti stranieri nelle classi italiane è una realtà consolidata e la maggior parte delle scuole si è adoperata per avviare una ristrutturazione dell'offerta didattica, includendo i specifici bisogni degli allievi stranieri – spesso da alfabetizzare – ammettendo anche l'intervento di figure tra le quali il mediatore linguistico-culturale. Graziella Favaro ci guida a conoscere il lavoro del mediatore nelle scuole. Lo vediamo infatti all'opera in interventi di: accoglienza e orientamento al fine dell'inserimento del ragazzo nella scuola; cooperazione alla comunicazione scuola-famiglia con il coinvolgimento diretto dei genitori; ricostruzione della biografia del ragazzo e della sua storia scolastica e personale; informazione sia a favore degli insegnanti sulla cultura, i sistemi educativi e scolastici da cui proviene l'alunno, che a favore dei genitori in merito ai nostri sistemi; mediazione culturale degli eventuali conflitti che vedono coinvolto il ragazzo o i genitori e la scuola; traduzione linguistica di comunicazioni e materiale didattico; organizzazione e gestione di iniziative di valorizzazione delle lingue e culture di cui gli studenti stranieri si fanno rappresentanti<sup>176</sup>.

Recentemente è andata definendosi una figura particolare, che è quella del facilitatore linguistico, che trova il suo *habitat* naturale nella scuola. Questi espleta gran parte delle funzioni qui sopra elencate, ma mentre ad egli viene richiesta una preparazione pedagogica e glottodidattica – e quindi vengono sfruttate le sue abilità in azioni più didattiche, principalmente nei laboratori di lingua seconda – al mediatore vengono attribuiti compiti di facilitazione della comunicazione tra scuola e famiglia e di

<sup>176</sup>FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 161-190.

mediazione nel caso di conflitti, fornisce informazioni utili sulle diverse culture coinvolte e ricostruisce la storia del ragazzo e la sua famiglia, esplicita le regole e i modelli che potrebbero essere critici per distanza di visioni.

Frequentemente i mediatori vengono coinvolti in percorsi educativi nell'incontro tra le culture, come leggiamo nei seguenti stralci di intervista. Soledad, coinvolta in un laboratorio teatrale interculturale, dice:

*Ci sono nelle scuole delle insegnanti che fanno il referente dell'intercultura che sono splendide e loro si fanno in quattro perché anche se non ci sono soldi bisogna, perché è arrivato il ragazzino e dobbiamo accoglierlo. E ti fanno fare il più possibile, veramente, per il bene di quel ragazzino appena arrivato.*

E Arundhati, che cerca ogni canale per promuovere la cultura indiana, mi racconta di aver lavorato anche nella scuola dei figli, su richiesta degli insegnanti: “Ho fatto anche qualche pomeriggio in *sari*, un po' di *folklore* alle elementari. Anche attraverso inglese si riesce a far conoscere la letteratura nostra, è sempre un atto di mediazione”.

Non bisogna però dimenticare che il lavoro interculturale non dovrebbe mai essere confinato a qualche singola esperienza isolata, ma diventare il *leit motiv* della vita scolastica soprattutto ora che la scuola è diventata evidentemente multiculturale. E dal momento che le risorse non permettono di investire in mediatori fissi all'interno delle scuole, ogni insegnante dovrebbe riscoprirsi promotore di intercultura.

#### 2.4.4 Il carcere

Alcuni dei mediatori che ho incontrato mi hanno raccontato la loro esperienza di lavoro nei penitenziari.

Vesna è entrata a lavorare al carcere di San Vittore, dove è rimasta per 3 anni. Prima, ci spiega, non ce n'era stato bisogno perché: “dopo l'entrata della Romania nella comunità europea, con il fatto che poteva entrare, cosa si è spostato dalla Romania? La parte peggiore, hanno riempito le prigioni. Così dal 2007 hanno cominciato a chiedere del mediatore rumeno, prima non è mai stato”. Leila invece è riuscita a fare un grande lavoro, anche di intercultura, a partire da un intervento di mediazione. E ha lavorato

dentro e fuori dalle mura:

*Io ho lavorato in carcere ma ho lavorato anche negli uffici del carcere, quelli con gli assistenti sociali, dove chi ha condanne minori può avere i domiciliari. Anche abbiamo lavorato tanto con la visita ai domicili con gli assistenti sociali riguardo questa parte del carcere.*

*La mediazione in carcere è diversa da un consultorio, da un ospedale, ogni posto ha la sua mediazione e quindi in carcere erano con me. Lì non c'è questo triangolo dove c'è il mediatore, gli operatori e il paziente, perché è direttamente faccia a faccia con il paziente. Là poi io faccio il lavoro con i detenuti. Lavoriamo in gruppo. Aspetto la mia ora, scendono tutti attraverso una richiesta fatta dal caposervizio e i responsabili del posto e poi quando io vengo mi elencano i nomi e andiamo in una sala libera, con almeno 15 persone, anche di più. Formazione, orientamento, contatti con la famiglia, lo indirizzi ad uno psicologo, un medico, a una scuola e ha bisogno di vedere ogni caso su richiesta. Lì ci uniamo tutti per parlare su orientamenti e confronti. Io ho usato la lettura, ognuno di loro legge una parte e racconta cosa gli tocca di quella pagina e quindi c'è stato un confronto anche molto forte, non includendo solo gli arabi, anche italiani, perché incuriositi della cosa, loro hanno chiesto di partecipare al gruppo e i responsabili decidono se possono. La mia idea era di fare anche una rete all'interno del carcere, e anche come mediatrice ho fatto un lavoro di rete lavorando in carcere, con la Caritas, con i medici, con le biblioteche, a fare il cinema, li portavo a cineforum in un giorno preciso dato dal carcere e usciamo insieme a fare cineforum e si vedeva ognuno come interpretava, cosa vedeva nel film. Con tutta la mediazione che ho fatto nella mia vita, ho portato qualcosa nel carcere di Bollate.*

*Ho lavorato a Bollate coi giudici per quanto riguarda l'area legale, le leggi, perchè tutti vogliono conoscere la loro pena, quanto gli manca, e allora medio con i giudici, dentro i carceri. Vengo io con i giudici e faccio con loro il giro, su richiesta del paziente.*

#### 2.4.5 Il tribunale

Sono pochi i mediatori che lavorano nei tribunali. Il lavoro che viene richiesto è più adatto ad un interprete italiano. Soledad infatti ci spiega trattarsi di un lavoro solo linguistico, dove l'aspetto culturale è poco considerato. E Leila ce lo conferma affermando: “Nei tribunali non è proprio mediazione, per quanto riguarda le

informazioni ci sono gli avvocati, al tribunale è più una forma di traduzione, non tanto di mediazione. Forse perché in tribunale non hanno la pazienza e l'interesse di stare lì a fare il lavoro di mediazione. È una forma più di interpretariato”. Anche Khaled è dello stesso parere:

*È mediazione anche questa ma è ridotta a tradurre, non c'è soddisfazione perché non c'è lavoro culturale. Non è il massimo. Io ho avuto richieste per altre cose, dai carabinieri mi son rifiutato, perché sono libero di rifiutarmi. Magari questi qua se la prendono con me dopo e mi fanno fuori. Mia moglie è andata, è stata chiamata in caserma per donne maltrattate.*

#### 2.4.6 Gli sportelli

Quasi ogni associazione, cooperativa o servizio dispone di uno sportello. Si tratta di un prolungamento naturale delle attività dell'organizzazione per rendere maggiormente accessibile il servizio all'utente. Molto spesso, a fianco degli operatori che li gestiscono si trovano mediatori linguistici culturali. Qui espletano una delle funzioni fondamentali del mediatore. Oltre alla facilitazione alla comunicazione, possono costituire un punto di riferimento per il reperimento di informazioni, per l'aiuto alla ricerca lavoro, alla ricerca dell'alloggio e per l'orientamento ai servizi. La grande maggioranza dei mediatori occupa parte del suo tempo prestando servizio in sportelli informa-stranieri, in sportelli cerca-lavoro, predisposti dai Comuni, dalle associazioni e cooperative, dalle biblioteche. Ce lo racconta César, impiegato in uno sportello immigrazione per il disbrigo pratiche di Bassano del Grappa:

*Qua facciamo pratiche. Arriviamo a mostrare alle persone tutto quello che devono fare perché si sentano più tranquille, soprattutto le persone hanno bisogno che ci sia una persona che gli dica “Guarda, devi fare questo, devi fare questo, ...” perché non sanno. Perché quando vanno ad uno sportello immigrati, o quando vanno alla questura, loro non glielo dicono quello che devono fare. Qua c'è una relazione più personale. Qua gli diciamo “C'è questo, quest'altro, guarda che potrebbe succedere... quindi è meglio che tu faccia questo. C'è bisogno di questo documento perché questo ha più peso a questa richiesta”. Quindi loro vanno più al sicuro, questo è importante in questo tipo di lavoro.*

E anche Soledad che si occupa di gestire uno sportello ricerca lavoro a Cinisello Balsamo:

*Noi abbiamo degli sportelli a Cinisello Balsamo, uno sportello immigrazione dove si fanno sempre la documentazione e uno sportello lavoro, dove facciamo anche ricerca-lavoro, sempre della nostra cooperativa. [...] Vengono anche italiani, ovviamente, che stanno cercando lavoro. Cioè, sono stati aperti per gli stranieri, ma se viene un italiano che cerca lavoro, è la stessa cosa. Quindi si fa la ricerca attiva, si fa il curriculum. È un servizio del comune, le persone non pagano niente e io spiego a tutti quelli che vengono “non pensate che perché abbiamo il vostro curriculum poi noi lo manderemo!” perché non siamo un'agenzia, siete voi che dovete tornare e dire “ci sono altri annunci? Dove possiamo andare?”.*

A Milano esiste anche uno sportello telefonico, l'unico in Italia e tra pochissimi in Europa. Si chiama “Telefono Mondo” ed è stato creato dalla cooperativa “Progetto Integrazione” nel 1994. Il servizio riceve richieste telefoniche da tutta Italia su quesiti in materia di immigrazione. Ha la particolarità di dedicare, con orari stabiliti, assistenza gratuita in 6 lingue così da poter essere raggiunti anche da coloro che non possono assentarsi dal lavoro o uscire di casa per recarsi ad un ufficio stranieri per reperire le informazioni.

*Chiamano ed espongono il problema e noi cerchiamo anche, a volte, aiutandoci via internet, perché chiamano da tutt'Italia, quindi magari chiama, non so, una persona da Cosenza, e io non so che uffici ci sono allora cerco in internet e do le informazioni, perché ci sono dappertutto uffici per immigrati, però io posso sapere qualcosa su Milano e hinterland, però se mi chiamano da altre province allora cerco in internet e do le indicazioni. [...] Per esempio, chi deve fare ricongiungimento familiare allora chiedono quali sono i requisiti, allora gli spieghiamo che deve avere un certo tipo di reddito, una casa con una certa quantità di metri quadri in base alla quantità di persona. Poi per compilare i moduli e così via, gli cerco sempre qualche sportello immigrati dove possono andare e farsi aiutare. La particolarità di questo servizio è che si parlano 6 lingue, quindi la persona chiama, la persona che parla pochissimo italiano soprattutto, non so parla il filippino, guarda che giorno c'è il mediatore filippino e chiama quel giorno e parla la sua lingua. Poi magari chiama uno che non lo sa e si parla in italiano, o che ha un'urgenza e più o meno capisce bene l'italiano e chiama qualsiasi*

giorno. (Soledad)

## 2.5 La domanda di mediazione linguistico-culturale

Nel corso del lavoro di ricerca, è stato interessante indagare sul grado di conoscenza che i diversi territori hanno della risorsa di mediazione. È emerso infatti che i servizi che hanno meglio appreso le potenzialità di questa figura, sono più propense a richiederne l'intervento sistematicamente, ad avviare progetti e iniziative con la sua collaborazione o addirittura ad inserirlo nell'organigramma del servizio. Come Irma, una mediatrice filippina che mi racconta: “Noi siamo qua al Mangiagalli da 25 anni già. Abbiamo l'ambulatorio ostetrica per l'anticoncezionale al Mangiagalli, al Regina Elena la pillola del giorno dopo e la fecondazione assistita” e segna con l'uso del “noi” la fierezza della sua appartenenza all'organico sanitario.

Esistono però molte altre organizzazioni che, come abbiamo visto, a causa di cattive esperienze non hanno una buona considerazione della mediazione linguistico-culturale e preferiscono rivolgersi ad altre figure professionali. Altri servizi ancora non ne hanno fatto esperienza perché non sono al corrente delle sue funzioni o non c'è una grande diffusione del suo impiego nel territorio, perciò non la prendono in considerazione tra le risorse da attivare. Mi spiega Soledad, mediatrice argentina che opera nelle scuole:

*Dipende anche dalla sensibilità delle persone. Ti puoi trovare nella stessa scuola l'insegnante che fa il referente dell'interculturalità che è splendida e si fa in quattro perché anche se non ci sono soldi bisogna fare, perché è arrivato il ragazzino e dobbiamo accoglierlo. E ti fanno fare il più possibile, veramente, per il bene di quel ragazzino appena arrivato. E ci sono nella stessa scuola delle altre insegnanti che non gliene frega niente. Anzi lo vedono come un disturbo, e non ti vorrebbero.*

L'atteggiamento e la sensibilità del territorio muta tuttavia nel tempo grazie al *turn over* dei dirigenti e operatori dei servizi, con il crescere della presenza straniera e quindi delle problematiche, con esperienze e conoscenze positive e con mutamenti nelle politiche locali e nazionali. Anche Martha, mediatrice del Brasile, crede nel cambiamento quando

dice:

*L'associazione lavora con tutti i 28 comuni che fanno e se prima all'inizio non ci conoscevano, facciamo un po' di fatica, oggi siamo presenti, loro sanno che ci siamo. Questo dipende dalla volontà politica. Ma è proprio volontà politica, questo è indipendente se è della destra o della sinistra. Perché nella giunta anteriore a questa era PDL, e c'era la F. F. che era assessore. Lei è una persona che è cambiata da così a così, prima di conoscerci, di conoscere l'associazione. Proprio lei ha conosciuto com'è nata l'associazione. Lei aveva un'idea tutta sua dello straniero. Oggi lei è diventata così un'amica dell'associazione, che lei viene a fare gli incontri, quando facciamo gli incontri conviviali. [...] Quando io ho presentato il progetto degli scrittori a lei, lei è rimasta sconvolta, anche quella era del PDL. Ci ha dato il patrocinio subito per questo progetto.*

## 2.6 Il ruolo del mediatore

Come abbiamo visto nei paragrafi precedenti, non esiste nel nostro ordinamento interno un'indicazione precisa delle funzioni da attribuire a questa figura. Osservando la pratica della mediazione si vede come le diverse realtà italiane abbiano maturato la conoscenza della professione di mediazione linguistica e culturale in tempi diversi e la impiegano tuttora per mansioni e misura in maniera non omogenea.

Si può dire che generalmente, nel corso degli anni novanta<sup>177</sup>, gli veniva attribuito un ruolo di interprete meramente linguistico. Al pari di un interprete commerciale, al mediatore venivano richiesti interventi di traduzione di documenti o di conversazioni. Si intendeva il suo intervento confinato alla conversazione stessa, e quindi si doveva risolvere nella precisa traduzione delle battute delle parti. Nessun altro contributo.

Scrivono Chiaretti riguardo la mediazione puramente linguistica: “È l'esercizio di una competenza, che avviene sotto il segno dell'urgenza ed è funzionale al compiersi di un atto burocratico, compilativo. Chi pone la domanda e chi deve dare un risposta devono comunicare quanto basta per dare avvio alla procedura. [...] non lascia spazio alla

---

<sup>177</sup>Anni in cui l'Italia comincia a prendere coscienza del suo carattere di paese d'immigrazione, a causa dell'aumento significativo del flusso di immigrati.

relazione, non avvia un dialogo vero e proprio”<sup>178</sup>. Questa descrizione lascia quindi intendere il carattere isolato e di emergenza che ha un intervento del genere. Per di più, riflette la stessa percezione dell'immigrazione: un fenomeno vissuto con distacco, un problema di cui sbarazzarsi con risposte d'urgenza e scollegate da qualsiasi progettualità.

Presto però si prese coscienza sia che la natura delle difficoltà nel dialogo risiedevano anche in distanze di natura culturale o di asimmetrie di potere, sia della potenzialità di questa risorsa di farsi portavoce di aspetti culturali.

Per Chiaretti diventa il posto “di chi sta in mezzo, non solo tra i due, come più usualmente pensiamo, ma anche in mezzo ai due poli opposti [...] ossia in mezzo ai molteplici e possibili posizionamenti che vanno dalla competenza linguistica a un lavoro interculturale”<sup>179</sup>. È, infatti, sempre più interculturale il lavoro di mediazione e “richiede alla mediatrice l'alta qualità di “interprete/traduttrice” a due livelli. Il primo richiede la capacità di intendere gli aspetti culturali che lo scambio comunicativo chiama in causa. Il secondo richiede di non omettere ma, al contrario, di fronteggiare le asimmetrie riprodotte dallo stesso contesto della mediazione”<sup>180</sup>. Si tratta quindi di agire sui meccanismi che riproducono abitualmente relazioni squilibrate e strutture rigide e al contempo proporre modelli di interazione tra culture, credendo nel potenziale di ricchezza insito nella diversità. È un compito, tuttavia, che il mediatore deve intraprendere in comunione con le forze di tutti gli operatori che incontrano l'utenza straniera nel loro lavoro.

Il posto che il mediatore occupa all'interno dell'organizzazione di un servizio muta a seconda della tipologia del servizio stesso. In linea di massima potremmo dire che nel mondo dell'associazionismo e del terzo settore le organizzazioni che si occupano di mediazione sono composte per la maggioranza – e talvolta per la totalità – da stranieri. Per quanto riguarda i Comuni, i reparti e i distretti socio-sanitari e le scuole, la presenza e la stabilità dei mediatori va a discrezione delle varie dirigenze.

Per riassumere quale siano i piani su cui si situa il suo intervento, ci aiuta Graziella

---

178CHIARETTI G., 2006, “Le mediatrici linguistico-culturali”, in CHIARETTI G., PEROCCHI F. (a cura di), *Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige*, Bolzano: Provincia autonoma di Bolzano, pag. 143.

179Ivi, pag. 144.

180Ibidem.

Favaro:

- piano orientativo e informativo;
- piano linguistico e comunicativo;
- piano culturale e interculturale;
- piano psicosociale e relazionale.<sup>181</sup>

agendo nelle seguenti funzioni:

- *eliminare gli ostacoli* (linguistici, comunicativi, informativi) che si frappongono all'accesso e all'uso dei servizi per tutti;
- apportare nuovi saperi, linguaggi e informazioni e *migliorare la prestazione* dei servizi, in termini sia quantitativi che qualitativi;
- creare uno spazio di incontro intermedio e aprire *nuove possibilità comunicative*.<sup>182</sup>

Una volta che si è deciso di inserire ed impiegare in maniera stabile un mediatore linguistico-culturale si deve però agire un cambiamento strutturale e viene messa in luce “la necessità dell'*integrazione con il territorio* e del *lavoro in rete* tra servizi, scuole e agenzie del territorio”<sup>183</sup> affinché il suo lavoro dia i risultati auspicati.

Nel corso delle interviste effettuate emerge tuttavia una certa distanza da questa rappresentazione ideale della figura dal suo reale operare. Vediamone dunque i punti di criticità.

## 2.7 Le difficoltà del mediare

Manuela Fumagalli<sup>184</sup> riporta un protocollo su quella che dovrebbe essere la buona prassi per consentire al mediatore di lavorare con gli strumenti giusti. Oltre ad una

---

181FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 32.

182Ivi, pag. 33.

183DI BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, “La mediazione interculturale: dall'attività ai processi”, in *Animazione sociale – Insetto*, n. 3, pag. 43.

184FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 129-130.

formazione continua e aggiornamento specifico sui settori in cui è chiamato ad intervenire – anche in maniera congiunta con gli altri operatori – dovrebbe essergli fornita un'informazione completa sulle caratteristiche del servizio, le modalità d'accesso, le finalità e il codice deontologico da seguire. Inoltre l'intera *équipe*, assieme al mediatore, dovrebbe adottare una metodologia di lavoro comune e stabilire sistematicamente dei contatti preliminari o presentazioni precise dei casi in modo da costruire insieme un percorso operativo. Inoltre sarebbe necessario che la figura del mediatore fosse chiaramente delineata nelle sue funzioni e ruoli, e da queste non si dovrebbe trascendere.

Queste regole di buona prassi appena riportate, non si possono dire garantite in ogni luogo di lavoro. Ciò dipende da numerosi fattori che spaziano dalla consapevolezza del significato del mediare, alle direttive più o meno sensibili, alla volontà dei singoli.

Dai racconti dei mediatori si può scoprire che la mancata precisione dei ruoli del mediatore o ragioni di economia richiedono frequenti sconfinamenti da quelli che dovrebbero essere i suoi compiti, e questo avviene sia da parte dei colleghi operatori – come il pretendere di avere consulenze che esulano dalla sua formazione, richiederli di fare ricerca o di risolvere autonomamente il caso in cui media – che da parte degli utenti – che lo eleggono ad assistente personale e gli chiedono di dedicarsi al loro caso anche oltre l'orario lavorativo o di mettersi dalla loro parte per fare i loro interessi. “E poi vengono a chiederti anche dove comprare il pane più economico” si sfoga Soledad. Come afferma Arundhati:

*Non è che stiamo lì a mediare e risolvere i problemi, non ha niente a che fare con questo. Stiamo semplicemente portando aiuto linguistico e interpretazione culturale. Non stiamo lì a risolvere dei conflitti o trovare risposte a delle problematiche. Per fare questo ci sono tutti i professionisti là.*

Lo stesso racconta Bouchra:

*Tante volte, con le scuole, ti chiamano come mediatrice e poi ti fanno fare altre cose. Ti dicono: “Scrivigli in arabo vicino qua...”, devo andare fuori in giardino a seguirla, a fare ginnastica, a dirgli come deve stare con gli altri bambini, ho dovuto*

*insegnarle come disegnare senza uscire dal foglio... Questo lo devo fare un facilitatore o un altro insegnante!*

Infatti, il suo ruolo non dev'essere sopravvalutato, il mediatore non si deve prendere carico della risoluzione del problema dell'utente, bensì di facilitare la comunicazione tra le parti.<sup>185</sup>

Ma lo sconfinamento è spesso attuato anche dallo stesso mediatore:

*A volte lo fai anche senza volere, perché l'esigenza nasce lì per lì. E lì ti saltano tutte quelle regole che ti danno che "Se sei una mediatrice non devi questo e non devi quell'altro, non devi prendere la tua iniziativa perché il tuo ruolo è stare in mezzo e portare da qui a lì e da lì a qui." Non è niente vero! Succede spesso che alla fine, soprattutto se hai lavorato e hai visto altri casi, per esempio, succede che non aspetti che l'educatrice dica "Ma signora è sicura che ha fatto tutto per capire come non rimanere incinta un'altra volta?" perché si considera che è normale, e invece io ho visto che non è normale, non si parla da noi di queste cose così apertamente, si sorride quando tocchi l'argomento, però né uomo né donna si parla chiaramente che "Qua c'è bisogno di o di contraccezione, o di mettere un diaframma, o proprio di seguire...". Allora lì, la settimana scorsa l'iniziativa l'ho presa io che non centro niente, non sono né ostetrica, né medico, né ginecologa, però ho avvisato l'educatrice che "Guarda, mi permetto, che qui dobbiamo anche fare questo". (Arundhati)*

Uno dei problemi più sentiti dai mediatori tuttavia è il riconoscimento come figura professionale:

*L'unico cambiamento che vorrei è che venisse approvata la legge sulla figura del mediatore, il decreto è già sul tavolo da tanto tempo, perché si chiarificherebbe una volta per tutte la figura del mediatore e anche se vuoi la tutela. Perché adesso non è riconosciuto ufficialmente. E se verrà riconosciuto, se ci sarà mai tempo per questa cosa, sicuramente avrà un ruolo mica da poco, accanto all'avvocato, al commercialista. Una figura professionale. [...] E avere anche una continuità di questo lavoro, perché ci sono anche periodi in cui tu stai a casa, perché non ci sono progetti, non sono rinnovati, e così. Invece come miglioramento nei confronti dei vari servizi, con il riconoscimento della figura del mediatore, qua lo fai sia che è riconosciuta sia che non lo sia. Però dal punto*

---

<sup>185</sup>Di BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, "La mediazione interculturale: dall'attività ai processi", in *Animazione sociale – Inserto*, n. 3, pag. 40.

*di vista della tutela sì, perché ti faccio un esempio, se io mi ammalo e resto a casa, posso stare quanto voglio, ma non è vero neanche questo perché qualcuno deve andare, però non c'è tutela, siamo precari. (Vesna)*

Infatti l'assenza di inquadramento comporta una precarietà dal punto di vista contrattuale – il lavoro è infatti erogato su progetti, nella maggior parte dei casi – e un'insicurezza in termini assistenziali e previdenziali.

Le diverse posizioni che egli occupa nei confronti degli organigrammi generano anche un rapporto diverso con i colleghi. Una figura esterna, impiegata su chiamata e saltuariamente, difficilmente prenderà parte ai processi decisionali dei servizi in cui opera. Al contrario, un mediatore che fa parte dell'*équipe* di lavoro dovrebbe essere posto allo stesso livello dei colleghi. Il rapporto di parità e collaborazione non è però naturalmente garantito, perché si mettono in moto dei meccanismi di competizione e incertezza sulle gerarchie che spesso ostacolano l'armonia nell'ambiente lavorativo.

Tra gli intervistati c'è chi dichiara d'avere un ottimo rapporto con i colleghi, o addirittura di ammirazione, come ci racconta Arundhati:

*Quando dimostri di saper lavorare bene allora l'educatrice subito ti comincia a vedere come... "Ah, ma allora io ti chiamerò, ti chiederò" e diventi consulente e l'educatrice adesso mi manda 3 e-mail ogni volta che incontra la signora e ha qualche dubbio. Lo faccio ben volentieri.*

Chi invece ammette il rischio di screzi e attriti, e racconta di colleghi che si vedono usurpare il posto, credendo nei doppi fini del mediatore. Irma sente spesso una mancanza di fiducia nei colleghi:

*Succede anche questo che alcuni medici qualche volta, e non solo i medici, tutti gli operatori, anche sono gelosi del nostro lavoro. Qualche volta magari quando parlo con loro, loro mi dice "che cosa hai detto?" o "che cosa ti ha detto la signora?". Quando glielo dico loro che cosa ha detto la signora, hanno sempre il dubbio se è vero o non è vero.*

Tante volte invece sono gli utenti a dimostrare ostilità, ad opporre resistenza

all'intervento del mediatore. E questo ha ragioni che si differenziano da cultura a cultura. Per César la ragione può essere questa:

*Quando mi conoscono, mi vedono una volta, sono un po' diffidenti, non vogliono parlare molto perché a volte le da vergogna, perché non vogliono dimostrare che non sanno, ma dopo poco a poco si rendono conto che sono una persona della loro, che io sono una persona professionista, che la mediazione è praticamente per informare l'altra parte della problematica, e cercare che si arrivi ad un accordo senza malintesi. In un primo periodo si limitano, non vogliono parlare delle sue cose. Va bene essere amico, però io magari non ti racconto tutto quanto il mio problema. Ma alla fine superano quello stadio e parlando parlando si aprono. Si fidano, arrivano a fidarsi.*

La stessa diffidenza si può tradurre spesso in aggressività verbale secondo Irma:

*La dottoressa ha detto “no, non puoi andare nelle Filippine, ha già un anno la bambina” finché poi la signora, veniva sempre da sola ha detto che la prossima volta porta il marito, perché non capiva. È arrivato il signore, il papà della bambina, che s'era già arrabbiato. non voleva neanche sedersi il papà, finché poi pian pianino gli abbiamo detto “ti siediti” che addirittura mi ha detto “è colpa tua, è per quello che non riusciamo a mandare via la bambina nelle Filippine”, poi la dottoressa gli ha spiegato con calma e si è calmato lui. Finché poi lui ha capito il perché, però dopo lui si è scusato. Perché i filippini sono bravi. Il problema è che quando si arrabbiano non guardano nessuno, chi c'è davanti. Questo è il loro sbaglio, poi però siamo riusciti a calmarlo e abbiamo parlato.*

Soledad invece, ci fa notare come spesso si tenda a considerarli incapaci soltanto perché non padroneggiano la lingua, pertanto reagiscono legittimamente con chiusura e diffidenza perché la svalorizzazione li offende. È tutta da negoziare infatti la posizione rispetto all'utente che si rapporta con diffidenza e si pone sulla difensiva nei confronti del mediatore perché lo percepisce come un pericolo o lo sente discriminante, come gli aneddoti che ci riportano Khaled e Soledad:

*Non sempre la persona per cui sei chiamato a mediare capisce il tuo ruolo, perché ad esempio tanti miei connazionali quando parli di mediatori non sapendo tanto*

*bene la nostra funzione “Ah, quelli che lavorano con il Comune” con una vena... come parlare di spioni, di lecchini... non è positiva l'idea che hanno. Io ho fatto una mediazione in cui le persone per cui dovevo mediare han detto no per la privacy e io gli ho detto “Lei è libero, è libero, però le spiego subito che io essendo mediatore ho un codice deontologico per cui quello che farò con lei, se lo farò, e con la signora qua davanti resterà qua” come ho detto sempre, gli operatori dei servizi, spessissimo succede che l'utente gli chiede il mio nome e cognome, chi sono io, e va in moschea, o nel gruppo diciamo allargato, chiede chi sono. Ma più di uno mi dice, dopo aver fatto la mediazione: “Guarda che ho chiesto di te”, me lo dicono. A me non fa né caldo né freddo. Io da un lato capisco perché io medio soprattutto nelle difficoltà familiari, è chiaro che sono cose delicate no? Per cui è anche legittimo, farei anch'io la stessa cosa. (Khaled)*

*L'altra volta c'era una persona che voleva chiedere la cittadinanza italiana. Allora arriva lì “Ah, signora, cosa devo presentare” allora ho detto “ha dieci anni di residenza continuativa in Italia?” “Uh, sono quasi 17 anni che sono qui!” “Sì, ma ha la residenza continuativa?” “Sì sì sì” bene, gliel'ho spiegato, gliel'ho spiegato perché alla fine si è scoperto che in questi 17 anni, questa persona lavora mettì a Bassano, ha trovato lavoro a Padova, e va a Padova per un anno, poi torna. Noi, in Sud America, non diciamo, non dico che sia né positivo né negativo, ha la sua parte positiva e la sua parte negativa, tu ti sposti e non dici niente a nessuno. Quindi, sapendo questa cosa, io insisto sempre. Alla fine, quando andiamo a scoprire c'era un buco lì, che doveva ripartire a contare i 10 anni, no? Queste cose tu le sai se hai vissuto nel posto perché capisci che non è che sono pigri o che se ne fregano, no, la cultura è completamente diversa: tu vai e vieni. Io ho scoperto che anche i tunisini lo stesso problema. perché sono paesi dove la gente va, viene, non comunica, non dà la residenza, non ... Infatti tu devi cercare una persona a Buenos Aires, che sono 14 milioni di abitanti, non c'è modo! Adesso facebook magari... E loro ti dicono “Questo è razzismo!” e gli devi rispiegare tutto daccapo. (Soledad)*

Un altro problema è quello della distanza da tenere tra mediatore e utente e tra mediatore e servizio richiedente. Viene infatti imposta, da manuale, una certa neutralità al mediatore con il significato di stare nel mezzo, “essere neutrali sta “nel mezzo” tra un'identificazione totale (che rischierebbe la confusione e la sostituzione, senza permettere la distinzione) e la non-identificazione (che non permetterebbe la comprensione)” afferma Fumagalli “una “capacità di avvicinarsi senza confondersi e

confondere”<sup>186</sup>. La distanza tuttavia sembra talvolta qualcosa di contrattato, a cui dare una certa elasticità a seconda dei casi, dei momenti. Irma afferma:

*Qualche volta, se la situazione è grave e i genitori sono a disagio faccio vedere a loro, che anche se sono in mezzo, sono da parte loro. Quindi per me è importante che loro capiscano che io sono da loro parte. Lì si crea un rapporto di amicizia tra me e loro, e si aprono.*

Esistono poi altri problemi legati allo svolgimento della professione di mediazione. Sarebbe buona prassi infatti, come accennavo, organizzare accuratamente l'incontro tra l'utente e il mediatore e gli obiettivi dello stesso in maniera da “potersi preparare tecnicamente (linguaggi settoriali) ed emotivamente”<sup>187</sup> ed è questa una fase la cui mancanza può compromettere l'efficacia dello stesso intervento<sup>188</sup>, come afferma César:

*A volte succede che nell'associazione chiamino e dicano “Ho bisogno di un mediatore linguistico culturale entro un'ora, o per domani”. Aspetta, perché il mediatore deve sapere che persona è, di che nazionalità, che lingua parla, qual è il problema. C'è un problema con la famiglia, con la scuola, o è un problema di percezione... deve sapere per prepararsi psicologicamente e se deve prepararsi teoricamente per leggere, o far memoria di che esperienza si ha avuto prima, per domandare “Guarda, succede questo...” e mettersi d'accordo “Ah sì, abbiamo visto un caso una volta e abbiamo fatto in questa maniera” e si prepara. Perché questo dovrebbe essere un lavoro completamente professionistico, preparato, mirato. E questo non avviene.*

Tante volte inoltre, la richiesta non avviene in maniera puntuale perché magari l'operatore richiedente è oberato da altre questioni e lo stesso intervento rischia di essere inefficace a causa del ritardo nella chiamata. La precisione e la tempestività partecipano quindi alla buona riuscita del lavoro sociale. Ce ne danno prova le parole di Soledad:

*Ieri c'è stato un incontro con dei rifugiati del nord Africa. E c'era stato un gran*

---

186FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 152.

187DI BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, “La mediazione interculturale: dall'attività ai processi”, in *Animazione sociale – Inserto*, n. 3, pag. 37-43.

188Il mediatore può anche rifiutarsi di intervenire, qualora non si senta all'altezza o senta il rischio di non essere imparziale. (*Ivi*, pag. 40-41)

*probleme, perché queste persone sono in un hotel e mangiano in un ristorante, penso dell'hotel, non lo so. E avevano problemi perché essendo musulmani non mangiano il maiale, e sembra che il signore del ristorante ha dato quello che c'era c'era e Bouchra mi diceva "Sai qual è il problema? Se loro mi avessero chiamato prima" ovviamente, essendo che è una questione di soldi, pensano "Va beh ci arrangiamo, chiamiamo il mediatore quando la situazione esplode." Invece lei mi diceva "Io conosco questa realtà. Quindi se mi chiamavano prima ero io a spiegare sia al signore dell'albergo che a loro." E quindi si evitavano i problemi.*

Manuela Fumagalli considera elemento di difficoltà alla professionalità la mancata tempestività – vista come soccorso da richiedere come ultima spiaggia – perché ciò non permette di costruire le basi per un lavoro realmente efficace, ma isolato ad un intervento di interpretariato. Così come è negativa la delega completa al punto di chiedere uno sconfinamento al mediatore – senza giocare su un più naturale lavoro in *team dell'équipe* – e lasciare in tal modo all'oscuro dalla progettazione dell'intervento l'utente stesso cui è diretto<sup>189</sup>. Andrebbe infatti incoraggiato un lavoro di squadra in ogni momento della collaborazione, anche dopo l'intervento, quando si consiglia di verificare che la comprensione sia stata piena e gli obiettivi raggiunti<sup>190</sup>.

Come si diceva in precedenza è importante considerare il mediatore nella sua veste corretta. È frequente infatti, come nota Graziella Favaro, che venga impiegato per compiti che non gli spettano, confuso con il facilitatore linguistico – a cui si può chiedere un intervento glottodidattico o per risolvere un problema psicologico o cognitivo dell'allievo – o preso a rappresentante ufficiale della cultura del paese di appartenenza<sup>191</sup> – presunzione della quale il mediatore stesso deve spogliarsi.

Ora che funzioni, caratteristiche ed eccezioni di questa professione sono state sviscerate, cerchiamo di leggerne l'effetto che sortisce il suo mediare, ovvero nella sua missione di intercultura e in quella di *self-empowerment* ed *empowerment*.

---

189FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 108.

190DI BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, "La mediazione interculturale: dall'attività ai processi", in *Animazione sociale – Insetto*, n. 3, pag. 38-39.

191FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, pag. 178-180.

## 2.8 L'azione interculturale

Abbiamo visto che, tra le abilità in genere possedute dal mediatore, esiste quella che viene definita come competenza comunicativa interculturale<sup>192</sup>.

Questa competenza dimostra il possesso degli strumenti adeguati per affrontare qualsiasi evento comunicativo in cui siano coinvolte persone di culture diverse ed essere salvi dal rischio di incidenti interculturali. Naturalmente questo richiede una buona preparazione, esperienza e predisposizione al dialogo interculturale, che è frequente trovare nella persona del mediatore.

Forte della sua esperienza migratoria – e del processo di integrazione e acculturazione che ne deriva – unita all'esperienza nella professione a contatto con la diversità, il mediatore ha fatto propria un'abitudine mentale che lo porta a ponderare senza pregiudizio, ma in un'ottica di rispetto, i differenti mondi di riferimento.

L'intervento stesso di mediazione è metafora di uno schema di incontro e interazione che disegna il suo progetto di intercultura. Mediare ha il significato di avvicinare, come un ponte connette e avvicina spazialmente le sponde di due terre. Facilitare la comunicazione significa avvicinare i linguaggi, i pensieri, i messaggi. È fare interazione.

Non è un caso quindi che siano proprio queste figure ad adoperarsi per costruire qualcosa di più, a partire proprio dalle occasioni di mediazione, e diffondere la conoscenza reciproca.

*Il problema che io incontro sempre con i miei compaesani è che quando ci sono problemi con i loro bambini, diciamo, magari hanno delle malformazioni, o magari il bambino che è nato ha questo problema al cuore ad esempio, loro si spaventano. Loro capiscono però non accettano, praticamente, che cos'ha il loro figlio. Allora spiego ai medici che questo arriva dalla cultura che non accetta. Ad esempio, da noi, se bambino è nato con cromosoma che ha problemi, qualche volta si nascondono la famiglia. La famiglia rimane da sola perché i parenti si vergognano. All'inizio quindi è fatica. Però man mano e li devi cercare anche di convincere, che c'è la malattia però c'è un modo di aiutarli. Essendo che li conosco, cerco sempre di convincerli, di non sgridare davanti ad una situazione molto difficile. E aiuto i medici a capirli. (Irma)*

---

192BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19.

Il progetto di promozione e produzione di intercultura diventa un obiettivo personale che permea nella personalità stessa del mediatore. È naturale pertanto che egli cerchi, in qualità di operatore della comunicazione interculturale<sup>193</sup>, ogni occasione per mettere le basi per questo percorso e intessere qualcosa di più significativo, educativo e duraturo. L'associazione “Il quarto ponte” dedica molto tempo ed energie a questo progetto. Ce lo racconta César:

*Prima facevamo mostre di pittura, mostra fotografica, facevamo forum, conferenze, portavamo persone. È un mezzo per trasmettere l'interculturalità. Adesso però non c'è soldi e facciamo meno. Però facciamo ogni anno la festa delle culture, la rassegna degli scrittori migranti, quella del cineforum, diversi progetti e convegni con l'Ulss, ... così dimostriamo alla società italiana che si può vivere insieme senza togliere valore. Perché se vedi qualcosa che ha valore, devi accettarlo e darle il suo valore.*

## 2.9 L'azione di empowerment e self-empowerment

Dunque, trasversalmente all'azione del mediare in sé – presa come atto di traduzione tra codici linguistici e valori e modelli culturali diversi – il mediatore indossa le vesti dell'operatore di comunicazione interculturale<sup>194</sup> impegnato nell'accorciare le distanze tra individui e paesi. Quest'incarnazione va a consistere il motivo del suo agire al pari dell'obiettivo di *empowerment* e *self-empowerment*.

È interessante infatti individuare l'effetto secondario sortito dall'azione della mediazione, ovvero una forma di valorizzazione di sé stesso (il mediatore) e un incoraggiamento rivolto al prossimo ad esaltare le proprie potenzialità come strumento per recuperare l'autonomia che la situazione di migrazione sospende. Ciò ha delle assonanze con la teoria delle *capabilities* ipotizzata da Amartya Sen e Martha C. Nussbaum<sup>195</sup>.

Nel prossimo capitolo esporremo quindi le ragioni che ci portano a leggere la

<sup>193</sup>Goussot A., 2002, “Equivoci comunicativi nelle relazioni con gli immigrati. Il lavoro dell'operatore della comunicazione interculturale”, in *Animazione sociale*, n. 3, pag. 46-48.

<sup>194</sup>*Ibidem*.

<sup>195</sup>Nel prossimo capitolo affronteremo il collegamento alla tematica delle *capabilities* (capacitazioni) teorizzata da Amartya Sen e Martha C. Nussbaum

mediazione come antidoto per superare la posizione di inferiorità in cui è vincolato l'immigrato, a partire dalla condizione di operatore della mediazione e da quella di utente.

## Capitolo tre

# L'empowerment nella mediazione linguistico-culturale

Ora che abbiamo inquadrato la condizione di esistenza dell'immigrato, e in particolare il suo rapporto con la lingua e la cultura, e appurato gli assunti essenziali della mediazione linguistico-culturale, studieremo in questo capitolo che si apre il costrutto dell'*empowerment* – concetto per alcuni inedito – proponendone una lettura che lo lega alla professione del mediatore linguistico-culturale. Sebbene i due concetti sembrino lontani, e si sia soliti abbinare il processo di *empowerment* ad altri contesti, cercheremo di ricostruire i punti di contatto, a nostro avviso, evidenti.

## 3.1 Cos'è l'empowerment?

### 3.1.1 Chiarimento terminologico

Il termine “*empowerment*”, a prima vista, può evocare una sensazione non del tutto positiva. Onde evitare fraintendimenti, proponiamo una breve spiegazione del termine, affidandoci alle parole di Lorenza Dellago, secondo la quale, il termine inglese:

può essere suddiviso in tre parti: em-power-ment. “Em-” solitamente viene utilizzato come prefisso per significare “mettere nella condizione di”, “andare verso” e quindi fa riferimento a un movimento propositivo verso qualcosa. Il sostantivo “power” viene normalmente tradotto con potere, ma non in termini di “potere su qualcuno”, e quindi potere negativo, costrittivo e autoritario, quanto come “potere di”, “essere in grado di”, quindi con un'accezione totalmente positiva, costruttiva e propositiva. Il suffisso “-ment” invece viene utilizzato in inglese sia per definire un processo, sia per definire un risultato. Già nel termine è quindi insita la doppia natura di questo concetto:

l'empowerment è una parola *processo-risultato* in quanto dà il nome sia al percorso per raggiungere un certo obiettivo, sia al risultato stesso. [...] Ricorrendo alla semplice scomposizione del termine inglese, possiamo quindi considerare l'empowerment come il processo e il risultato di un movimento propositivo verso l'acquisizione di potere, inteso come potenzialità individuale o di gruppo.<sup>196</sup>

È utile precisare che se in genere parlare di potere richiama alla nostra mente un'idea di dominio inattaccabile e spesso ingiusto, se ci riferiamo all'*empowerment* dobbiamo pensare ad un'accezione diversa del termine "potere". Non si tratta qui, infatti, di un processo di accrescimento di un potere negativo che si esercita coercitivamente sugli altri e a danno degli altri, bensì un potenziamento dei propri valori, delle proprie capacità, degli elementi positivi sia di un individuo che di un gruppo di persone, da impiegare come strumento per il raggiungimento dei propri obiettivi. Tuttavia, sebbene l'accezione sia di altra qualità, esiste un parallelo con il potere, se consideriamo che il potere consente il controllo e l'autonomia dell'individuo.

La teoria dell'*empowerment* trova le sue origini negli anni venti grazie alle tesi che Mary Parker Follett applicava in ambito manageriale e poi ripresa e sviluppata da altri teorici come Julian Rappaport e Marc A. Zimmerman a partire dagli anni sessanta, prima di tutto in psicologia di comunità per poi diffondersi in molti altri ambiti, quali quello medico, politico, aziendale, delle organizzazioni e pedagogico.

È complesso racchiudere in una definizione la portata e il significato di questo processo, considerando anche che i diversi impieghi nei vari ambiti che l'hanno adottato ne hanno arricchito l'entità con caratteristiche, funzioni e possibili effetti sui soggetti.

### 3.1.2 La definizione del processo di empowerment

Quello dell'*empowerment* è infatti un processo che è estremamente flessibile, da questo deriva la sua applicabilità in contesti anche molto differenti tra loro. La sua riproducibilità è dovuta al fatto che si basa su dei principi chiave assolutamente condivisibili a livello individuale, come a livello collettivo, organizzativo e comunitario.

---

<sup>196</sup>DALLAGO L., 2008, *Che cos'è l'empowerment*, Roma, Carocci, pag. 8.

<sup>197</sup>Questi sono i livelli individuati da Zimmerman (ZIMMERMAN M. A., 1999, "Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio", in *Animazione sociale*, n. 2, pag.

L'*empowerment* pone infatti il suo obiettivo sul rafforzamento delle potenzialità insite in un soggetto o un gruppo di soggetti, con la finalità di incidere su una determinata situazione critica.

Questo processo si intraprende infatti come via di risoluzione ad una condizione di svantaggio, debolezza, emarginazione vissuta da un soggetto o un gruppo di persone. E non solo. Serve per assumere il controllo del corso e degli eventi della propria vita, di una situazione di cui si è parte o se ne vivono gli effetti, per agire contro l'alienazione percepita nel subire un fenomeno e non poterlo gestire, per reagire alle ingiustizie e ineguaglianze, per ottenere maggiori strumenti e opportunità nella gestione della propria esistenza. Si tratta di prendere il timone della propria vita facendo leva sugli elementi di forza che ci appartengono, giocando sulle proprie risorse per avviare meccanismi generatori di benessere. È un processo, quindi, che permette di avere maggiori possibilità per raggiungere un obiettivo mettendo a frutto le proprie abilità. E questo è realizzabile solo a partire dai punti di forza, da ciò che si possiede, non da ciò che è in difetto e dalle debolezze. Zimmerman infatti sostiene:

Un approccio ispirato all'*empowerment* tende allo sviluppo di risorse, al rafforzamento dei sistemi naturali di aiuto e alla creazione di opportunità per processi decisionali partecipativi. Il punto centrale consiste nello sviluppare i punti di forza e nel promuovere la salute, piuttosto che nel fissarsi sui problemi e concentrarsi sui fattori di rischio.<sup>198</sup>

Qui risiede l'elemento originale della teoria e pratica di *empowerment*: fare leva sulle risorse disponibili è una soluzione economica e dai molteplici effetti. Diventa inoltre un antidoto per i mali futuri, perché dà gli strumenti adeguati per prevenirli o attivarsi in tempo per farvi fronte. Pensiamo ad esempio ad un gruppo di cittadini che si organizza per contrastare un'opera pubblica che danneggerebbe il loro territorio. Pensiamo all'affermazione professionale di una persona che proviene da un contesto familiare di disagio. Pensiamo alle cooperative che si servono delle abilità dei soci ex detenuti per garantirgli un reinserimento lavorativo.

---

12)

198 ZIMMERMAN M. A., 1999, "Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio", in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 22.

Il processo consiste nell'attivazione degli stessi soggetti che intendono cambiare una condizione che li sottomette. Il fine diventa il proprio benessere psico-fisico e quello degli altri. Ma gli effetti si estendono oltre il caso specifico su cui si interviene. I vantaggi sono molteplici<sup>199</sup>:

a) potenziamento e impiego delle proprie competenze e scoperta delle risorse e attitudini possedute. Come dicevamo, il processo di *empowerment* richiede l'attivazione delle proprie potenzialità al fine di raggiungere l'obiettivo che ci si è prefissi.

b) presa di coscienza sulla realtà. Non è infatti possibile intervenire su di un fenomeno senza conoscerlo a pieno e la conoscenza è già *empowerment* perché porta ad una consapevolezza critica<sup>200</sup>.

c) accesso e controllo delle risorse. Consente una riscoperta e una condivisione delle risorse e delle opportunità, e allo stesso tempo fa pressione per una gestione più trasparente della distribuzione di queste.

d) partecipazione attiva. Si abbandona la posizione di passività per un ruolo attivo in tutte le fasi del processo. A partire dalla definizione del problema fino alla collaborazione per la ricerca delle risposte più adeguate, alla cooperazione alla valutazione del risultato.

e) contagio. Acquisire una posizione *empowered* stimola e supporta il processo di *empowerment* nei confronti degli altri.

f) attivazione di gruppo. L'interazione tra pari – e impari – cui obbliga la reazione al problema è generatrice di incontri, dialogo e collaborazione, che possono sfociare in azioni con fini comuni.

g) valorizzazione delle persone e autostima. Scoprire che si possiedono – individualmente o unendo le forze – le risorse sufficienti a risolvere un problema e vedere la portata della propria potenzialità attiva l'autostima e alimenta la motivazione a proseguire verso la causa sposata.

h) autonomia. Ritrovare la possibilità di gestire la propria vita e incidere positivamente sugli eventi critici. Anche con la collaborazione di altri individui e gruppi, perché

---

199Cfr. ZIMMERMAN M. A., 1999, "Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio", in *Animazione sociale*, n. 2.

200Come la definisce Zimmerman su ZIMMERMAN M. A., 1999, "Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio", in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 13-15.

autonomia non significa operare in solitaria, ma saper reperire, in collaborazione degli altri, gli strumenti per far fronte alle difficoltà reagendo alla passività alienante.

i) vincere le disuguaglianze. Queste azioni consentono di mettere in crisi i meccanismi che generano rapporti squilibrati e gerarchie, attraverso la ri-valutazione del valore di ciascun individuo e la ricerca di una eguaglianza nell'accesso alle risorse e al benessere.

Chiara Saraceno individua tra le disuguaglianze quelle che maggiormente “fanno problema”, ossia le “disuguaglianze socialmente strutturate”. Secondo l'autrice queste “collocano le persone in un destino, a prescindere da ciò che sanno fare o vorrebbero poter fare. [...] Sono le disuguaglianze che ledono la libertà individuale, appunto la possibilità di sviluppare le proprie capacità e (quindi) di decidere liberamente della propria vita”<sup>201</sup>.

Quale investimento per alleviare le disuguaglianze, l'autrice propone: “Occorre più ampiamente redistribuire risorse per lo sviluppo della capacità degli individui”<sup>202</sup>, investire cioè sulle potenzialità degli individui perché “nessuno sarà mai libero se non avrà le risorse per poter decidere cosa fare di se stesso”<sup>203</sup>, e vede nella partecipazione delle azioni collettive un diritto/dovere del cittadino.

### 3.1.3 Le tre dimensioni dell'empowerment

È evidente che il processo di *empowerment* vede coinvolti diversi soggetti con posizioni diverse. L'attivazione di un individuo non può lasciare immutata la situazione in cui interviene, e questo genera un cambiamento anche a favore di altre persone e stimola – come un contagio – l'attivazione collettiva. Ecco dunque che al medesimo momento si muovono logiche di *self-empowerment* volte al potenziamento individuale – per diventare *empowered* – e logiche *empowering* che identificano processi di *empowerment*.

La letteratura che affronta il tema tende unanimemente a suddividere questo fenomeno a seconda dei livelli interessati da esso: ovvero il livello individuale, il livello delle

---

201 SARACENO C., 2012, “Disuguaglianze che segnano destini. Se cresce il welfare cresce la libertà di un Paese”, in *Animazione sociale – Inserto*, n. 1, pag. 48-49.

202 *Ivi*, pag. 57.

203 *Ibidem*.

organizzazioni e delle comunità. Ci spiega Zimmerman:

L'empowerment è una costruzione a livello individuale quando si ha a che fare con variabili intrapersonali e comportamentali, a livello delle organizzazioni quando si tratta di mobilitazione di risorse e di possibilità di partecipazione e infine a livello comunitario quando si fa riferimento a strutture socio-politiche e a trasformazioni sociali.

204

Sono tre livelli “mutualmente interdipendenti e sono tanto causa quanto conseguenza l'uno dell'altro”<sup>205</sup>. Quindi non è possibile scinderli perché l'uno genera ed è generato dall'altro. Volendo distinguerne però gli obiettivi, potremmo dire che: è individuale quando il metodo conduce ad una presa di coscienza delle proprie abilità, fiducia nel loro impiego in azione e un maggior controllo sulle risorse; per le organizzazioni diventa un processo utile a sfruttare in miglior modo le proprie risorse, incidere a livello politico ed offrire servizi che battano le barriere e le disuguaglianze d'accesso; quanto alle comunità, all'interno di esse “organizzazioni e persone interagiscono per rafforzare la vita della comunità e per assicurarsi che questa si interessi ai loro locali bisogni e problemi”<sup>206</sup>.

### 3.1.4 I tre pilastri dell'empowerment

Zimmermann riconosce tre concetti fondamentali della teoria dell'*empowerment* negli elementi: il controllo, la consapevolezza critica e la partecipazione, dove:

Il controllo si riferisce alla capacità, percepita o attuale, di influenzare le decisioni. La consapevolezza critica consiste nella comprensione del funzionamento delle strutture di potere e dei processi decisionali, di come i fattori in gioco vengono influenzati e le risorse mobilitate (cioè identificate, ottenute, gestite). La partecipazione rimanda all'operare per ottenere risultati desiderati.<sup>207</sup>

---

204 ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 12.

205 *Ivi*, pag. 21.

206 *Ivi*, pag. 22.

207 *Ivi*, pag. 14.

Chiaramente questi elementi sono potenzialmente presenti sia negli individui *empowered* che, forti del controllo e della consapevolezza, si muovono nell'azione collettiva in varie misure – dal mutuo aiuto, al volontariato nelle associazioni, a sforzi tesi anche ad incidere a livello socio-politico delle proprie comunità – sia nelle organizzazioni, sia quindi nelle comunità. Le organizzazioni sono *empowering* se riescono a gestire le risorse al fine di potenziare i soggetti che raggiungono con esse, instaurano strutture non gerarchiche e creano spazi di dialogo e cooperazione; sono *empowered* nella misura in cui si fanno influenti a livello politico. La comunità si fa scenario di tutte queste dinamiche, potendo offrire agli individui e alle organizzazioni la possibilità – con occasioni e strumenti – di assumere ed esercitare il controllo, la consapevolezza critica e la partecipazione, tendendo ad un miglioramento continuo per il benessere comunitario<sup>208</sup>.

Queste appena delineate sono evidentemente dinamiche ideali che però risentono di un'altissima variabilità a causa dell'eterogeneità delle condizioni di ogni territorio. Per questo motivo è difficile definire un modello da esportare immutato nelle diverse realtà, così com'è difficile procedere ad una misurazione degli effetti del fenomeno di *empowerment*. Scrive infatti Zimmerman: “L'empowerment si specifica in relazione al *contesto* e alla *popolazione*, assume forme diverse per persone diverse in contesti diversi”<sup>209</sup>.

### 3.1.5 L'adesione al percorso di empowerment

La fiducia riposta in questo percorso e le buone pratiche che le diverse esperienze dimostrano hanno convinto molti settori a credere e adottare questa prospettiva. Lorenza Dallago, nel suo testo<sup>210</sup>, ci guida agli ambiti che l'hanno acquisito. Lo si può ritrovare in politica nella misura in cui si lotta per abbattere gli elementi di disegualianza e viene promossa la partecipazione cittadina; in campo medico per garantire una rapida ripresa del paziente e pratiche di prevenzione; nelle aziende e organizzazioni per migliorare

---

208 ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2.

209 *Ivi*, pag. 12.

210 DALLAGO L., 2008, *Che cos'è l'empowerment*, Roma, Carocci.

l'ambiente lavorativo valorizzando ogni risorsa umana, stimolando la cooperazione e la strutturazione di rapporti meno verticali; naturalmente in campo pedagogico, si pensi al rispetto delle diverse personalità, ai processi induttivi, il *life long learning*<sup>211</sup>; e in psicologia di comunità che tradizionalmente adotta pratiche di *empowerment* al fine di raggiungere un benessere diffuso, garantire un pari accesso alle risorse, incentivare la partecipazione producendo inclusione sociale.

Dunque, come si verifica questo processo? Quali sono le tappe che lo contraddistinguono? La consapevolezza della propria condizione di difficoltà, di inferiorità, di ingiustizia segna l'avvio di un percorso verso la soluzione, così come il riconoscimento dello stato di malattia rappresenta il primo passo verso la guarigione. La presa di coscienza richiede però di fare luce per avere chiarezza sulla situazione, ovvero fare ricerca per decodificare la realtà che ci circonda e identificare con precisione l'origine della propria condizione.

### 3.1.6 La ricerca-azione

Non si dovrebbe, infatti, sottovalutare la portata di questa fase a partire dal fatto che la ricerca non si separa dall'azione, come sosteneva Kurt Lewin, anzi, ne dà il via. Per studiare un contesto, infatti, non si può che entrarvi, e chi vi entra non può lasciare le cose immutate. Ecco che la ricerca si fa ricerca-azione. E questo è un elemento inscindibile dal processo d'*empowerment* perché la ricerca-azione, come scrive Zimmerman “ha una lunga tradizione di lavoro sull'inclusione, di analisi dei differenziali di potere e di enfasi sull'operatività”<sup>212</sup> e perché costituisce la fase iniziale e imprescindibile del percorso di *empowerment*, dato che consente l'azione. Afferma Piergiulio Branca: “La forza motrice della ricerca è capire quali siano i bisogni e/o gli atteggiamenti delle persone oggetto dell'indagine, per progettare, in seguito, interventi coerenti con i bisogni rilevati”<sup>213</sup>. Se la fase di ricerca viene affidata ad esperti

---

211Si tratta di un progetto educativo orientato ad una formazione continuativa e volontaria, autopromosso dall'individuo per scopi professionali o interesse personale. Inoltre ha riflesso sullo sviluppo della sua persona, perché accresce la sua consapevolezza e gli permette di esercitare un controllo maggiore sugli eventi della sua vita e della sua società.

212ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 11.

213BRANCA P., 2001, “Cambiare/conservare: le trappole neutralizzanti nella ricerca-azione”, in

ricercatori, nella logica di *empowerment*, la valutazione dell'immagine che ne esce va affidata alla comunità. Continua infatti l'autore:

Promuovere il processo di espressione e confronto sui dati offre ai soggetti la *possibilità di definirsi come soggetti in relazione ad altri soggetti* e di scoprire le aree sulle quali intervenire e mobilitare le loro energie. In questo senso il processo di interazione tra i soggetti nella *ridefinizione dei problemi* produce *conoscenza e coscienza* collettiva, aumentando il senso di proprietà e di potere dei soggetti nell'intervento. Chi viene definito dagli altri si sentirà sempre più passivo e impotente e vivrà con un sentimento di deficienza e di incapacità. [...] La consapevolezza di avere potere e competenza nel definire ciò che si vuole, attraverso un processo di conoscenza fra soggetti, alimenta il desiderio di cambiamento e promuove la speranza di renderlo attuabile (*empowerment*).<sup>214</sup>

Distinguere che la causa del proprio malessere risiede in un fattore esterno all'individuo ed identificarlo, aiuta a delineare i confini del problema e stimola alla ricerca degli strumenti adeguati per raggiungere l'obiettivo.

Il punto focale del percorso di *empowerment* richiede, a questo punto, che l'individuo, messosi alla ricerca delle risorse per intervenire sul problema, prenda coscienza che le stesse risorse risiedono già dentro di sé e le attivi. È indispensabile, come dicevamo poco sopra, che la persona cerchi una soluzione a partire dalle sue abilità, non da ciò di cui è in difetto. Parallelamente, la ricerca può essere condotta all'interno della società, con il fine di unire le energie e le risorse reperibili nel suo ambiente con un approccio ecologico<sup>215</sup>.

### 3.1.7 L'importanza della rete

Tra gli elementi cui può far luce l'applicazione della teoria dell'*empowerment*, esiste infatti una forte attenzione al rapporto che l'individuo ha nei confronti dell'ambiente in

---

*Animazione sociale – Insetto*, n. 5, pag. 38.

214BRANCA P., 2001, “Cambiare/conservare: le trappole neutralizzanti nella ricerca-azione”, in *Animazione sociale – Insetto*, n. 5, pag. 39.

215Intendendo in questo caso i rapporti che l'individuo intrattiene con i gruppi di soggetti appartenenti agli ambienti con i quali interagisce perché vicini al suo.

cui vive. È noto come una povertà relazionale – nel senso di rete amicale e familiare – è concausa di disuguaglianza e difficoltà d'accesso al benessere. Si sa anche che tante volte le risorse detenute nei singoli possono attivarsi solamente se condivise. È indispensabile pertanto che l'individuo si apra in un rapporto di rete e riponga la fiducia nell'unione delle forze. Ecco che in questo modo, l'individuo può entrare nella fase d'azione forte delle proprie potenzialità e avendo acquisito possibilità inaspettate. E l'azione gli restituisce la possibilità di esercitare un controllo sulla vita propria e del suo mondo. In questo modo si sono realizzati ciò che abbiamo visto essere i pilastri dell'*empowerment*, ovvero il controllo, la consapevolezza critica e la partecipazione, e dal momento che è in posizione di individuo *empowered* può essere una risorsa per percorsi di *empowerment* altrui.

### 3.1.8 Anche il fallimento fa crescere

Vogliamo precisare che, nel delineare i vantaggi e le potenzialità di questo costrutto e nel definirne fasi e momenti, stiamo descrivendo un cammino ideale, una direzione da prendere per riconoscere la ricchezza di risorse possedute da ogni individuo e recuperare la fiducia nell'altro, uniti da un obiettivo comune. Siamo tuttavia consapevoli della difficoltà di applicare questa teoria e dei punti di criticità presenti in ogni ambito, dovuti all'eterogeneità delle realtà e all'impossibilità di creare un modello esportabile. Condivisibile è infatti quanto scrive Dallago: “L'empowerment quindi risulta un obiettivo altissimo, difficilmente raggiungibile nella realtà, ma che può comunque condurre e far aspirare a cambiamenti concreti in grado di migliorare la qualità della vita in popolazioni svantaggiate”<sup>216</sup>. Non si nega infatti la possibilità di fallimento del progetto di *empowerment*, ma l'errore stesso o la sconfitta assume un significato importante che contribuisce al medesimo processo *empowering*. Scrive infatti Zimmerman:

I singoli partecipanti possono sviluppare un senso di empowerment anche se prendono decisioni sbagliate, perchè anche in questo modo sviluppano una più profonda comprensione del processo decisionale e fiducia nella possibilità di influenzare le

<sup>216</sup>DALLAGO L., 2008, *Che cos'è l'empowerment*, Roma, Carocci, pag. 15.

decisioni che interessano la loro vita e lavorano per fare riconoscere i loro interessi.

Le organizzazioni possono essere *empowering* anche senza ottenere cambiamenti politici, perchè offrono spazi alle persone per cercare di esercitare un controllo sulle proprie vite. Le comunità possono aumentare le occasioni per i residenti di partecipare al processo politico anche se alcune battaglie saranno perse.<sup>217</sup>

Qualunque sia l'esito della battaglia, ciò che resta è il suo carattere educativo di presa di coscienza, attivazione e di fiducia nelle risorse esistenti. Questa filosofia è molto vicina, a mio parere, a quella delle *capabilities* teorizzata da Amartya Sen e Martha Nussbaum.

### 3.1.9 Le capabilities di Sen e Nussbaum

Quelle che Amartya Sen chiama “capacitazioni”, sono – descrive l'autore – le risorse personali e relazionali possedute da una persona e insieme la capacità di impiegarle per i propri fini, sorretta dal capitale sociale. Una volta attivati questi elementi, analogamente a quanto porta con sé la teoria dell'*empowerment*, l'individuo potrà avere una più vasta scelta di opportunità. Amartya Sen arriva a leggere la povertà in cui grava la popolazione mondiale, la disoccupazione, e la mortalità come risultato di incapacitazione – prima ancora che legarle al livello di reddito – e lo sviluppo, invece, come processo di aumento delle libertà e attivazione delle capacitazioni. Egli scrive:

La «capacitazione» di una persona non è che l'insieme delle combinazioni alternative di funzionamenti che essa è in grado di realizzare. È dunque una sorta di libertà: la libertà sostanziale di realizzare più combinazioni alternative di funzionamenti (o, detto in modo meno formale, di mettere in atto più stili di vita alternativi). Un benestante che digiuni, per esempio, può anche funzionare, sul piano dell'alimentazione, allo stesso modo di un indigente costretto a fare la fame, ma il primo ha un «insieme di capacitazioni» diverso da quello del secondo (l'uno *può* decidere di mangiar bene e nutrirsi adeguatamente, l'altro non può).<sup>218</sup>

Le stesse scelte politiche di un paese dovrebbero andare nella direzione di ampliare le

217 ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 22.

218 SEN A., 2001, *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Milano, Mondadori, pag. 79.

capacitazioni umane e darne libero sfogo, per migliorare così la qualità di vita.

Martha Nussbaum conferma il pensiero di Sen, sostenendo l'importanza di costruire le condizioni per lo sviluppo delle capacità individuali – che lei suddivide in fondamentali, interne e combinate<sup>219</sup> – e così si esprime:

l'approccio migliore a questa idea di minimo sociale fondamentale è quello fornito da un atteggiamento centrato sulle capacità umane, ossia su ciò che le persone sono effettivamente in grado di fare e di essere – avendo come modello l'idea intuitiva di una vita meritevole della dignità che spetta agli esseri umani.<sup>220</sup>

Partire quindi dall'attivazione delle risorse degli individui consente di vincere una condizione di svantaggio, di difficoltà e garantire una sicurezza del futuro, perché dietro alla risposta esiste una più forte consapevolezza degli individui stessi, i quali vivono un processo di responsabilizzazione e attivazione delle proprie capacitazioni come risposta. Inoltre ciò può ridisegnare le stesse politiche di *welfare*, facendosi forti del sostegno della partecipazione attiva della cittadinanza, e assistere allo sviluppo di forme di *welfare mix*. Ma dev'esserci la volontà dello stesso paese di investire sulle potenzialità degli individui, perché l'azione individuale deve trovare la strada libera da ostacoli politici. È nell'interesse di tutti fare uscire gli utenti dalla pericolosa spirale dell'assistenzialismo e sono gli stessi operatori che dovrebbero rompere gli stereotipi e incoraggiare la partecipazione alla costruzione dell'agenda. Chiara Saraceno suggerisce: “bisogna accompagnarli, però definendoli come persone competenti e non bisognose, o al più come persone bisognose di risorse, ma non a priori incapaci di valutare le proprie opzioni e ciò che è meglio per loro”<sup>221</sup>.

---

219Spiega Nussbaum “ Anzitutto vi sono le capacità fondamentali: le doti innate degli individui che rappresentano la base necessaria per lo sviluppo di capacità più avanzate e un terreno di interesse morale. In secondo luogo, vi sono le capacità interne: vale a dire, stati della persona stessa che sono, per quanto la riguardano, condizioni sufficienti per l'esercizio delle funzioni richieste. [...] Infine, vi sono le capacità combinate, che possono essere definite come capacità interne combinate con condizioni esterne adatte a esercitare quella funzione.” (NUSSBAUM M. C., 2002, *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone*, Bologna, Il Mulino, pag. 80).

220Ivi, pag. 57.

221SARACENO C., 2012, “Disuguaglianze che segnano destini. Se cresce il welfare cresce la libertà di un Paese”, in *Animazione sociale – Inserto*, n. 1, pag. 60.

### 3.2 Quale nesso con la mediazione linguistico-culturale?

Dopo queste pagine necessarie ad introdurre il tema dell'*empowerment* da un punto di vista teorico, procederemo a dimostrare i motivi di vicinanza con la mediazione linguistico-culturale. Vale a dire esplicitare i punti di connessione tra *empowerment* e mediazione, dai quali si può intuire come la professione e le dinamiche che ruotano attorno ad essa adottino il costrutto dell'*empowerment* in diversi momenti.

Abbiamo capito come l'intervento di mediazione non si limiti, infatti, solamente alla pratica del mediare all'interno di un evento comunicativo imperfetto, ma insegue, nel suo agire, ulteriori orizzonti. Accennavamo sul finire del capitolo precedente quanto sia frequente e in un certo senso naturale per un operatore della mediazione sposare la causa dell'interculturalità. Abbiamo visto che il mediatore, nel mediare, decide di andare oltre l'intervento e sfruttarlo come occasione per imbastire un legame nuovo, per avviare un dialogo tra culture, per riscoprire le somiglianze.

Ridurre le distanze dentro e oltre la mediazione aiuta a sentirci simili, aiuta a riscoprire un umanesimo dimenticato perché offuscato dalla forza separatrice delle differenze. Ecco che l'azione del mediatore si fa educativa, illuminante talvolta, funzionale alla riscoperta della parità in quanto parti della specie umana, i cui componenti sentono tutti i medesimi bisogni, le medesime esigenze di vita. I confini si fanno così labili e ci si trova a frenare un giudizio preconstituito per essere guidati dalla curiosità alla vera conoscenza dell'altro.

Questo esperimento costituisce i presupposti per quella che Melucci<sup>222</sup> definisce “auto-limitazione delle culture” ovvero deporre le armi dell'affermazione ossessiva della propria identità per acquisire quelle dell'interazione, perché, come afferma Christian Albini: “abbiamo bisogno di essere educati alla socializzazione in un ambiente diversificato, perché la convivenza è realizzata da tutti ed è affare di tutti”<sup>223</sup>.

Si rivolge ad un orizzonte interculturale anche il suggerimento di Alain Goussot di ricercare in noi un'identità meticciasa pari all'altro: “Occorre muoversi in una logica meticciasa secondo la quale l'altro non può essere rinchiuso in un'unica dimensione e non

---

222Cfr. ALBINI C., 2002, “Più riflessività per la mediazione interculturale”, in *Animazione sociale*, n. 4.

223Ivi, pag. 88.

è per me un estraneo, ma un diverso alter ego”<sup>224</sup>. Questo ci permetterebbe anche di aprire le sbarre che ci costringono dentro gabbie nazionali, in cui talvolta non ci riconosciamo e che ci fanno sacrificare le nostre altre appartenenze. Il barricarsi dentro un'identità unica è una semplificazione, è riduttiva, e non ci permette di attraversare i confini lasciandoci attrarre dagli elementi comuni con le altre culture.

Nella fase dell'acculturazione, quindi di incontro con l'altro e l'ambiente nuovo, il mediatore gioca un ruolo fondamentale e se sa cogliere l'opportunità della posizione assegnatagli, può finalmente agire nel rimuovere le immagini reciproche, gli stereotipi che hanno preso forma nell'immaginario. Esistono infatti da ambo le parti degli ostacoli posti da un'idea preconcepita dell'interlocutore, molte volte negativa, che frena il dialogo. Gli operatori della comunicazione interculturale<sup>225</sup> hanno una posizione privilegiata che consente loro di rimuovere questi vincoli e costruire un canale di reciproca conoscenza, così come afferma Alain Goussot:

La relazione è un interscambio, un «guardarsi in faccia», un modo per specchiarsi nello sguardo di chi ci sta di fronte. È in questo atto speculare che ognuno costruisce la propria immagine e quella dell'altro.

Spesso gli operatori si sono costruiti un'immagine dell'immigrato e, viceversa, l'immigrato si è costruito un'immagine di cosa è il servizio al quale si rivolge, a partire dai propri schemi culturali, dalle proprie stereotipie e anche dai propri pregiudizi.

[...] Gli operatori devono interrogarsi sull'immagine che gli immigrati e le loro famiglie hanno dei servizi e del contesto italiano al fine di prevenire ogni atteggiamento distorto; devono cercare le modalità per costruire lo spazio dell'incontro, devono capire le aspettative e costruire le basi per una mutua comprensione.<sup>226</sup>

Devono avere però l'accortezza di abbandonare essi stessi i pregiudizi<sup>227</sup> – così come deve fare l'operatore – e abbandonare la presunzione di farsi traduttori assoluti di realtà culturali a priori rispetto alla conoscenza del singolo, ammettendo l'eterogeneità delle

---

224GOUSSOT A., 2007, “Identità meticce, pratiche meticce”, in *Animazione Sociale – Insetto*, n. 2, pag. 49.

225GOUSSOT A., 2002, “Equivoci comunicativi nelle relazioni con gli immigrati. Il lavoro dell'operatore della comunicazione interculturale”, in *Animazione sociale*, n. 3, pag. 46-48.

226GOUSSOT A., 2008, “Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 68-69.

227Il pregiudizio è infatti un giudizio che precede la reale conoscenza dell'oggetto giudicato, pertanto andrebbe rimosso in favore di una comunicazione disponibile ad accogliere l'alterità con interesse e rispetto.

identità all'interno di una stessa “cultura”. Arundhati, mediatrice indiana, ammette:

*Io sono indiana, però indiana cosa vuol dire? Io vengo dal Maharashtra, se domani tu mi fai fare la mediazione per una che viene da Tamil Nadu, del Sud, io non so quanto sono preparata per lei. Perciò lei ha la sua cultura. E poi, dentro Tamilnadu, la famiglia quanto influisce sulla sua cultura, il suo modo di fare le cose.*

Così conferma Goussot: “L'emigrato trasporta con sé il proprio modello culturale di appartenenza, ma lo fa in modo del tutto personale”<sup>228</sup> perché vive “una serie di situazioni contestuali che lo costringono e lo spingono a reinterpretarsi in continuazione e a ritoccare continuamente il proprio ritratto interiore”<sup>229</sup> e ribadisce: “la persona è insieme diverse cose contemporaneamente e la sua identità non è riducibile a un'unica dimensione, ancor meno a una generica dimensione culturale che non spiega nulla”<sup>230</sup> e lancia una provocazione: “siamo sicuri che non ci sia più distanza tra un giovane marocchino analfabeta della campagna e un giovane laureato di Casablanca che tra questi e un suo coetaneo di Bologna?”<sup>231</sup>.

Ecco dunque qual è il compito che operatore e mediatore si prefiggono, il mettere da parte i pregiudizi per aprirsi all'ascolto rispettoso e al dialogo interculturale. E questo obiettivo va oltre quello del mero atto di mediazione linguistica e culturale, è un progetto più a lungo termine.

La versatilità di questa professione tuttavia, non ci dà soltanto un “effetto collaterale”. Siamo portate infatti a leggere la mediazione linguistico-culturale sotto un'ulteriore lente. Ciò che vorremmo dimostrare quindi è che può fungere anche da terreno per la pratica di *empowerment*.

Volendo riprendere la suddivisione di Zimmerman dei livelli di *empowerment*, possiamo individuare nella mediazione un livello individuale, uno delle organizzazioni e infine uno comunitario.

A livello individuale, volendo fotografare un momento di mediazione potremmo iniziare

228 GOUSSOT A., 2008, “Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 69.

229 GOUSSOT A., 2007, “Identità meticce, pratiche meticce”, in *Animazione Sociale – Inserto*, n. 2, pag. 48. 230 *Ibidem*.

231 *Ivi*, pag. 50.

a raccontare due storie di due soggetti diversi: il mediatore e l'utente.

Sebbene condividano la medesima nazionalità e la medesima scelta di destinazione migratoria, al momento dello scatto della fotografia sono probabilmente numerosi gli elementi che non coincidono: il livello di conoscenza linguistica, di comprensione culturale, il grado di integrazione, il progetto migratorio, ecc.

È da riconoscere infatti, nella figura del mediatore, quella di una persona *empowered* che ritrova in sé stesso le risorse per recuperare un valore perduto, un posto nella società, una funzione attraverso la professionalità. La sua non è un'azione meramente *self-empowering*, ma anche *empowering* nei confronti delle persone che lo circondano.

Se analizziamo, infatti, il contesto in cui si inserisce questa pratica potremmo notare il carattere di inferiorità e di svantaggio che gli utenti stranieri vivono. Questi, necessitano di una figura che li guidi in una società che ancora non sanno comprendere, e che con il suo idioma e cultura a loro così distante li pone in una posizione marginale. Cosa avviene dunque in queste persone? Sia la situazione di disagio, sia la presenza di un connazionale che ha fatto un percorso e superato le difficoltà, possono scatenare in loro un desiderio di *empowerment*.

Come organizzazione possiamo riconoscere ogni servizio, scuola, ufficio che è raggiunto dalla mediazione. Ognuno di questi luoghi è costituito da un'organizzazione che offre dei servizi. Lavorare a stretto contatto con la mediazione provoca inevitabilmente alcune piccole rivoluzioni all'interno di questi luoghi. Tante volte viene operata proprio una ristrutturazione dell'organizzazione del servizio, al fine di impiegare e gestire le sue risorse nel modo più efficace possibile – anche questo è *empowerment*.

La comunità infine, che si arricchisce dell'opera di queste persone e organizzazioni, vive anch'essa un processo di *empowerment* perché vede al suo interno persone più consapevoli, che acquisiscono controllo e partecipazione alla vita della propria comunità, e si fa essa stessa sensibile e attiva alle problematiche presentate dalla cittadinanza, attivandosi per migliorare l'accesso al benessere.

Proponiamo ora nel dettaglio l'analisi del parallelo tra mediazione ed *empowerment* servendoci dei numerosi spunti tratti dalle interviste che abbiamo avuto la fortuna di raccogliere.

### 3.2.1 Livello individuale: processi di empowerment del mediatore e dell'utente

Osservare la realtà permette di distinguere una condizione d'esistenza comune condivisa da quasi tutti gli immigrati<sup>232</sup>. Scrive Alain Goussot: “Nelle nostre città fra gli immigrati esiste una situazione di rischio psicosociale, di frustrazione e di ansia provocata dalla svalorizzazione del loro essere”<sup>233</sup>. Nel suo primo periodo nel paese d'immigrazione, l'immigrato infatti versa in una condizione di emarginazione, povertà, inferiorità e spesso è soggetto a discriminazione. E questa situazione potrebbe cronicizzarsi qualora non vi reagisse.

La ricerca di integrazione, di adattamento è situata in un periodo che è quello di acculturazione, ovvero di interesse alla conoscenza del mondo di immigrazione. Scrive tuttavia, Goussot:

*I processi di acculturazione – cioè i contatti tra culture – non avvengono mai su un terreno neutrale ed effettivamente paritario. [...] L'arrivo degli immigrati avviene in un contesto socioeconomico segnato dal loro sfruttamento e dalla loro condizione di nuovi schiavi salariati nonché di cittadini di serie B. [...] Questo processo di riadattamento e quindi di ridefinizione di sé in un contesto nuovo avviene in una situazione che spesso è d'inferiorità sociale, di *disuguaglianza*, e che talvolta è anche contrassegnata da vere e proprie *ingiustizie*.<sup>234</sup>*

Le difficoltà che si trova ad affrontare l'immigrato nel suo primo periodo di residenza nel nostro paese mutano a seconda di molti fattori – la lingua, la distanza culturale, la presenza di una rete parentale o di connazionali, le politiche locali – tuttavia potremmo riassumerli, in linea generale, con problemi linguistici e di incomprensioni culturali, problemi legati all'occupazione, all'abitazione, all'accesso ai servizi fondamentali.

È frequente che l'immigrato, nei momenti di difficoltà comunicativa, abbia la fortuna di

---

232Ho usato il termine “stranieri” di proposito, con la consapevolezza che se il termine “immigrato” qualifica uno straniero di serie b, proveniente principalmente dall'Africa, Asia, Europa dell'Est e Sud America, alle persone provenienti dalle altre zone, si concede il termine di “stranieri” che ha una connotazione decisamente diversa. Dico con una certa sicurezza, che gli uni non hanno le stesse difficoltà degli altri in termini di rispetto, riconoscimento, valorizzazione.

233Goussot A., 2008, “Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 66.

234Ivi, pag. 64.

venir soccorso da un mediatore. È infatti in questi momenti che viene richiesto il suo intervento. In questo modo l'utente può fare conoscenza con persone della sua stessa nazionalità o comunque non italiane, che insediati già da molti anni, si sono ricavati un impiego e un posto nella società, aiutando chi non ha ancora i mezzi per arrangiarsi.

In un secondo momento, infatti le difficoltà si fanno via via minori e si conoscono con una certa sicurezza le risorse offerte dal territorio. Tuttavia rimane la posizione svantaggiata – per il giudizio negativo – dell'immigrato, che si riflette nella fatica a trovare un lavoro, un luogo dove vivere, e deve subire talvolta discriminazioni e soprusi.

Ci sono diverse maniere per uscire da questa condizione. Alcune persone cercano di mimetizzarsi e ridurre al minimo i contatti con i nativi, altre possono arrivare a pensare al ritorno in patria, altre ancora decidono di reagire e si prefiggono l'obiettivo di abbattere il modello squilibrato che fa di loro delle persone sottomesse, e puntano a recuperare controllo e libertà di scelta sulla loro sorte, a riconquistare la dignità e il valore negati, attraverso il lavoro individuale e di gruppo. Avviano cioè un processo di *self-empowerment* costruito sul progetto di valorizzazione attraverso il lavoro. Anche Khaled ha creduto in questo progetto:

*Lo straniero deve dimostrare molto di più di un italiano, deve acquistarsi la fiducia con molta fatica, ma tu quando l'hai acquistata va bene.*

*Io ho sempre cercato di essere me stesso, non forzarmi. Io non ho mai, in tutti gli anni, mi sono proprio immerso nella cultura italiana, ma era per imparare, non ho mai cercato di diventar biondo o di mettermi le lenti azzurre, perché la mia identità è questa. Proprio col mio agire riesco a far cambiare la mentalità dell'altra persona. Anche con la mia professione, con il mio quotidiano.*

Quando questo lavoro è la mediazione linguistico-culturale, allora la ricerca di ri-valorizzazione si sposa con un nobile progetto in ambito sociale a favore di altri migranti e porta a risultati inaspettati.

I mediatori sono degli immigrati che mettono a servizio degli altri immigrati e degli operatori le competenze linguistiche, culturali e le conoscenze apprese nella fase di acculturazione e nella loro permanenza, e si fanno “ponti” di comunicazione tra gli

italiani e gli stranieri neo-arrivati. Arundhati infatti ci racconta essersi avvicinata alla mediazione dopo aver vissuto il suo periodo di integrazione senza aiuto alcuno:

*Io non ho avuto nessuno quando ho avuto 2 figli. Se domani riesco ad aiutare una appena arrivata... Io so cosa vuol dire soffrire perché non sai la lingua, quando sei nuova, quando non sai come muoverti. Perciò un po' anche personale, un bisogno mio di dire: quel che non ho avuto io, dare, cercare di assicurare che anche gli altri non abbiano le stesse problematiche.*

*Io dico che mediatrice lo faccio da quando ho avuto i miei figli. Perché il marito è italiano, io sono indiana, e da quando hanno cominciato la scuola già lì io mi trovavo sempre a mediare.*

La spinta a indossare i panni – tante volte scomodi – del mediatore è data da un desiderio di *empowerment* che assume forme e scopi diversi a seconda della motivazione personale.

Innanzitutto, una persona inferiorizzata, dequalificata, svalorizzata non può che sentire il bisogno di recuperare il rispetto e il diritto di essere considerato essere umano al pari degli altri. La dimostrazione di professionalità è una delle vie per arrivare a un obiettivo tanto complesso da realizzare. L'evidenza dell'impegno e dell'abilità, delle competenze e dell'esperienza nel lavoro aiutano a porre l'immigrato sotto una luce diversa. Secondo César lavorare nella mediazione dà visibilità e:

*Dà la soddisfazione che dimostriamo alla società italiana, ad ogni persona della società italiana che crede che le persone che vivono qua non hanno la capacità di fare il lavoro, che lo possiamo fare, che c'è volontà dentro gli stranieri di fare i lavori, di potersi spendere nella società dove vivono e che non siamo solamente persone che prendono le cose per sé senza dare niente.*

Dà un'alternativa all'associazione obbligata che lega una determinata nazionalità con un determinato lavoro. “Io sono filippina, ma di nazionalità, non di lavoro” dice scherzando – ma con un fondo di amarezza – Irma, o Sonja, mediatrice croata, che si lamenta: “Sono 26 anni che sono in Italia, ancora, quando voglio cercare un lavoretto, mi dicono: “Perché non fai badante?” perché ti guardano, hai la fisionomia così come

quelle che fanno badanti, parli con quell'accento, sei dell'est, non ti lasciano scegliere”. Il lavoro, quindi, diventa tramite anche per evadere da altre gabbie, per esempio dall'abitudine di affibbiare a ciascuno l'etichetta di una nazionalità e con essa il seguito di pregiudizi e luoghi comuni riconosciuti a quel determinato gruppo di stranieri. “Dire c'è qui una rumena, e dire ecco la mediatrice rumena è diverso, ti dà un valore in più.” secondo Vesna, ma è un traguardo alquanto ambizioso e necessita forse maggior tempo perché maturi questo diverso modo di vedere l'altro.

Accanto alla ricerca di valorizzazione attraverso il lavoro, esiste frequentemente un desiderio di dominare gli eventi della propria vita con piena cognizione di causa. Poter uscire dall'infantilizzazione cui destina l'assistenzialismo e prendere di propria iniziativa e responsabilità le diverse scelte che si presentano. Diventare quindi non più soltanto fruitori di interventi preconfezionati, ma collaborare nella definizione del problema e nella sua risoluzione, sfruttando al massimo le proprie risorse interne.

Questo risollevarlo da utente assistito ad operatore attivo giova ulteriormente perché permette di alleviare il senso di colpa conseguente all'assistenzialismo, alla dipendenza forzata, motivo di insofferenza di molti italiani che temono una distribuzione iniqua dei servizi.

Si riconosce quindi la volontà di essere costruttori protagonisti anche della propria integrazione, di passare dalla marginalità di utenza non autonoma alla centralità dell'attivarsi, del collaborare, del partecipare e del farsi elemento di valore trovando il proprio spazio tra la cittadinanza. Adel Jabbar sente l'esigenza di “sviluppare forme di mediazione socioculturale che consentano a ogni cultura di partecipare alla costruzione della cittadinanza locale”<sup>235</sup>. Ecco dunque che stimolare all'attivazione delle capacità degli immigrati come risposta alle problematiche legate all'incomunicabilità con gli altri immigrati produce al contempo una risorsa di *welfare* e la promozione del valore degli stranieri. Continua infatti Jabbar:

È solo partendo da questo doppio presupposto, dalla necessità di garantire i diritti primari e nello stesso tempo di incoraggiare il senso di autoriconoscimento e di autostima dell'immigrato, attraverso la valorizzazione del suo patrimonio linguistico-

---

235 JABBAR A., 2000, “Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza”, in *Animazione sociale*, n. 10, pag. 82.

culturale e delle sue risorse individuali, che si può parlare di mediazione secondo un'ottica di uguaglianza emancipante, e dunque di *mediazione socioculturale*.<sup>236</sup>

Ecco che si realizza così un'opera di valorizzazione che porta a considerarli non solo soggetti capaci di autonomia nella risoluzione dei propri problemi, ma anche risorse fondamentali per sopperire alle carenze di *welfare* del nostro paese.

Ciò risponde anche al bisogno di rivincita, di affermazione attraverso la professione, per fronteggiare l'immagine che l'opinione pubblica ha di loro. Si continua a negare che avessero una vita prima di raggiungere il nostro paese, si stenta a credere che abbiano una formazione ed esperienze lavorative. Sonja ci confessa quanto la tormenti questa questione:

*Un amico serbo è laureato in economia e ha lavorato già là come dirigente e qui lavora in fabbrica per sopravvivere, per mandare avanti queste tre figlie. Mi diceva: "Quanto è più pesante a noi laureati... perché un muratore, che faceva il muratore, viene qui, fa lo stesso lavoro che gli piace tre volte pagato di più, quando è più contento? Quanto siamo scontenti noi?" Io faccio il lavoro che devo. E allora è come se le cellule ti muoiono nel cervello e nel cuore.*

Vesna ci confessa, invece, che non essendo riconosciuto in Italia il suo titolo di studi e la sua esperienza professionale, aveva bisogno di trovare una forma di affermazione.

*Ho lavorato per 3 anni anche in carcere. Appena entri c'è una stanza con tutti gli avvocati e io "Ma perché non ho fatto..." Sai perché? Sono andata all'università di Milano e mi hanno detto che avrei dovuto rifare tutti gli esami, e allora... ma secondo me sono stata un po' stupida perché potevo comunque farlo... Perché avrei avuto più possibilità... Però devo dire che l'associazione mi ha dato tanto, perché mi ha dato l'opportunità.*

César ci racconta un percorso analogo per ritrovare un lavoro che lo valorizzasse:

*Il lavoro che faceva non mi soddisfaceva, non mi riempiva. L'ho trovato dopo*

---

236 JABBAR A., 2000, "Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza", in *Animazione sociale*, n. 10, pag. 88.

*3-4 mesi che ero qua. Non era quello che mi aspettavo ma io pensavo che “Va bene, se devo iniziare da capo qua, inizierò da capo” quindi se vogliono farmi fare l'operaio dopo dimostrerò le mie capacità e poco a poco emergerò. Io facevo praticamente il lavoro manuale, lavoro operaio. Io pensavo che se continuavo così io perdevo tutto quello che conoscevo, tutto quello che sapevo, quindi la mediazione era una maniera di imparare cose nuove e mantenere sempre attiva la mente, no? Inoltre di poter occupare le mie capacità, che avevo preso nel mio paese, nella mia educazione e usarle qua, visto che non mi permettevano di usarle nel mio posto de lavoro. E quindi per quello è stato la scelta di fare mediazione linguistico-culturale.*

Spesso, tuttavia, questo percorso di rinascita non è lineare, incontra diverse difficoltà – le abbiamo viste nel capitolo precedente – e spesso il riconoscimento e la fiducia tardano ad arrivare. Alcune volte l'ostacolo proviene dalla famiglia del mediatore stesso, che non approva questo lavoro. Talvolta non è facile proporsi perché la stessa figura e ruolo del mediatore non sono condivisi pienamente dalle varie culture. In alcune di queste si fa fatica ad accettare che questo ruolo sia ricoperto da una donna, in alcune ancora si rimane diffidenti perché non si comprende “da quale parte stia” questo connazionale, in molte altre la figura nemmeno esiste, come ci rivela Vesna: “In Romania non sanno manco cosa sia. Quando si parla del mediatore prendono quello che vedono nei film tra uno che parla con la polizia e uno che fa una cosa, poi gli spiego” o Leila che ci dice:

*Il mediatore c'è sempre stato nella storia del mondo arabo, dal tempo di Maometto. Perché c'è sempre il vicino di casa, il mediatore zio entra in casa, il saggio, il mediatore è il fratello intelligente, che ha la testa, quello che riesce a far senza far arrabbiare l'altro, cioè il mediatore popolarmente c'è sempre stato. Però ci sono uomini che si sentono capaci. Nel passato, parlo di vent'anni fa, ma succede a volte ancora ora, l'uomo non accetta che la donna li aiuti. Ma io l'uomo riesco a prenderlo con una parola corretta, con una parola ufficiale, senza alterare. Essere professionista vuol dire tanto.*

Qui si nota perché si punti ad una professionalità che spesso richiede un vero e proprio lavoro culturale, ma soprattutto una grande determinazione e motivazione al lavoro di mediazione interculturale. Naturalmente, inoltre, la spinta a prestarsi come mediatori interculturali nasce da una vocazione al sociale, dichiarata da quasi tutti gli intervistati.

Questo è quanto vale per Vesna e Soledad:

*Credo che c'è sempre stato dentro di me questa cosa, perché ti faccio un esempio. Quando io facevo l'avvocato – maggior parte io entravo nei divorzi cioè questa fetta divorzista – io facevo di tutto all'inizio, soprattutto nei divorzi con i figli, io lottavo, se si può dire così, per pensare e ripensare soprattutto quando c'erano i figli di mezzo. Ma credimi, non lo dico con presunzione, che cosa guadagno? Niente. Dicevo soprattutto per i figli “Pensate, pensate, pensate”, la maggior parte i matrimoni si rompevano perché c'era un'altra persona. Tante volte mi capitava di dire “Ma io cosa sto facendo? Perché faccio così?”, in un certo senso contro i miei interessi. Qui, quando ho fatto il corso di mediazione ho detto “Questa è una cosa che sicuramente mi piace fare”. (Vesna)*

*Mi era sempre rimasto nel cuore la voglia di fare qualcosa nel sociale, no? Di collaborare con chi ne ha più bisogno. Quando anni fa ho visto questa cosa della mediazione, il fatto di lavorare con gli immigrati, il fatto che comunque fa parte della mia vita, perché anche i miei bisnonni paterni erano immigrati. Quindi io quando ero piccolina a Buenos Aires, erano tutti immigrati. Cioè io andavo al mercato con mia mamma e non capivo cosa dicevano, e quando chiedevo perché non capisco mia mamma diceva “Ah, perché il fruttivendolo sta parlando in dialetto pugliese, il signore che vende le scope è turco”, questo era Buenos Aires. Quindi fa parte della mia vita. L'intercultura l'ho vissuta da piccola. (Soledad)*

C'è da dire poi che chiaramente è necessaria anche una certa predisposizione. Molti immigrati sono riusciti ad analizzare e fare propria l'esperienza migratoria, altri vivevano una babele già prima di emigrare – come Soledad che mi raccontava come era la vita a Buenos Aires o Arundhati che a causa del lavoro del padre erano abituati a cambiare città ogni due o tre anni “Non mi sentivo di un posto, avevamo girato dappertutto. Non sono mai stata in uno stato per più di 4 anni. Il posto in cui ho vissuto per più anni fissa è stato Belvedere di Tezze sul Brenta, 20 anni”. O ancora Khaled che dice:

*Io vengo da Casablanca, sono sempre abituato da piccolo. È stato un destino per me l'intercultura. Io mi ricordo da piccolo, mio papà portava gente di altri paesi: francesi, italiani, spagnoli, bazzicavano per casa. Lui gli faceva da guida. C'era gente*

*che veniva a casa mia di altre nazioni. Io mi ricordo da piccolo, noi abbiamo avuto l'indipendenza nel '56-57, nel mio quartiere abitavano ancora dei francesi, degli spagnoli, quindi son cresciuto dentro un ambiente alquanto vario.*

E questo li fa spesso più sensibili alla missione interculturale, perché hanno maggiore consapevolezza della loro identità, hanno acquisito le logiche dei conflitti tra culture, e ciò li predispone ad una lettura più completa della realtà e sanno come comportarsi grazie alle lenti acquisite con l'esperienza. César ci racconta:

*Quando io lavoravo nella banca, io ero supervisore di credito di province, quindi io dovevo spostarmi in tutto il livello nazionale, quindi io conoscevo diverse realtà. E in queste diverse realtà io mi relazionavo con persone che erano culturalmente diverse nel mio stesso paese e queste mi hanno insegnato questo dettaglio, perché io credevo che erano semplici persone, che non potevano insegnare niente a me, perché io ero dell'università, io ero stato in Lima, nella capitale, ... dopo andavo là e vedevo che non è così, loro hanno molta intelligenza, imparavo sempre cose. Questo mi ha insegnato e quando sono stato qua mi ha confermato che anche qua è lo stesso. [...] Per esempio quando io lavoravo in una provincia in Piura, arrivò uno di Lima. Quando arrivava da quella città, sempre, dato che era una città calda, vicino al mare, lui arrivava in pantaloncini corti e scarpe da ginnastica e maglietta, così sportivo, con suo... "Ehi ragazzi!" e cominciava a parlare con gli impiegati e con quelli che lavoravano lì in questa maniera, molto sportivamente, no? Io logicamente non vedevo niente di male, no? Lui se ne andava e loro, fra di loro, gli impiegati dicevano "Guarda, è venuto qua in vacanza... Ha fatto la sua bella figura con noi e adesso va al mare" e quindi le sue proposte non erano accettate. Io penso questo dettaglio di lì e quando io andavo nelle province, ad esempio, io mai andavo in quella maniera. Così se c'era il mare lì vicino, io sempre andavo in cravatta. Loro dopo mi chiedevano di venire diversamente. E dicevo: "No, questo è il mio lavoro e devo continuare così. Voi siete uguali a qualunque altra persona." E questo gli piaceva. E tutti mi appoggiavano in tutte le cose che io dicevo, perché pensavano che io avvaloravo la loro opinione, in dettagli piccolissimi.*

Ecco perché insistiamo dicendo che non ci si possa improvvisare mediatori e credendo che queste figure possano dare, attraverso la loro professione, molto di più che un servizio di mediazione.

Qualunque sia il percorso e la motivazione che li conduce a diventare mediatori, si tratta

di un'azione consapevole, di una presa di coscienza della propria condizione e di analisi sulle cause e le possibili soluzioni. Sono spesso i figli, e la necessità di difenderli garantendogli ambienti migliori, a spronare un genitore straniero a cercare ogni risorsa per risolvere da sé i problemi, in concerto con le forze disponibili nelle proprie reti o nella società, e investire sulle proprie capacità per diventare parte della soluzione delle problematiche proprie e degli altri, ad avviare, cioè, un processo di *self-empowerment* che va potenzialmente a favore dell'*empowerment* di molti.

Fin qui abbiamo visto cosa conduce i mediatori a dedicare parte della loro vita a questa professione così precaria e poco riconosciuta. Abbiamo visto cosa significhi lavorare nella mediazione e quanto i confini di questa figura siano evanescenti. Cosa fa di loro dei soggetti *empowered*, dunque? Proponiamo una carrellata sulle diverse risposte che abbiamo ottenuto a questa domanda.

*Quando vado ad un colloquio con un bambino, ci sono le insegnanti che stanno lì ad aspettare dopo quelle due ore per vedere “E cosa ti sembra?” anche perché a volte l'insegnante non riesce a capire se il bambino ha qualche problema o se semplicemente è un problema di lingua, che non ha capito. E per questo è utile anche il mediatore e ti fa sentire utile. [...] È bellissimo come lavoro. Stupendo. Veramente quando senti che lavori, ma non lavori esclusivamente per il guadagno. Ma quello che fai ha un grande valore. Cioè serve alle persone che hanno più bisogno tra l'altro. Perché il punto è quello. Cioè io vedo che quando arrivano lì e gli fai tutto, gli prepari tutto, e poi ti dicono “E devo pagare?” “No, è gratis!” rimangono così perché “Come gratis?” e dico “Ci sono ancora cose gratis!*

*[...] È incredibile ma io prima di fare la mediatrice non credevo che il fatto di parlare la stessa lingua fosse così importante. Le persone quando parli la loro lingua fanno così “Aaaah”, si rilassano proprio. E anche i bambini, e quindi si aprono di più e raccontano molto di più. Poi le persone che chiamano continuano a chiamare sempre, quando chiamano una volta, poi richiamano sempre. Lo prendono come punto di riferimento. (Soledad)*

*Quando dimostri di avere esperienza, di sapere come muoverti, anche l'educatrice giovane subito ti comincia a vedere come... “Ah, ma allora io ti chiamerò, ti chiederò” e diventi consulente. Lo faccio ben volentieri. E quello lo considero il mio*

*volontariato, perché se l'educatrice adesso mi manda tre e-mail ogni volta che incontra la signora e ha qualche dubbio, sono molto felice.*

*[...] Ogni mediazione ti dà delle soddisfazioni, che sia una mediazione triste, che sia una mediazione normale, che sia una mediazione proprio felice felice, ti dà qualcosa a livello umano, forse per il vissuto tuo anche no? Che sai quando una è in difficoltà proprio perché è una mamma, gravida, è in difficoltà e proprio non vede una via d'uscita, una risposta alle sue piccole problematiche, che sono problemi normalissimi, non sono gravi. Però quando ti vede, s'illumina, è contenta. Proprio stamattina una mamma mi ha detto "Son così felice che tu ci sei, che finalmente posso dire tutto quello che avrei voluto dire all'educatrice" perché ha questa bambina che va seguita bene, è stata una nascita prematura, con tutte le sue conseguenze, delicati. Quello ti dà, quel senso di "Ok, oggi ho fatto qualcosa di proprio bello", la gratitudine che vedi, questa non è la sede per avere riconoscimento o il grazie degli altri, però vedi che fai contento qualcuno.*

*[...] Una volta qualcuno, quando ha saputo che conoscevo una tale signora, è andato subito a dire a quella signora "Aaah, tieni tieni l'amicizia con questa signora perché è una "didi" – una sorella grande – molto utile!". Ho detto "Mamma mia, comincio anche ad essere utile". Gli utenti vogliono il tuo numero, vogliono invitarti, ... (Arundhati)*

*Io sono felice che gli utenti mi riconoscano. Anche per me è, quello che dico sempre, un forte aiuto anche per loro quindi non chiedo a loro un riconoscimento. Perché alcuni dei miei compaesani, quando li hai aiutati molto che loro sono soddisfatti, ti fanno sempre i regali però io glielo dico a loro "io sono contenta, sono felice che voi abbiate risolto il problema quindi andate avanti e non vergognatevi di chiedere all'istituto o a qualcuno di aiutarvi" (Irma)*

*Quando tu senti che dall'altra parte del filo ti dice "Grazie, signora, grazie" ma il modo in cui te lo dice, io dico che fa piacere a qualsiasi persona. E allora penso che i miei studi non sono inutili. Che lo stesso servono a qualcuno, anche se la laurea non è riconosciuta. (Vesna)*

*I servizi ti fanno sentire che fai la differenza. Principalmente quando tu conosci e lavori e le persone conoscono anche diciamo il livello professionale del tuo lavoro. Capiscono che non stanno parlando con il primo straniero che passa. Anche poi c'è un'assessore, che lei ha proprio conosciuto com'è nata l'associazione. Lei aveva un'idea tutta sua dello straniero. Oggi lei è diventata così un'amica dell'associazione, che lei*

*viene a fare gli incontri, quando facciamo gli incontri conviviali, le feste, le mostre.  
(Martha)*

*Anche in comunità sono stato il primo straniero che han visto lì dentro. Mi ricordo i ragazzi quando si mangiava si parlavano sottovoce, ridevano. Dopo ad un certo punto cominciavano anche a venire a casa mia, a mangiare a casa mia, andavo a portarli fuori, hanno conosciuto la mia famiglia, andavo con mia moglie a cucinare per loro. Dopo allora ero quello “Khaled quello che porta la torta” perché andavo sempre il giovedì e portavo sempre la torta ecco.*

*Questo mi è successo anche nel lavoro che ho intrapreso perché insomma, un genitore ti affida i suoi figli in comunità, io ho visto i primi tempi così un po' preoccupati, quando mi incontravano per la prima e la seconda volta, qualcuno era in difficoltà nei miei confronti perché la mia faccia parla di me, il mio nome parla di me. Però dopo guarda, quando mi son licenziato dov'ero l'anno scorso ho avuto qualche genitore che mi ha abbracciato, che mi ha ringraziato proprio. E con loro alla fine ero solo “Khaled” e basta. (Khaled)*

*Quando hanno bisogno del mediatore arabo, mi chiedono di me come Leila. Davvero! Chi mi conosce, chi sa chi sono, come lavoro, proprio... non solo me, ma riguarda anche quando sanno di un mediatore, che sa come lavorare, lo chiedono spesso i servizi.*

*[...] Io ho un bellissimo rapporto con tutti gli utenti che ho, con tutti gli operatori. Tutti mi conoscono e mi rispettano, mi chiedono il parere e mi ascoltano perché io ho esperienza. Lavoro da 25 anni, ho lavorato in tutti i posti possibili immaginabili. (Leila)*

Già da queste parole si può intravedere il potenziale di un rapporto tra il mediatore e il sociale che si costruisce giorno per giorno, intervento per intervento, e ha tutti i presupposti per fiorire in qualcosa che va oltre la mediazione. Anche se magari non è inserito nell'organico del servizio, ugualmente il mediatore piano piano diventa “uno di casa” ed è allora che si comincia a vederlo come una risorsa su cui investire progetti diversi. Inizia a far parte del *team*, possono crearsi le condizioni per nuove convenzioni, progetti o collaborazioni, perché c'è fiducia. E questo lo leggiamo chiaramente anche in quanto ci dice Khaled:

*Per la conferenza stampa per lanciare “Dialogando”, i giornalisti già lo sapevano che avrebbero trovato Khaled Jelloun, ormai mi conoscono [...] c'è tanta gente che all'Ulss e al Comune mi vuole bene, perché sa che io le cose le faccio bene, con il cuore, non con il portafogli. Io penso che loro percepiscano anche la passione che uno ci mette.*

Vedremo tra poco quali dinamiche si muovono all'interno delle organizzazioni coinvolte, quali mutamenti le riguardano e come a queste ristrutturazioni sono spesso condotti dall'azione e dalla conoscenza dello stesso mediatore. Vedremo come debba agire l'operatore, che inevitabilmente prende parte al processo e deve garantire le condizioni al mediatore di lavorare.

Talvolta addirittura si assiste alla partecipazione attiva del mediatore anche a livello progettuale e di ricerca, il quale può acquisire in questo modo controllo e influenza sui processi decisionali e una consapevolezza critica sulle logiche di potere, sulle risorse, sulla vita delle realtà con cui viene a contatto.

Il messaggio di Amartya Sen, l'abbiamo visto prima, si concentra sull'uguaglianza di libertà, in mancanza della quale, non avviene il funzionamento delle capacità (anche relazionali) dell'individuo. Questa è la ragione dell'importanza della partecipazione, della libertà d'esprimere il proprio punto di vista, di pretendere di avere i mezzi per esercitare i propri diritti in piena democrazia e di essere cittadinanza effettiva.

Molti sono tuttavia gli ostacoli che si frappongono a questi bei principi. Tra questi, la scarsa sensibilità e consapevolezza dei servizi – pur mutata negli ultimi tempi – non consente di costruire questa opportunità sistematicamente e l'attuale momento di crisi finanziaria scoraggia anche coloro che credono in questo genere di progetti. Arundhati infatti lamenta la tendenza “al risparmio” che segna recentemente il lavoro sociale:

*Se è come la volta dei malati terminali, che abbiamo fatto la conferenza, che non era pagata, non era niente. L'abbiamo fatto per cosa? Ma io dico: nell'associazione chi c'è? È giusto che i soldi che entrano vanno via solo per dei personaggi e chi c'è dentro qua, dedica, e come dice Ali si fa un culo così, e dopo non ha niente? Perciò bisogna trovare un modo per valorizzare anche chi viene qui a dare il suo animo volontario. [...] Certo, perché se è un ruolo da professioniste allora... infermiere fanno un bellissimo lavoro, sono dedicati, so che non tutti possono diventare infermieri, però chi è*

*diventato, non li vedo là che mi dicono “Vengo a farti punture gratis” perché se si investono anche loro nella formazione. Perché tutta formazione che ho fatto, ho investito io, il master nessuno me l'ha pagato. Sono scelte che fai però, come tutti i lavori sono riconosciuti come lavori, anche mediazioni, perché no?*

Bisogna sempre ricordarsi che l'*empowerment* è un processo che dà dei risultati tangibili ma ciò richiede tempo e ammette fallimenti, come è percepito da César e Arundhati:

*Noi dobbiamo andare piano in questo, non dobbiamo arrendersi perché le risposte non sono subito. Quello succede sempre. Tu devi guardare e pensare e fare il tuo lavoro il migliore possibile, se loro non arrivano a capire, se loro non lo vogliono avvalorare, loro trattano, cercano di occultarlo, di non vederlo, questo non è colpa nostra. Dobbiamo andare avanti, perché ci sono persone che arriveranno a capirlo e questo dobbiamo essere testardi e andare avanti in quello che pensiamo. (César)*

*Un'amica mia italiana una volta mi ha detto, quando ero proprio arrabbiatissima con tutto questo che “Faccio, faccio, faccio, corro, corro, mi dedico e poi alla fine cos'è questa mediazione che non è neanche mai un servizio ufficiale?” e mi aveva detto “Prendilo come tu fossi parte di un processo, un processo verso il diventare, verso un obiettivo, che può essere un obiettivo di una società interculturale, che può essere un obiettivo di formalizzare e dare la giusta importanza alla mediazione. Fai parte di quel processo e dai quel che tu stai dando. Poi verrà qualcun altro e darà... arriverà un punto in cui le cose... magari cambierà anche il ruolo di mediatore, perché il mediatore non può rimanere tutta la vita mediatore, si cambia” io stessa lo vedo. (Arundhati)*

L'immigrato mediatore conduce un percorso, che lo porta a diventare un soggetto *empowered*, che prende parte alle decisioni, che può avere autonomia nella gestione della propria vita e riesce ad esercitare la sua professione in parità con gli altri operatori, valorizzato, integrato e riconosciuto. Naturalmente l'utente che si trova a beneficiare del suo servizio non può non interrogarsi sul percorso che il mediatore deve aver compiuto, può provare ammirazione, o anche invidia. In ogni caso l'incontro non può lasciare indifferenti. Possiamo dire che l'azione del mediatore nei confronti dell'utente assistito produce un stimolo *empowering*.

Fine ultimo del mediatore, dopo tutto, è quello di diventare superfluo, ovvero che l'utente raggiunga la sua autonomia nella vita da migrante. Scrivono Di Bella e Cacciavillani: “L'efficacia dell'intervento del mediatore si misura sull'incremento dell'autonomia nella gestione del rapporto tra operatore e utente”<sup>237</sup>.

È frequente constatare dagli operatori la capacità degli immigrati di adoperarsi per trovare una via di soluzione ai loro problemi servendosi del sostegno della rete, attraverso canali secondari, impiegando la propria astuzia e riuscendo a destreggiarsi nonostante non conoscano la lingua. Il nostro stupore, talvolta, di fronte a ciò di cui possono essere capaci, riflette probabilmente la nostra abitudine a considerarli incapaci perché analfabeti – del nostro idioma s'intende – o non riconoscerli una professione, formazione, esperienza precedente rispetto al momento di approdo nella nostra società. Al contrario, il mediatore investe negli elementi di forza degli immigrati, vede e crede nelle potenzialità delle persone, forte della sua stessa esperienza. Sebbene una maggiore durata dell'assistenza comporterebbe una maggiore entrata monetaria per il mediatore, questi in genere ha la tendenza a spingere l'utente verso l'autonomia e la libertà.

Innanzitutto si tratta di dare le chiavi per una comunicazione efficace. Poter consegnare il messaggio all'interlocutore in maniera inequivocabile è visto spesso come una liberazione, e sicuramente apre ad un rapporto costruttivo. Afferma Albini:

La pratica della mediazione ha l'obiettivo di incrementare il grado di autonomia degli stranieri, attraverso il superamento degli ostacoli comunicativi, mettendoli quindi in grado di rapportarsi ai servizi sociali su un piano di reciprocità e creando le condizioni per la vicendevole comprensione. È una vera e propria azione di supporto, da parte di mediatori adeguatamente formati, che accresce la capacità di integrazione della comunità, gli scambi e i rapporti con soggetti culturalmente differenti.<sup>238</sup>

Ciò si nota anche dalle parole di un'assistita di Arundhati che le dice: “Son così felice che tu ci sia, che finalmente posso dire tutto quello che avrei voluto dire all'educatrice”.

L'accesso al mondo dell'interlocutore che avviene attraverso un efficace scambio

---

237DI BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, “La mediazione interculturale: dall'attività ai processi”, in *Animazione sociale – Inserito*, n. 3, pag. 38.

238ALBINI C., 2002, “Più riflessività per la mediazione interculturale”, in *Animazione sociale*, n. 4, pag. 83.

linguistico genera, possiamo dire, un clima più disteso, collaborativo, amichevole, e la percezione e le immagini reciproche migliorano. L'utente riserverà maggiore fiducia e apprezzamento sul lavoro dell'operatore, il quale si farà più disponibile ad accogliere le esigenze e le problematiche dell'utente. Inutile dire quanto la serenità e la cooperazione siano necessarie nel lavoro sociale e permettano di avviare la conoscenza dell'altro ed intessere occasioni di intercultura. Affermano Di Bella e Cacciavillani:

Lavorare in un'ottica di *empowerment* significa promuovere autonomia nella comunicazione e nella relazione tra operatori e utenti stranieri e favorire la collaborazione nella ricerca di soluzioni che, in ogni caso, richiedono la responsabilità, l'investimento e la decisione di essere attivi da parte dei soggetti.

L'obiettivo è quello di creare autonomia nell'accesso ai servizi da parte degli utenti stranieri, ma anche di rendere autonomi i servizi nel lavoro con utenti stranieri. In questa situazione, equilibrare il potere tra chi chiede e chi dà le risposte significa abbattere le condizioni di esclusione e/o di minorità dovute alla non conoscenza della lingua e della cultura italiana.<sup>239</sup>

Il mediatore spinge, con il suo intervento, verso questa direzione, si fa esempio e motivatore all'emancipazione dello straniero. Per Bertolo e Moretto la strada è questa: “Affinché l'utente partecipi alle decisioni sociali che lo riguardano, è opportuno offrirgli un percorso graduale di riacquisizione della propria capacità decisionale coinvolgendolo nelle opzioni riguardanti il servizio che lo concerne”<sup>240</sup> e perché ciò avvenga bisogna consentirgli l'accesso naturalmente, e un sostegno e una spinta alla partecipazione e all'impegno.

Sono molto convinti, o addirittura agguerriti, i mediatori che ho intervistato nel vedere la competenza linguistica come il primo passo indispensabile verso l'emancipazione:

*Per il caso per cui sto lavorando adesso, l'educatrice voleva che venissi ogni settimana quando lei va. Allora, dopo due incontri, un po' ho visto che questa signora capisce e ha voglia di imparare. Allora ho detto all'educatrice: “Senti, vai, fai tu, perché*

---

239DI BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, “La mediazione interculturale: dall'attività ai processi”, in *Animazione sociale – Inserto*, n. 3, pag. 38-39.

240BERTOLO E., MORETTO A., 1998, “Percorsi di empowerment. I servizi sociali e la costruzione di una comunità competente”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 67.

*quello è un momento anche di lezione di italiano direttamente per lei. E lei, se ci sono io, lei guarderà me e parlerà con me. Tu guarderai me e parlerai con me". Non serve a niente questo tipo di mediazione. Lei deve fare, secondo me, lei da sola, perché qualcosa si riesce, poi è ovvio che avrà dei momenti in cui il lato non è solo linguistico ma culturale. Per quello possiamo trovarci, possiamo discutere. Però ho piacere che la signora pachistana parli direttamente, che si sforzi. Quasi tutte le mie donne, alla fine parlano italiano. A fine mediazione io la prendo e le dico "Impara italiano!" perché è lo strumento più grande che lei può avere, essenziale, indispensabile, e basta. Perché la sua cultura sarà lei anche a mediarla se sa italiano. E le donne vogliono, hanno questa voglia di imparare la lingua, per poter poi comunicare.*

*[...] Una volta sono riuscita a mediare in hindi anche con una bengalese... grazie all'industria di cinema, loro guardano molti film indiani in hindi perciò loro capiscono hindi anche se non parlano tanto perciò proprio in momenti di difficoltà totale, come è capitato con servizi sociali dove proprio non si riusciva a trovare una mediatrice che parla bengoli, sono andata io e parlavamo. L'utente donna alla fine era contenta "Ecco adesso riesco a parlare hindi perché sentivo e capivo ma non avevo mai parlato" è stato proprio comico. (Arundhati)*

*Io personalmente credo nel protagonismo dello straniero, bisogna finirlo col discorso dello straniero "poverino", no, basta! Sono io che mi arrabbio per primo quando uno straniero vuole sempre restare su quella posizione là perché fa comodo. Se tu sei qua da 10-20 anni – io non mi stufferò mai di dirlo – tu devi iniziare a muovere il sedere. Io credo in questo.*

*Io ad esempio anche a livello di quartiere, coinvolgere gli stranieri del quartiere per me è normale, perché non dovrebbe essere coinvolto se abita nel quartiere. Per esempio, cominciare da andare in cerca, nei momenti in cui si ha tempo, di fare volontariato. Non tutti pensano così perché sono stati abituati – e qua faccio la critica ad altre associazioni diverse dalla mia – che in pratica hanno puntato per anni – adesso forse non più perché si stanno accorgendo – sull'assistenzialismo. Come mi arrabbio quando uno ha a disposizione il corso di 150 ore di italiano per stranieri, ha associazioni che gli fanno fare italiano e non ci va. Perché per me è importante anche la lingua. Perché la lingua ti aiuta anche a difenderti, diventa un'arma, uno strumento per emanciparti, per farti vivere meglio, per quanto uno si sentirà sempre straniero...*

*[...] Io credo in questo, perché bisogna che le persone che vengono qua inizino ad essere parte integrante della comunità anche perché i loro figli stanno crescendo e li perdono sennò. I loro figli, proprio in virtù del fatto che loro non hanno imparato l'italiano etc etc, qualcuno se ne vergogna, quando vanno dai professori. (Khaled)*

La forza della logica *empowering* vede un lavoro a costo zero ma a resa altissima. Si tratta infatti di investire sulle proprie risorse interne per trovare gli strumenti per i propri fini, e questo credo si legga chiaramente nelle parole di Khaled appena riportate. Arrivati a quel punto, dicevamo, il mediatore diventerà esso stesso strumento d'emancipazione per l'utente straniero:

Il bravo mediatore è quello che mano a mano rende superflua la propria presenza perché i due contraenti riescano a comunicare efficacemente tra loro. Questo non significa che l'immigrato abbia imparato perfettamente l'italiano o l'operatore l'arabo, ma che si è messa in atto una diversa strategia di comunicazione e di ascolto in cui la componente linguistica viene ridimensionata e la relazione può proseguire in maniera autonoma.<sup>241</sup>

Molti sono stati gli esempi di azioni *empowering* che i mediatori intervistati ci hanno riportato:

*Si cerca in realtà, la cosa importante, di farli diventare il più autonomi possibile, che questa è un'altra cosa importante, perché di solito si crea dipendenza, in alcuni posti, allora la persona deve venire sempre da te. Invece noi, per esempio oggi c'era César che stava facendo, io avevo fatto il curriculum ad una signora ucraina, poi lui le ha fatto la ricerca in internet però le ha detto "siediti a fianco a me" poi era una persona giovane anche "che ti spiego e poi te lo fai a casa, o in un internet point" e lui con tutta la pazienza è entrato, le ha fatto vedere "vedi si fa così così così" e questa è andata via felicissima per le dai un'arma in più, adesso sai come fare, lo puoi fare tutte le volte che vuoi, non dipende da me. Questa è una cosa molto importante. (Soledad)*

*Influenza la faccio più sui ragazzi giovani, gente che l'orizzonte mentale un po' più aperto. Ad esempio, anche una ragazza, le ho parlato del nostro mestiere e le piacerebbe mettersi in gioco, perciò si è iscritta al corso di mediatori. Credo che se uno vuole, può fare molto. [...] Comunque le persone che ho coinvolto io, io sono sicuro che sarà una risorsa, perché ci sono anche i giovani. Per esempio, ho conosciuto un ragazzo siriano proprio andando a scuola, hanno chiamato anche lui quella mattina a parlare, era la prima volta che coinvolgevano me con altre persone. Erano 3 ragazzi giovani di*

---

241 Di BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, "La mediazione interculturale: dall'attività ai processi", in *Animazione sociale – Insetto*, n. 3, pag. 39.

*origine straniera. Lui poi si è portato sua sorella e suo papà a “Scrittori Migranti” alla prima serata. Per cui le ho detto: “Guarda che noi dovremmo fare questo corso”, l’ho chiamata l’altro giorno e oggi ho trovato la mail con cui si è iscritta. (Khaled)<sup>242</sup>*

Il processo di *empowerment* fa trovare loro la forza di riscoprirsi capaci, di ritrovare l'autostima, vincere l'infantilizzazione e il rischio di dipendenza da assistenzialismo, nonostante lo stigma che Khaled ci confessa permanere ancora forte:

*Io ringrazio Dio che episodi negativi sono stati molto pochi da quando vivo qua, però senti su di te lo stigma. Non vivi mai serenamente la tua vita qui, in ogni caso rimani sempre un altro. Hai sempre il cliché dello straniero. Però è giusto impegnarsi per inserirsi nella società. [...] Ad esempio ho incontrato un ragazzo che mi aveva sentito in un incontro a scuola, che è venuto a salutarmi alla fine degli incontri sugli “Scrittori migranti”, lui è macedone. Allora ci siamo conosciuti bene e ha deciso di iscriversi anche lui al corso di formazione per mediatori. Allora ogni tanto penso di lasciare un piccolo segno.*

Inoltre causa ed effetto della partecipazione attiva è il superamento del senso d'alienazione. Scrive Lorenza Dallago:

L'empowerment suggerisce un preciso approccio allo sviluppo d'interventi e stimola l'attivazione di processi che mirano al cambiamento sociale. Fornisce modelli di intervento e chiarisce come molti dei problemi sociali si basino sulla non azione, sulla passività, sull'accettazione di *status quo* e di ineguaglianze da parte di tutti i soggetti in causa. Si impone quindi di “risvegliare” il desiderio, di motivare alla ricerca di miglioramento, di sviluppare negli individui e nei gruppi la voglia di esprimere i propri bisogni e di cercare di soddisfarli.

Sviluppare progetti in una logica di empowerment non significa però “curare” una malattia, bensì attivare risorse e competenze, accrescere nei soggetti individuali e collettivi la capacità di utilizzare le proprie qualità positive e risorse che offre il contesto per agire sulle situazioni e per modificarle.<sup>243</sup>

Questa rivoluzione non può che generare e pretendere un mutamento anche all'interno

---

242Quello di cui parla Khaled è il corso di formazione per nuovi mediatori linguistico-culturali organizzato da Il quarto ponte. Ne parlerò poco più avanti.

243DALLAGO L., 2008, *Che cos'è l'empowerment*, Roma, Carocci, pag. 40.

dei servizi e delle organizzazioni. Vediamo dunque come l'*empowerment* muove le loro strutture.

### 3.2.2 Livello organizzativo: dentro e fuori l'organizzazione

I processi finora descritti trovano nei diversi servizi – sociali, socio-sanitari e scolastici – il loro teatro. Questi contesti difficilmente rimangono immutati dalla presenza e azione del mediatore: un ripensamento della struttura del servizio, dei suoi spazi o del suo organigramma, è da ritenersi naturale. La riorganizzazione va in direzione di un miglior impiego delle risorse o un miglioramento del servizio stesso. Ce lo conferma l'assistente sociale Rossi:

*La ristrutturazione è lenta ma costante, perché comunque c'è sempre un po' una spinta ad accogliere quando ci sono delle cose. È fondamentale mantenere sempre degli spazi di riflessione, di condivisione, con l'obiettivo di chiedersi "Rispetto a questa domanda riusciamo a dare una risposta?". Poi chiaro che all'interno di un'istituzione pubblica i cambiamenti sono molto lenti e impercettibili.*

Visto il punto di osservazione privilegiato del mediatore – per il fatto di essere dentro e fuori l'organizzazione e di intersecare nei suoi interventi molte realtà – la sua influenza può contribuire a ridefinire i problemi legati all'immigrazione e alla comunicazione interculturale e a gestirne al meglio la risposta. Per la stessa caratteristica di trasversalità – o onnipresenza – del mediatore, il suo contributo si estende fino alla collaborazione all'arricchimento e miglioramento della rete in cui lavora lo stesso servizio. Ampliare la rete significa poter disporre di un numero maggiore di risorse e di poterle sfruttare al meglio per far fronte alle varie problematiche.

Ingrediente immancabile perché questi effetti si realizzino è la piena accoglienza del mediatore nel servizio di destinazione, al pari livello degli altri operatori. Molti dei mediatori intervistati dichiarano di poter godere di un buon rapporto con i colleghi, il che è un importante supporto al lavoro quotidiano. Ci racconta Arundhati:

*Con le mie colleghe al consultorio ho grande soddisfazione perché c'è un senso*

*di appartenere ad una squadra. A volte c'è il momento in cui parliamo anche come amiche perciò... colleghe con cui hai un bel rapporto che poi diventa anche amicizia perciò questo è già una cosa bella, se c'è un qualcosa che abbia a che fare con salute, o periodo della tua vita, anche tra queste colleghe una parola in più la trovi. Questo è una bella cosa. [...] Quando io faccio mediazione nei servizi sociali c'è sempre coinvolgimento importantissimo dell'assistenza sociale, della psicologa, educatrice, almeno queste 3-4 persone che lavorando insieme riescono ad avere risultati proprio allucinanti. Ma ecco, lì che c'è soddisfazione se c'è un buon feeling tra tutti quelli che stanno lavorando. Perché si fa squadra, e anche se sei mediatrice non vieni vista come quella che sta viene, o a fare la "sapientina" o a fare semplicemente la traduttrice, o a rompere.*

Fondamentale infatti è che ogni membro dell'*équipe* riesca a sentirsi parte del gruppo e condividere il medesimo livello e valore degli altri componenti. L'inserimento del mediatore diventa spesso occasione per rivedere la verticalità delle strutture, chiaramente nei limiti dell'autorità degli operatori.

La stessa impostazione gerarchica e relazionale tra gli "addetti al lavoro" è naturale che traspaia anche nel rapporto servizio-utente. La misura di apertura o chiusura, disponibilità o indisponibilità che l'utente percepirà, e la struttura fisica del servizio, caratterizzeranno l'intera relazione perché predisporranno lo stesso utente in atteggiamenti distinti di fiducia o di diffidenza.

Si deve anche considerare, come ci spiega Alain Goussot che "lo sguardo dell'operatore condiziona anche il comportamento della persona immigrata e che la relazione può diventare rapporto di dominio, se avviene un'azione di definizione e catalogazione dell'altro"<sup>244</sup>. Ciò che propone agli operatori come pratica meticcica è:

imparare a fare i conti non solo con il carattere meticcio del migrante – cioè con il fatto che è insieme simile e diverso, che questa caratteristica «incorporata» dal migrante nella sua traiettoria costituisce la sua produzione di senso nell'esserci nel mondo e col mondo –, ma anche con il carattere meticcio della loro storia personale, culturale e professionale in quanto operatori che vivono nel medesimo universo umano.

[...] La pratica meticcica è la capacità di gestire il carattere meticcio dei vissuti nelle relazioni per dare la possibilità a ognuno di essere se stesso pur riconoscendosi negli

---

<sup>244</sup>GOUSSOT A., 2007, "Identità meticce, pratiche meticce", in *Animazione Sociale – Insetto*, n. 2, pag. 51.

altri.<sup>245</sup>

È indispensabile perciò che un obiettivo di orizzontalità e apertura sia posto a carico dell'intero servizio. Ciò giocherà quindi un ruolo decisivo per l'attivazione del processo di *empowerment*.

Quali sono dunque gli errori che un operatore non deve commettere se non vuole compromettere il processo partecipativo? Secondo Piergiulio Branca bisognerebbe: evitare di escludere gli utenti dalla formulazione della risposta ai suoi bisogni, offrendo un servizio costruito “per” loro e non “con” loro; evitare di colpevolizzare una qualsivoglia parte di cittadinanza di un determinato problema sociale, questo è diseducativo e fomenta odio impedendo la convivenza e la fratellanza; evitare di proporre una risposta preconfezionata, è difficile infatti presumere di dare una risposta adeguata senza prima aver ascoltato la domanda.<sup>246</sup>

L'*empowerment*, ripetiamo, sebbene abbia come obiettivo il potenziamento dei singoli soggetti, non può escludere la dimensione collettiva se la meta da raggiungere è condivisa. È da sottolineare che la collaborazione deve essere realizzata in nome dell'uguaglianza dei ruoli perché, Zimmerman osserva: “L'aiuto professionale che si limita agli esperti che danno consigli è antitetico all'*empowerment*”<sup>247</sup>. César sente come impellente la parità delle posizioni: “Non c'è bisogno di farci rappresentare sempre da una persona importantissima o un politico. Possiamo fare una tavola rotonda e parliamo noi, per esempio. Abbiamo molta esperienza ormai, possiamo parlare” e ciò rispecchia perfettamente quanto sia ricercato l'*empowerment*.

Dunque il compito dell'operatore è “quello di riflettere sul cosa fare o cosa sperimentare per favorire lo sviluppo della cittadinanza degli immigrati e del loro inserimento nel processo partecipativo a livello sociale, culturale e politico”<sup>248</sup> secondo Goussot. Bertolo e Moretto, inoltre, sono convinti che, al fine del coinvolgimento dell'utente, sia necessario un allontanamento dallo schema classico che vede l'operatore onnipotente

---

245GOUSSOT A., 2007, “Identità meticce, pratiche meticce”, in *Animazione Sociale – Insetto*, n. 2, pag. 53.

246BRANCA P., 2001, “Cambiare/conservare: le trappole neutralizzanti nella ricerca-azione”, in *Animazione sociale – Insetto*, n. 5, pag. 42.

247ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 22.

248GOUSSOT A., 2008, “Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 66.

che cala dall'alto una risposta che l'utente deve accettare senza poter collaborare alla sua creazione e venga sollevato così da ogni responsabilità e iniziativa<sup>249</sup>. Questo è il comportamento che va messo in discussione, a favore di una partecipazione attiva alle diverse fasi del lavoro sociale, e inciti la creazione di reti. “È infatti necessario” sostengono le autrici “creare le condizioni per una ripresa dello spirito di iniziativa dei soggetti in difficoltà, rompere l'isolamento che li circonda, attivare una rete di relazioni”<sup>250</sup>. Il sostegno dell'operatore in questo processo guida all'acquisizione della capacità decisionale e di controllo dei soggetti. L'apoteosi dell'autonomia e dell'iniziativa è infine l'auto-organizzazione, che riserva notevoli sorprese.

Alle spalle del lavoro dei mediatori linguistico-culturali c'è chiaramente un'organizzazione che può assumere le vesti di cooperativa, associazione, più raramente fondazione. La sua nascita è spesso l'esito dello sforzo e della passione di persone che, conscie delle difficoltà quotidiane degli stranieri, vogliono crearsi maggiori opportunità di benessere, quindi l'auto-organizzazione è già *empowerment*. Le motivazioni che spingono una persona a farsi imprenditore di un progetto tanto complesso sono molteplici, e – ascoltando quelle dei mediatori intervistati – corrispondono ai desideri di avviare processi di *empowerment* per sé stessi e per le persone cui suggeriscono gli strumenti da impiegare.

La forza dell'auto-organizzazione degli stranieri parte dalla presa di coscienza che costruire servizi “per” gli stranieri non può che riprodurre lo schema che conduce alla dipendenza, all'assistenzialismo e alla disuguaglianza della parte svantaggiata. L'auto-organizzazione risponde, invece, al paradigma dell'attivazione, dell'iniziativa diretta degli stessi stranieri. Piergiulio Branca ne esprime la forza così:

Se la dialettica creativa fra partecipazione e organizzazione è vivace e scorrevole è possibile garantire alle persone azioni quotidiane volte a soddisfare i loro bisogni e a promuovere la crescita personale, aumentando di conseguenza le competenze partecipative necessarie a modificare situazioni e processi. [...] Se invece tali persone permangono in una situazione di emergenza, senza provare l'ebbrezza della partecipazione, della decisione collettiva, del rischio di cambiare un prodotto o un

---

249BERTOLO E., MORETTO A., 1998, “Percorsi di empowerment. I servizi sociali e la costruzione di una comunità competente”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 68.  
250Ibidem.

processo lavorativo, resteranno inevitabilmente vincolate al bisogno di sopravvivenza, senza nessuna speranza di cambiamento personale e collettivo.<sup>251</sup>

Auto-organizzarsi significa, inoltre, poter dimostrare di aver acquisito i mezzi per gestire in autonomia – ma in comunione con le forze della rete – la propria esistenza e di incidere positivamente sulla comunità con la loro collaborazione.

*È bello perché tu hai un'idea, un obiettivo che vuoi raggiungere insieme a loro, insieme alle persone che formano parte di lì, che hanno lo stesso obiettivo. [...] C'è qualcuno che deve fare questo lavoro, sennò la immagine dello straniero sempre sarà la stessa. Non ho bisogno che gli italiani mi dicano "Muevete!". No, siamo noi come stranieri che dobbiamo cominciare a fare gruppo. Lavorando con gli italiani, perché questa associazione non è chiusa, è un'associazione interculturale, vuol dire tutti quanti. (César)*

Con questo spirito e dall'unione degli orizzonti di poco più di dieci stranieri è nata l'associazione culturale "Il quarto ponte".

*Nel 2003 abbiamo fatto il corso per mediatori del Comune per l'Ulss, eravamo in 28, da tutti i paesi. Solo del Marocco eravamo in 5. Diciamo che certi, finito il corso, non li abbiamo più visti. Dopo quelli che ci credevano, per esempio la Valeria ci credeva fortemente. Nel 2004 quelli che ci credevano sono andati avanti, il Comune ci ha messo a disposizione una sala in Via Beata Giovanna ed è nato il Centro Interculturale. Quando poi sono finiti i fondi abbiamo pensato di costituire un'associazione vera e propria. Siamo un bel gruppo, dopo c'è chi viene e chi va, ma condividiamo il progetto interculturale. (Khaled)*

*Dovevo fare uno stage per il master e ho trovato l'associazione nel 2007. Credevo esistesse solo Casa a colori a Bassano e dicevo "Non voglio fare pratiche di permessi di soggiorno" perché l'immigrazione non è solo quello. Secondo me mancava tutta questo filone culturale che era molto lasciato da parte e allora io volevo lavorare con quello. E ho trovato l'associazione che lavora su questo. Cioè lavora sì con la mediazione, ma lavora anche con tantissimi progetti che propongono la cultura, o l'interculturale. Quello che io faccio in associazione è proprio lavorare coi progetti, tengo*

---

<sup>251</sup>BRANCA P., 2000, "Organizzare la partecipazione o partecipare l'organizzazione?", in *Animazione sociale*, n. 3, pag. 52-53.

*la parte più burocratica della cosa. Monotona forse ma mi piace. È quello dove mi trovo meglio, a dir la verità.*

*[...] Quando sono arrivata io ho proposto gli incontri con gli scrittori migranti, e allora loro hanno detto “Ah, che bello che bello che bello!” e poi ho fatto tutto il progetto e siamo partiti per l'anno dopo che era febbraio. E poi non sono più andata via perché mi piaceva da morire, cioè mi piace. (Martha)*

Come si legge dalle parole di Martha, a “Il quarto ponte” c'è spazio per tutti, persino per le proposte di una stagista. Le risorse di un'organizzazione si moltiplicano quando la *leadership* si dimostra dai confini e le gerarchie labili<sup>252</sup>, come è evidente da ciò che ci dice Khaled, che presiede l'associazione:

*Io non sono geloso delle cose che faccio ed è giusto lasciare spazio alle persone giovani e volenterose, perché anche l'associazione ne guadagna. [...] Io premio le persone che si danno da fare, io fra un anno o un anno e mezzo se vedo che F., se le propongo “Vorresti diventar presidente?” e lei mi dice sì, io non ci penso due volte. Perché nell'associazione siamo tutti uguali e voglio che vada avanti la baracca, per quello che stiamo lavorando per la convivenza sul territorio, per la fratellanza. Ci accomuna un sogno e lavoriamo tutti insieme.*

All'interno del gruppo, soprattutto se è così affiatato, si sviluppa un senso di appartenenza e di condivisione che facilita il lavoro e rafforza la propria autostima. La partecipazione alla vita associativa diviene infatti occasione per riconoscersi parte di un gruppo che persegue i medesimi fini e crede nella potenzialità delle proprie e altrui risorse. Gli attriti naturalmente non mancano, ma anch'essi favoriscono l'incontro di idee e persone.

Ho personalmente avuto il piacere di partecipare ad un momento di riunione tra i mediatori de “Il quarto ponte” e ho notato uno scambio di opinioni e idee che seguivano un flusso assolutamente naturale, segno di una certa abitudinarietà all'incontrarsi e a processi democratici di decisione. Una nota – solo apparentemente irrilevante – è come si svolgono queste riunioni: si tengono alla sera a cadenza mensile o più frequentemente

---

<sup>252</sup>Come suggerisce Zimmerman “Il concetto di *controllo* applicato all'empowerment dei singoli *nelle* organizzazioni (cioè al loro carattere *empowering*) implica strutture e procedure di natura orizzontale e non gerarchica” (ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 15).

se ce n'è bisogno, e nell'attesa dell'arrivo di tutti, si chiacchiera attorno ad una tavola con vivande portate da casa. Non è infatti da sottovalutare l'importanza della convivialità, che notoriamente sorregge la comunione tra persone, e in questo caso è segno di vera fratellanza.

La dimensione dialogica che emerge dalla vita associativa sembra avere in quest'ambiente due funzioni. La prima è funzionale all'attività vera e propria di mediazione. Le decisioni che l'associazione deve prendere seguono processi decisamente democratici e la notevole mole di lavoro – per l'organizzazione di eventi, per il miglioramento del servizio, per reperire fondi di finanziamento, ecc. – viene distribuita a piccoli gruppi, dopo aver condiviso le modalità di svolgimento del compito, per poi render conto agli altri sul corso dello sviluppo del lavoro e sui suoi esiti.

Inoltre il dialogo dà luogo al confronto relativamente al lavoro di mediazione che si attiva fra colleghi, importante supporto per affrontare gli ostacoli lavorativi.

*Il gruppo aiuta moltissimo. Per quello io insisto tanto sull'esserci tutti alle riunioni, perché io sono convinta che mediatrice da sola non fa niente. Io posso avere dieci racconti, casi da condividere con un'altra che può averne altre 10 totalmente diversi. Il che non vuol dire star là a raccontarsi tutte le storie ma tra i 10 c'è sicuramente uno che ti senti di condividere con l'altro. Che magari può capitare a te una situazione così, allora può essere utile. Soprattutto su quelle toste, situazioni difficilissime, dove casi sono delicati e anche tu ti coinvolgi per quanto non dovresti essere coinvolta nelle mediazioni. Alla fine siamo esseri umani, è difficile non essere coinvolti. Però se è un gruppo, la condivisione tra mediatrici che tu sai che comunque conoscono l'importanza della privacy, di non farlo diventare come una chiacchiera del bar; condividendo in maniera seria, si cresce. (Arundhati)*

*Oltre, al di là della mediazione, a livello professionale, parlando così, c'è tutto un mondo oltre a questo che mi piace tanto. È proprio la questione del ritrovarsi, del discutere sui casi, che magari c'è il segreto professionale, però puoi dire “Guarda, ho preso un caso” e non parla con tutti, parli con le persone che sono proprio più... È un po' come lo psicologo che dopo deve andare comunque dall'analista, per discutere, perché sennò va via di testa, capito? È la stessa cosa. (Martha)*

*Quando ci sono dei corsi di formazione, oppure quando ci sono delle riunioni è*

*molto bello perché lì riesci anche a rinnovarti come mediatore. Siamo esperti ormai, non tutti siamo laureati però abbiamo esperienza così possiamo discutere, sentire il parere. All'associazione ogni tanto ci incontriamo, discutiamo delle cose, magari anche dei consigli, di come fai piuttosto questo di quest'altro. (Leila)*

Un'altra funzione che si può riconoscere nella dimensione dialogica è che incide sull'identità organizzativa, che è in continua ridefinizione. Ho assistito ad uno scambio di pareri relativo alla misura di volontariato che deve coprire l'attività dell'associazione. C'era chi riteneva infatti che un'eccessiva affezione al volontariato potesse ledere il valore dei mediatori:

*Nell'associazione chi c'è? È giusto che i soldi che entrano vanno via solo per dei personaggi e chi c'è dentro qua, dedica il suo tempo, e come dice Khaled si fa i salti mortali, e dopo non ha niente? Per quanto io sia convinta del fatto che noi dobbiamo promuovere il volontariato, bisogna trovare un modo per valorizzare anche chi viene qui a dare il suo animo volontario. E poi attenzione, se tu fai a titolo gratuito nessuno dovrebbe avere il coraggio di dirti se sbagli, perché ti faccio un piacere. (Arundhati)*

Questa opinione si scontrava però con chi sosteneva l'importanza di rimanere coerenti al messaggio che l'associazione vuole mandare.

Far parte di un gruppo associativo, assume inoltre un carattere terapeutico, come esprime Alain Goussot:

Molti cercano spesso semplicemente un luogo per parlare di sé e farsi ascoltare; ognuno, con modalità diverse, esprime il dramma dello sradicamento, il senso di solitudine e di fallimento, la difficoltà di passare dalla disillusione alla ridefinizione della propria identità, di sostenere lo sguardo dell'europeo, che spesso è giudicante e li rende «oggetti». Il passaggio dal loro universo simbolico a un altro, la destrutturazione dei propri processi di simbolizzazione, il cambiamento dei sistemi di mediazione intersoggettivi spesso mettono l'immigrato nell'impossibilità di decodificare la nuova rete di significati e di mantenere o ridefinire un proprio sé a contatto con la nuova rete di significati dominanti.<sup>253</sup>

---

<sup>253</sup>GOUSSOT A., 1999, "Spazi interetnici tra quotidianità e azione comune", in *Animazione sociale*, n. 4, pag. 55.

Uno spazio, quello associativo, che aiuta quindi a ritrovare l'equilibrio. Sappiamo, infatti, la narrazione avere una funzione terapeutica nella misura in cui viene impiegata per raccontare il proprio trascorso e le difficoltà presenti, esorcizzare paure e condividere le esperienze. Naturalmente, essendoci il dialogo, è un atto di interazione che comunica il proprio modo di interpretare la realtà – che risente dell'influsso della propria cultura – ed espleta una funzione di riconoscimento della propria esistenza da parte dell'interlocutore<sup>254</sup>.

La narrazione è quindi azione utile sia per prendere coscienza della propria identità sia per proporre un'immagine precisa dell'organizzazione al di fuori di essa. Infatti, come abbiamo visto, inoltrarsi alla scoperta delle immagini reciproche che animano un rapporto interculturale, rende evidente quanto non sia neutro il nostro sguardo sull'altro. Abbiamo schemi, lenti, immagini precostituite che possono sfociare in pregiudizio negativo. Scoprire la reciprocità dello sguardo, ovvero che anche lo straniero ha un'immagine precostituita di noi, libera da una logica etnocentrica ed egocentrica e apre ad una visione di uguaglianza. Inoltre, come abbiamo visto nel primo capitolo, concordiamo con l'idea di Sayad e Maalouf nel sostenere che l'identità sia mutevole e si costruisca degli elementi assorbiti nel corso di una traiettoria che è la propria esperienza di vita, con i propri eventi e i propri incontri, che si costruisce sul confronto, i ripensamenti e le conferme sulla propria identità. E aggiunge Alain Goussot: “Quindi, chi dice mediazione dice comunicazione, interazione in un «campo» tra diversi operatori che costruiscono la propria immagine e quella dell'altro”<sup>255</sup>.

Dunque è con la narrazione che si può definire e condividere la propria identità di persona e di gruppo, uscire dallo stigma. Allora si rivede necessariamente la propria immagine perché “senza lo spiazzamento che deriva dall'esposizione all'altro, non ci può essere incontro. In questo, dunque, lo straniamento può diventare, oggi, una risorsa per chi lavora con i migranti”<sup>256</sup>.

Questo esercizio sulle identità viene svolto, prima ancora che nei confronti della comunità, all'interno dello stesso gruppo, perché composto da culture diverse e

---

254 POGGIO B., 2004, *Mi racconti una storia?*, Roma, Carocci, pag. 30-31.

255 GOUSSOT A., 2002, “Equivoci comunicativi nelle relazioni con gli immigrati. Il lavoro dell'operatore della comunicazione interculturale”, in *Animazione sociale*, n. 3, pag. 44.

256 CONTE M., 2007 (a cura di), “Stranieri a casa nostra? Ripartire dalle comuni difficoltà nel costruire il futuro delle comunità locali”, in *Animazione sociale*, n. 11, pag. 7.

personalità diverse. Come ammette Khaled: “Anche incontrandoci ci si può scontrare perché in ogni caso si ha due mentalità diverse. Anche tra stranieri perché non siamo un monolite tutti uguali, perché come la penso io non la pensa uno di un altro paese”. Il punto d'incontro sembra essere il comune obiettivo di creare una società ispirata alla fratellanza e all'interazione tra culture. Scrive Goussot: “l'aspetto fondamentale è quello di sviluppare nelle persone il *sentimento del riconoscimento dell'altro*, che è anche il sentimento di eguaglianza, cioè la capacità di vedere nell'altro diverso da sé un altro Io, anche se Altro”<sup>257</sup>. E la composizione multiculturale dell'associazione stessa è fucina di buone pratiche sociali.

Ma qual è l'impronta dell'associazione sul territorio? È importante che una realtà associazionistica investa al meglio sulla sua presenza sul territorio e all'interno della rete. Abbiamo visto come, quando le forze di mediazione non vengono inserite stabilmente nel servizio richiesto, la forma di impiego più usuale sia una collaborazione o un impiego a progetto. Non essendoci altre realtà offerenti servizi di mediazione, “Il quarto ponte” va a coprire il fabbisogno del territorio dei 28 comuni<sup>258</sup>. Significativa è inoltre la durata pluriennale della convenzione che l'associazione ha stipulato con l'Ulss 3, che fa capire quanto il servizio sia conosciuto e richiesto.

Le convenzioni rappresentano il nullaosta, il riconoscimento che gli enti danno all'impegno dell'associazione, mediante la fiducia dimostrata dai servizi. È una sorta di patrocinio della società che legittima la presenza e qualifica l'azione dell'associazione. Questo lo si nota anche dalla considerazione e dall'autorità attribuitegli, che vedono assegnarle l'organizzazione e la realizzazione di eventi comunitari anche molto delicati e importanti, come quello che ci racconta Arundhati:

*Nel 2006, volevano organizzare una conferenza sull'Interruzione Volontaria di Gravidanza, come prevenzione dell'aborto perché è uscito che le straniere ricorrono all'aborto spesso. E lì la S., all'epoca coordinatrice, è riuscita a formare il gruppo mediatrici scelte per lavorare per questa conferenza e partecipare in prima persona. C'ero io, c'era I. per la Romania, io rappresentavo l'Asia, la C. per il Brasile, e Marocco*

---

<sup>257</sup>GOUSSOT A., 2008, “Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 70.

<sup>258</sup>L'Unità Locale Socio-Sanitaria n. 3 comprende più comuni e circoscrizioni, legati dal patto della Conferenza dei Sindaci.

*c'era D. Perciò 4 aree geografiche, abbiamo lavorato tanto, ci siamo preparate con la storia, perché in Romania... quello è stato il momento, il lavorare per preparare la conferenza, per diventare proprio affiatate come mediatrici e lì abbiamo iniziato il primo vero contatto con l'Ulss e da lì nasce poi la convenzione. [...] Dopo di questa volta ci chiamano spesso quando il tema è medico però anche culturale. Come ad esempio siamo andate a parlare sui malati terminali, sulle mutilazioni genitali femminili, sia per il personale medico che per i cittadini.*

Paulo Freire scriveva: “nessuno libera nessuno, nessuno si libera da solo, gli uomini si liberano insieme”<sup>259</sup> a voler indicare come ad attivare risorse promettenti di un individuo o un gruppo di individui, sia indispensabile la cooperazione, la condivisione, il lavoro di rete che diventano mezzo e fine stesso nel lavoro sociale. Spesso i servizi socio-sanitari, grazie alla loro capillarità e per l'utenza coinvolta, riescono a funzionare da catalizzatori delle realtà del terzo settore e supportare il lavoro di costruzione e mantenimento della rete. Inserirsi nel reticolo del mondo associazionistico con rapporti di collaborazione è indispensabile al fine di essere riconosciuti dal territorio, investire al meglio le scarse risorse disponibili, condividendo gli oneri, e – non ultimo – dimostrando con le azioni la cultura dell'interazione.

Probabilmente favorito da un contesto cittadino relativamente di ridotte dimensioni e per il carattere trasversale assunto dal lavoro di mediazione, si può dire che “Il quarto ponte” vanta un buon collegamento con diverse altre associazioni e cooperative, e ciò gli consente di portare avanti con maggior efficacia le sue personali battaglie per diffondere una nuova cultura del dialogo interculturale non solo attraverso l'azione del mediare, ma anche con una ricca offerta di incontri culturali, ricreativi e formativi.

Oltre ai convegni organizzati con la collaborazione dell'Ulss, “Il quarto ponte” da cinque anni propone degli incontri con scrittori e giornalisti stranieri che lavorano in Italia, dal titolo “Scrittori migranti in città”, che è ospitata da una libreria di Bassano. I temi trattati sono spesso legati all'immigrazione, all'interculturalità, alla convivenza e alla fratellanza, e raccolgono un interesse sempre maggiore:

*Facciamo scoprire delle realtà nuove. Quest'anno era alla sua quinta edizione,*

---

<sup>259</sup>Cfr. GOUSSOT A., 2008, “Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti”, in *Animazione sociale*, n. 1, pag. 67.

*non è una cosa nuova e anche la libreria ci crede perché sennò avrebbe detto al secondo anno “arrivederci e amici come prima”. Anche questo, abbiamo visto anche quest'anno che c'è molta gente che si è affezionata e che viene, poi si aggiunge anche altre persone. Diventa allarmante quando vedi sempre le stesse persone. Noi quest'anno abbiamo avuto più di una serata le due sale piene. Anche questo è un lavoro certosino sul territorio, per cercare di far conoscere le altre culture. Quando tu chiami un giornalista, scrittore dell'Algeria, magari una scrittrice del Brasile. Loro raccontano l'Italia in modo diverso. Anche il discorso del cibo dopo gli scrittori. Diciamo per un'ora e mezzo sei stato con una persona di un altro paese, in pratica ti sei un po' cibato la mente, adesso magari se assaggi qualcosa del paese di questa persona, anche questo... anche il cibo fa incontrare. Sembra una stupidaggine, ma è così. Favorisce la convivenza. (Khaled)*

Altri appuntamenti fissi sono diventati la “Festa delle Culture” – dove le realtà coinvolte sono molte e ogni anno nuove vanno ad ingrossarne le fila – dove come mi spiega Khaled “ci sono danze, costumi, espressioni artistiche ma non si ferma ad essere solo un momento di *folklore* perché facciamo convegni, facciamo incontri con i personaggi, diventa anche un momento di confronto”; e ancora “Dialogando”, evento della durata di due mesi che su un determinato tema vede articolarsi una serie di convegni, tavole rotonde, proposte cinematografiche e lezioni di cucina, per offrire un luogo alle giovani generazioni dove confrontarsi su argomenti attuali e delicati relativi alla convivenza e l'interazione tra diversi, la cui organizzazione vede il convogliarsi di moltissime forze. Numerosi negli anni sono stati anche i concorsi fotografici e le relative mostre – sull'immigrazione o sui diversi paesi – indette e organizzate dall'associazione; i cineforum che abbracciano ogni anno tematiche diverse che ruotano sempre attorno ai temi cari all'associazione – intercultura, convivenza, interazione; le mostre di pittura; i corsi di cucina; i seminari.

Quanto al lavoro nelle scuole, in cui l'associazione crede molto, fino allo scorso anno, ci racconta Martha:

*C'era un progetto che si chiamava “Dinamiche interculturali”, un progetto della Regione Veneto dove Bassano era capo-fila, ognuno dei 28 Comuni aveva un pacchetto di ore che poteva chiedere per le mediazioni e i lavori interculturali nelle scuole e anche per i servizi sociali. Quest'anno non hanno rinnovato il progetto. Ma ci sono comuni che ci chiamano per sapere del progetto perché avrebbero bisogno ancora.*

Per sopperire a questa sospensione del progetto, quindi, alcuni mediatori si prestano personalmente per incontrare i ragazzi delle scuole e avviare con loro percorsi di riflessione e scambio su diversi temi.

*Io vado anche agli incontri con gli studenti, per parlare di immigrazione, di religione, di interazione la chiamo io, non di integrazione. Per cui loro sono molto incuriositi da questo. Loro ti chiedono della tua esperienza come migrante e tu devi raccontarla, io raccontandola metto dentro anche qualche parola in dialetto, si rilassano e si mettono a ridere proprio. Io ho avuto degli incontri, dalle prime superiori alle quinte. Ad un certo punto mi sono accorto – ma non perché io sia bravo, non credo – mi sono accorto di un silenzio tombale, questi qua che ascoltano e non si aspettavano. Loro sono abituati a “Questa è la mediazione, si fa così e si fa così...” no, io vado là, io dico loro “Io più che fare una lezione, voglio interagire con voi, parlare con voi, non ho nulla da insegnarvi. A quello ci pensano i vostri insegnanti qua che son bravissimi” e dopo non si rendono conto neanche loro che i 50 minuti sono passati, ma neanche io. E a loro arriva questo... [...] Io credo nei ragazzi giovani. A loro serve anche... per esempio al liceo, non sono tanti i figli di immigrati. Là sono io a chiedergli “Come ti trovi col compagno dell'altro paese, vi frequentate fuori dalla scuola?” vengono delle cose interessanti.*

*Sono sicuro che lascio un seme perché ti dico ogni tanto viene a salutarmi uno, anche gli insegnanti mi han detto “Guarda noi abbiamo avuto a che fare anche con altri, e loro non hanno richiesto”. Credo siano il sesto anno che mi chiamano. Tre insegnanti di religione tra l'altro, è gente giovane, sono bravissimi e ci credono. Lo faccio spesso a titolo gratuito, perché io la vedo anche come missione. Può servire o non può servire, non lo so. In ogni caso tu ti trovi con delle persone con cui passi una, due, tre ore con cui chiacchieri, a cui racconti. (Khaled)*

Nonostante questa prosperità di iniziative, le risorse umane non sono mai sufficienti e l'associazione è sempre alla ricerca di nuovi mediatori. Per questa ragione con cadenza quasi annuale organizza corsi di formazione per mediatori linguistico-culturali rivolti a donne e uomini stranieri, che abbiano una buona competenza linguistica italiana – che viene testata con un colloquio preliminare al corso come forma di selezione – e una buona conoscenza del territorio e dei suoi servizi. L'obiettivo è quello di arricchire il gruppo di mediatori, soprattutto con i rappresentanti di gruppi nazionali di recente immigrazione o di quelli che non sono presenti in largo numero e quindi non possono beneficiare di una rete di connazionali cui appoggiarsi. Il corso è articolato in 65 ore di

lezioni seminariali tenute da esperti educatori, assistenti sociali, giuristi e mediatori sui temi che ruotano attorno alla professione: il rapporto con l'alterità, l'interculturalità, la comunicazione interculturale e sistemica, i fondamenti giuridici della mediazione, i principi di *welfare*, i servizi del territorio, il ruolo e le funzioni del mediatore, con simulazioni pratiche di mediazione. Inoltre è previsto un tirocinio che vede i corsisti affiancati da mediatori linguistico-culturali, per cogliere l'aspetto pratico della professione. Anche quest'anno l'adesione al corso ha superato di molte unità i posti disponibili, vedendo iscrizioni di persone anche molto giovani, forse animate dalla speranza di poter contribuire alla costruzione di un mondo nuovo, anziché spinte dallo stato di disoccupazione.

Inoltre quest'anno “Il quarto ponte” propone un corso di volontariato che si propone di sensibilizzare la cittadinanza alla necessità di forze volontarie facendola entrare a stretto contatto con i gruppi e le iniziative del terzo settore.

È evidente quindi che non è solo l'offerta del servizio di mediazione linguistico-culturale a segnare la presenza di un'organizzazione nel tessuto sociale, ed è la stessa presenza capillare sul territorio che gli permette di possedere una visione e controllo completi sui bisogni e le problematiche sociali.

A fronte di questa possibilità l'associazione riesce a farsi portavoce della situazione sociale e presentare nuove proposte.

*Avevamo pensato di aprire uno sportello dentro dell'ospedale. Ma questo è un percorso un po' lungo, perché noi siamo un po' figli del distretto. Allora il distretto è tutto un mondo a sé e l'ospedale è un'altra cosa. Allora bisogna anche un po' vedere come si trovano gli animi là, tra di loro, capito? Comunque, io vedo che ogni anno il lavoro con l'Ulss cresce e questo sicuramente ci porterà magari, non so, tra un anno, due anni, ad essere presenti proprio dentro dell'ospedale, perché c'è bisogno. Là è un luogo proprio che ci vuole, bisogna che i mediatori siano lì. Sai gli infermieri ti chiamano e sono sempre cose urgenti, se almeno qualcuno è lì, o almeno per dare informazioni agli stranieri. (Martha)*

Molte volte la stessa organizzazione viene presa ad osservatorio sulla situazione migratoria perché aiuta a definirla con più precisione e ad inquadrare i problemi

culturali. Ce ne dà un esempio Arundhati, che è stata coinvolta dall'Ulss nell'organizzazione di un convegno sulla mutilazione genitale femminile:

*A nome de “Il quarto ponte” ho detto “abbiamo delle mediatrici, c'è ad esempio J., che possono portare la loro vera esperienza, e parlare con le mamme! È inutile che sempre 4 italiane si mettano a parlare, quando il problema è di tutte le mamme africane. Allora questo è stato apprezzato molto ed è stato deciso di non fare solo una conferenza così... Perché senza sapere che cos'è di cosa vai a parlare? Abbiamo bisogno di materiale e di persone che vivono questa cosa nella loro cultura. Io sinceramente non so che cosa andare a dire ad una donna di questo argomento, perché per me il problema non esiste, non so cosa vuol dire. Non so che tipi di mutilazioni ci sono, che valore sociale ha. In costa d'avorio è normale, altrimenti non trova marito o viene violentata. Ma tra Jacques che dice che è normale, come tagliare le adenoidi, a voler combattere un problema che realmente esiste, io non condivido la misura, bisogna andare molto cauti.*

Talvolta gli enti sfruttano la posizione dei mediatori anche per raccogliere informazioni a fini statistici o informativi. È l'esempio dei questionari che il “Ministero della Salute” o l’”Istituto superiore della sanità”, hanno chiesto a “Il quarto ponte” di somministrare. Ho assistito anche ad alcune compilazioni dei censimenti richiesti dal nostro governo gli scorsi mesi, per i quali l'associazione si è offerta di dare assistenza ai cittadini e, al contempo, supporto all'ufficio anagrafe per raggiungere tutti gli stranieri della città. È attraverso queste iniziative che l'associazione si è guadagnata un posto nel tessuto sociale ed è divenuta un punto di riferimento per i migranti più di quanto non lo sia l'informa-stranieri. Sebbene sia una associazione apolitica per statuto e non si dichiara quindi vicina ad alcuno schieramento, riesce ugualmente ad esercitare una certa influenza sull'amministrazione o su singoli rappresentanti del mondo politico:

*Ci siamo accorti negli ultimi anni che man mano che facevamo questo percorso con le istituzioni si rendevano conto dell'utilità della figura del mediatore interculturale. E abbiamo visto una certa apertura nei nostri confronti, anche se l'amministrazione era di un altro colore. Non siamo mai stati controllati e condizionati da qualcuno. Né con questi né dagli altri. Abbiamo visto che da parte dell'assessore ma anche dalla gente che lavora nei servizi, quindi assistenti sociali soprattutto, un certo*

*interesse su ciò che può essere la nostra utilità sul campo. Un po' alla volta ci stiamo arrivando.*

*[...] Quando la F. non era più assessore, mi ha scritto una lettera di suo pugno dicendo che lei da noi ha imparato un sacco di cose. Io ero molto diffidente, perché lei è di destra. Però guarda lei è venuta a ringraziarmi con le lacrime agli occhi e ora fa la volontaria lì in associazione da me. (Khaled)*

Ciò che è certo è che, certificato da una crescente partecipazione della cittadinanza alle iniziative proposte da questa associazione e dalle altre operanti a favore degli stranieri, “Il quarto ponte” riesce a far raggiungere l'opinione pubblica con i suoi messaggi.

*Noi non abbiamo la pretesa di cambiare il mondo però almeno stiamo cercando di arrivare ad una convivenza civile. Anche tramite i libri, il cibo, su queste cose puntiamo perché solo incontrandoci ci si può relazionare. Se ognuno sta per conto suo non potrà mai succedere, anzi, si rischia il contrario. Penso di lasciare un segno, se non altro quello di dare dello straniero un'immagine diversa di quella che danno i media, e di far capire che è importante vivere la propria società se si vuole cambiare la mentalità delle persone. (Khaled)*

Quanto detto fin qui può essere riassunto con le parole di Zimmerman, che sostiene:

Il concetto di controllo applicato alle organizzazioni *empowered* prevede che esse riescano ad avere voce in capitolo nei dibattiti politici, a persuadere i rappresentanti eletti o influenzare l'erogazione dei servizi. La consapevolezza critica per queste organizzazioni consiste nella capacità di mobilitare risorse sia interne sia esterne (per esempio denaro, servizi, persone) allo scopo di raggiungere gli obiettivi. La partecipazione diventa per le organizzazioni *empowered* il coinvolgimento in coalizioni, in attività governative di controllo o nel governo della comunità.<sup>260</sup>

Tutto quanto finora descritto confluisce nel processo di *empowerment* che l'organizzazione mette in atto. I frutti li raccolgono i mediatori, gli stranieri che godono del loro servizio, i servizi stessi e la rete di riferimento. Ma sullo sfondo c'è un'intera comunità che assiste alle azioni dei singoli individui o dei gruppi di individui, e che

---

<sup>260</sup>ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2, pag. 16.

accoglie i cambiamenti cui portano. Vediamo ora come la comunità vive i processi d'*empowerment*.

### 3.2.3 Livello comunitario: come muta la società

La società diventa il ricettacolo delle dinamiche finora descritte. Quale benefici ne trae la comunità?

L'azione delle organizzazioni, quali quelle presentate, e la conseguente attivazione dei singoli, rendono visibile l'effetto anche a livello di comunità. Infatti, un individuo che vede valorizzate le sue risorse personali o del gruppo cui fa parte, vede aumentate di conseguenza le opportunità, la possibilità di controllo sulla sua vita e sulla società in cui vive, ha la possibilità di respirare una nuova cultura di condivisione, di interazione e di partecipazione – principi cui si ispirano le organizzazioni che promuovono l'*empowerment* – sentirà con ogni probabilità un maggior senso di responsabilità che lo porteranno ad essere più partecipe a livello comunitario, e un desiderio di incidere sui processi decisionali che lo riguardano. Ecco dunque che le dinamiche che portano all'*empowerment* costituiscono di conseguenza un trampolino di lancio per l'inserimento e la partecipazione attiva nella comunità.

Esemplare è il caso di Khaled che oltre a farsi promotore di questa cultura attraverso la presenza e l'azione nell'associazione “Il quarto ponte” e di una comunità minorile di accoglienza, nel corso della sua vita in Italia, ha vissuto un'esperienza politica a livello locale ed ha accolto in prima persona la proposta del “Centro affidi e solidarietà familiare” dell'Ulss 3 di prestarsi come famiglia affidataria per un affido diurno di un ragazzo con una situazione familiare delicata, esperienza che descrive come arricchente. Una comunità in cui si verificano queste forme di collaborazione, si può dire una comunità che sa valorizzare il lavoro e le competenze di ciascuno; che sa incoraggiare la partecipazione attiva dei suoi membri; che accoglie le istanze della cittadinanza; che permette i cittadini di inserirsi nel processo politico e decisionale in forma democratica al fine del controllo della vita collettiva; che sa diffondere una consapevolezza sulle problematiche, i bisogni – e permette che i cittadini contribuiscano a definirli – e la situazione socio-politica e ammette collaborazione nell'ideazione delle risposte –

realizzando quindi il passaggio dalla *government* alla *governance*<sup>261</sup>; che stimola e apprezza l'organizzazione dell'associazionismo, eletto ormai a cuscinetto per le carenze del *welfare*; che riesce a convogliare le risorse dove ce n'è bisogno attraverso un lavoro in rete; che può garantire un libero accesso alle stesse risorse anche in maniera autonoma, grazie anche alla promozione del terzo settore.

Su quest'ultimo la società dovrebbe investire, a nostro avviso, e promuoverlo. Si può intuire infatti come il mondo associazionistico rappresenti il palcoscenico fondamentale dei processi di *empowerment* finora riportato. Come avremo capito, infatti, il terzo settore si fa espressione della cultura della convivenza, della condivisione, dell'interazione, a partire dalla sua stessa struttura – che punta ad un accesso a bassa soglia e si rivolge a tutti – e dalla *leadership* spesso multi-nazionale, per la possibilità di accogliere l'apporto di chiunque, come luogo privilegiato per l'intercultura e l'inclusione, per la valorizzazione delle differenze e di ogni risorsa. I piccoli miracoli che avvengono all'interno del terzo settore si possono riprodurre in larga scala nella comunità. L'attenzione che abbiamo posto sul mondo dell'associazionismo è giustificato appunto dal fatto che, a nostro avviso, l'associazionismo può diventare un punto di osservazione di pratiche sane e una vera e propria palestra orientata alla valorizzazione, interazione e coesione sociale. Aiuta a trovare l'evidenza allo stato di multiculturalità – anche precedente all'arrivo dei migranti – facendo riscoprire la bellezza della pluralità di culture e ricercando l'interculturalità. Questo aiuta a riscoprire il senso di comunità.

Diviene necessario e urgente – soprattutto in questo momento storico, in cui le trasformazioni in atto vanno a modificare le concezioni stesse di Stato e di società – riflettere sulle categorie fondanti il concetto di cittadinanza, per costruire una prospettiva pluralistica e dialettica che sappia coniugare universalità dei diritti e riconoscimento delle identità soggettive e culturali. L'immigrazione rappresenta uno stimolo a ragionare su tali questioni e quindi a progettare il cambiamento.<sup>262</sup>

---

261 Il concetto di *government*, tipico di un sistema di *welfare state*, vede l'autorità statale disporre della cosa pubblica con gestione che non coinvolge la cittadinanza nei processi di decisione politica ed economica. La modalità di *governance*, invece, propone la collaborazione e l'assunzione di responsabilità da parte di tutti i soggetti sociali, quindi anche cittadini e organizzazioni, per gestire gli affari che riguardano la loro comunità. È una presa di coscienza e partecipazione responsabile della vita pubblica che attua forme di *welfare mix*, ma che non deve tradursi in una de-responsabilizzazione dei compiti dello Stato.

262 JABBAR A., 2000, “Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza”, in *Animazione sociale*, n. 10, pag. 86.

È dello stesso avviso, Giovanni Taneggi, che sente come urgente il recupero di un interesse e responsabilità dei cittadini alla gestione della cosa pubblica:

La salute dei cittadini e di una comunità territoriale non possono essere l'obiettivo di una pubblica amministrazione comunale, perché devono essere, invece e più propriamente, il risultato collettivo di una comunità «rispondente» in quanto caratterizzata, nelle sue aspettative, da visioni e obiettivi convergenti sul bene comune. Occorre riconoscere, anche nell'ambito del dibattito sul concetto e sull'impianto definitorio dell'autonomia locale, come il più forte processo di legittimazione di tale livello istituzionale viene dalla capacità di rappresentanza del corpo sociale. Una dialettica primariamente politica, che guarda innanzitutto al ruolo della *governance* territoriale per processi di *empowerment* sociale ed economico e solo secondariamente alla delega amministrativa.<sup>263</sup>

È da auspicare pertanto che la società sia promotrice di vera partecipazione e azione dei cittadini e dell'accorciamento delle distanze tra questi e le istituzioni, per far sì che aumenti il senso di appartenenza alla comunità e si realizzi una gestione democratica di questa.

### 3.3 “Il quarto ponte” e altre realtà

Una teoria non può essere confermata se non viene osservata nella sua pratica. Per questa ragione, successivo allo studio della letteratura in tema di *empowerment*, ho vissuto l'incontro con diverse realtà che si sono fatte finestra per l'osservazione del processo: “Il quarto ponte”, ma non solo.

#### 3.3.1 L'associazione culturale “Il quarto Ponte” di Bassano del Grappa

L'osservatorio privilegiato delle nostre ricerche è stata l'associazione culturale “Il quarto ponte” di Bassano del Grappa, la quale, come abbiamo spiegato in introduzione, ha

---

<sup>263</sup>TENEGGI G., 2012, “Liberare la partecipazione comunitaria. Tre aspirazioni partecipative per un nuovo welfare”, in *Animazione sociale – Supplemento* al n. 259, pag. 111-112.

ispirato la nostra riflessione sui processi di *empowerment*. I riferimenti a questa realtà sono stati numerosi, proprio perché vi troviamo un'applicazione forte di queste logiche, e non serve presentarla ulteriormente. Vorremmo soltanto sottolineare che a nostro avviso l'elemento "vincente" di un'organizzazione sta nella sua presenza trasversale in occasioni tra loro distanti e nella partecipazione dei membri sia in nome dell'associazione, sia come singoli individui. Ciò provoca l'effetto di uscire dalla cornice che qualifica i mediatori e quindi li costringe dentro limiti ben precisi ed è un forte segnale di integrazione. Possiamo dire sia il caso de "Il quarto ponte".

Lo spazio offerto da questo servizio garantisce inoltre la libertà d'espressione e di partecipazione tanto dei soggetti *empowered* che degli *empowering* in un servizio a soglia bassa, il cui accesso è relativamente complesso solo per la collocazione centrale ma difficilmente individuabile. Tuttavia è un servizio conosciuto e sostenuto dagli altri servizi e dall'amministrazione pubblica.

Incontrare questa e altre realtà del terzo settore ci ha insegnato molto. Innanzitutto, abbiamo appreso che voler insistere con una gestione strettamente imprenditoriale porta facilmente a disgregazione. Al contrario, realtà come "Il quarto ponte" dimostrano che il lavoro di rete è fonte di ricchezza e porta alla moltiplicazione dei legami e delle risorse. L'associazione sfrutta i vantaggi della rete a partire dal suo interno, con le istituzioni e con le altre associazioni e cooperative presenti sul territorio. Non si può infatti parlare de "Il quarto ponte" senza chiamare nel discorso altre realtà.

A differenza di altri contesti cittadini, a Bassano del Grappa non si respira alcuno spirito di competizione all'interno del terzo settore – probabilmente a fronte di un minor numero di organizzazioni presenti – e ciò permette di lavorare serenamente con una certa continuità dal punto di vista del carico di lavoro e dei finanziamenti. L'attuale situazione di crisi finanziaria incentiva al lavoro di *partnership* e stimola, per un ritrovato senso di solidarietà a livello cittadino, un rinforzo del volontariato. Questi elementi le consentono di operare nonostante le difficoltà del periodo di crisi, grazie appunto alla rete e al volontariato, che le permettono di essere meno dipendente dagli aiuti dall'alto.

### 3.3.2 Altre realtà

Nell'elaborato che ora va a chiudersi sono emerse anche altre realtà estranee al territorio bassanese ma altrettanto interessanti perché coinvolte nelle medesime dinamiche, come ad esempio il servizio di “Telefono Mondo” dell’Associazione Progetto integrazione” di Milano. Intendiamo inoltre riportare un altro esempio che risponde a queste logiche, realizzato nella città di Milano. Si tratta di un progetto ideato dalla “Biblioteca Tibaldi” e la “Cooperativa sociale Fate artigiane”, dal nome “Navighiamo insieme”, che ha visto coinvolti attivamente mediatori linguistico-culturali di sette aree linguistiche nelle vesti di operatori all'interno degli spazi della biblioteca nell'offerta di servizi dedicati agli utenti stranieri quali l'accoglienza, l'assistenza ai servizi della biblioteca – prestiti, postazioni internet, servizio audio-visivi – e informazioni relative alla città. Il progetto è stato promosso e sostenuto in comunione con altre forze sociali e arricchito da laboratori teatrali e corsi di lingua italiana. Tuttavia una mancanza di mezzi finanziari e probabilmente uno scarso appoggio del territorio ha decretato la fine di questo bel progetto. Ugualmente, possiamo vedere anche in quest'esperienza un percorso che sebbene si proponesse solo l'obiettivo della coesione e integrazione sociale, ha visto attivarsi anche promettenti forme di *empowerment* per gli stranieri coinvolti.

## Conclusione

L'attuale situazione migratoria che il nostro paese sta vivendo ci porta ad interrogarci sulla necessità di ripensare la società dal punto di vista degli stranieri. Inevitabilmente, far parte di un territorio significa avere rapporti con le istituzioni, con i servizi socio-sanitari e scolastici, principalmente. Di primaria importanza diventa, pertanto, il predisporre questi ambienti di dispositivi atti alla gestione delle problematiche che sorgono con l'utenza straniera.

Quello legato alla lingua è un problema sentito come urgente – tanto dagli stranieri quanto dagli italiani – dal momento che l'elemento linguistico si fa inscindibile dalla comunicazione stessa tra italofoeni e non italofoeni e, assieme alle questioni legate all'identità culturale, richiede l'intervento di figure competenti alla sua gestione. Da questa constatazione si sviluppa la figura del mediatore linguistico-culturale, che con la sua professionalità e formazione si fa intermediario nello scambio di messaggi tra due parti che si trovano in situazione di incomunicabilità. Al mediatore linguistico-culturale si riconoscono abilità linguistiche nella conoscenza di più registri linguistici, padronanza anche della sfera culturale dei diversi interlocutori, e una competenza comunicativa interculturale<sup>264</sup>. Abbiamo notato infatti come il mediatore si faccia sempre più operatore interculturale, inserendosi nei problemi di comunicazione e conflitti interculturali, assumendo il suo incarico come una missione orientata a costruire una cultura di interazione tra le culture. La sua formazione ed esperienza si estende a diversi campi e discipline – oltre ad una preparazione giuridica, ha competenza nelle aree che va a toccare con il suo intervento – e ciò fa vacillare i soggetti che lo impiegano, sulla definizione delle sue funzioni e mansioni. Motivo di protesta è infatti un mancato riconoscimento giuridico della professione del mediatore, che non aiuta a delinearne il ruolo e lo costringe a una forte precarietà lavorativa.

Trasversalmente all'esercizio della sua attività, il mediatore promuove nei diversi

---

264BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio, pag. 19.

ambienti che frequenta, una nuova immagine dello straniero, non più visto come peso sociale bensì come risorsa, diffondendo l'idea della diversità come ricchezza. Il mediatore, attraverso l'esperienza del suo stesso percorso migratorio – che giunge per la maggior parte di loro a una piena integrazione e realizzazione di sé – spinge a vedere il potenziale insito in ciascuna persona.

Per questa ragione abbiamo condotto una lettura della professione di mediazione in una prospettiva di *empowerment*. Se l'attivazione degli stranieri nella mediazione linguistica e culturale è fondamentale strumento impiegato in diversi ambiti – ed espressione di *welfare mix* – al contempo compie un lavoro di realizzazione dell'individuo. Il costrutto dell'*empowerment* – vicino alle teorie delle capacitazioni di Sen e Nussbaum – descrive il processo di valorizzazione e potenziamento delle abilità possedute da un individuo, o da un gruppo di individui, attraverso l'impiego delle stesse in risposta ad un problema sentito dagli individui, che diventano soggetti attivi risolvendosi da una condizione di svantaggio, disagio, marginalità e generando nuove opportunità a partire proprio dai punti di forza e non da quelli di debolezza.

Anche per quanto riguarda la mediazione, infatti, si incide sullo stato di inferiorità ed emarginazione degli stranieri, attraverso l'investimento del loro patrimonio linguistico-culturale e delle risorse personali. E questo cammino, che si concentra più sul processo che sul prodotto, scommette sull'iniziativa della stessa persona interessata dal processo, e allo stesso tempo produce un modello per l'utenza straniera che si fa testimone del percorso di realizzazione del mediatore.

Abbiamo visto come Zimmerman<sup>265</sup> usi fare una distinzione di questo processo a seconda di tre livelli distinti: quello individuale, dal punto di vista delle organizzazioni, e della comunità. Sono livelli interdipendenti, che vivono inevitabilmente gli effetti del meccanismo innescato.

Innanzitutto, l'individuo, attraverso la professionalizzazione del suo lavoro di mediazione ottiene una valorizzazione come forma di riconoscimento delle sue capacità da parte della società, vede accrescersi la sua autostima, grazie anche all'emancipazione conquistata per aver acquisito autonomia nella risoluzione dei propri problemi, libero accesso alle risorse, controllo degli eventi della propria vita e di quella della propria

<sup>265</sup>ZIMMERMAN M. A., 1999, "Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio", in *Animazione sociale*, n. 2.

comunità, consapevolezza critica e partecipazione attiva che porti a logiche inclusive e una cultura di interazione, condivisione, riacquistando così il senso di comunità.

Le organizzazioni che vivono al loro interno queste dinamiche acquisiscono una maggiore opportunità di gestire le risorse disponibili anche servendosi del sostegno della rete associazionistica con la quale divide oneri e risorse. In genere queste organizzazioni presentano una struttura orizzontale che cerca la gestione partecipata e accoglie processi decisionali democratici coinvolgendo e incitando alla partecipazione attiva dei singoli dentro e fuori l'organizzazione, abbassando sensibilmente la soglia d'accesso ai servizi e puntando alla condivisione di obiettivi e strategie. Abbiamo visto anche il significato dell'auto-organizzazione e l'importanza della narrazione per gli stranieri, entrambi elementi che aiutano a vincere l'alienazione e che in un certo senso si fanno terapeutici per l'individuo.

L'attivazione degli individui e l'azione delle organizzazioni non possono che approdare nella comunità. La ricerca individuale, e come organizzazione, del controllo e della partecipazione si traduce anche nell'influenza esercitata sull'amministrazione pubblica e sulla sfera politica e decisionale, nonché sui servizi pubblici rivolti alla cittadinanza, di farsi più accoglienti delle istanze degli stranieri e predisporre, ove necessario, le misure per adeguare la società per garantire il libero accesso alle risorse, la partecipazione e l'inclusione, nel pieno rispetto reciproco e desiderio di conoscenza. La comunità si giova della collaborazione di individui responsabilizzati accogliendo la loro iniziativa, generando allo stesso tempo, una forma di valorizzazione ed emancipazione degli stranieri e un conseguente scacco all'assistenzialismo e supporto al *welfare*.

Accogliere le dinamiche di *empowerment* crea le basi per l'integrazione – e l'interazione tra culture – e buone pratiche che aiutano a prevenire il riprodursi delle diseguaglianze e la formazione di nuovo disagio.

La base del nostro lavoro di ricerca è stato il ricchissimo contributo offerto dai mediatori e operatori dell'Associazione culturale “Il quarto ponte” di Bassano del Grappa, che da 6 anni offre alla società il servizio di mediazione linguistico-culturale e che il territorio vede attiva in numerosi progetti ed eventi nella città con i quali intende promuovere l'intercultura.

Questo lavoro di tesi vuole essere l'analisi di un fenomeno interessante quale quello

dell'*empowerment* attraverso la professione del mediatore linguistico-culturale, che ha tutti i presupposti per diventare un modello riproducibile in molti altri ambienti.

## Allegato 1

# Locandina della campagna AMREF

L'immagine che segue è il manifesto della campagna di sensibilizzazione promossa dall'organizzazione non governativa "Amref" cui si faceva riferimento in introduzione.



Non ci vediamo quello che sono, magari africani che lavorano come operatori sanitari in grado di salvare vite umane, insegnare la prevenzione e formare altri personale medico. Che migliorino le condizioni di intere comunità, crescano nel loro attraverso la salute. Senza essere costretti a cercare opportunità lontano dalla propria terra.

**IL FUTURO DELL'AFRICA È IN AFRICA.**



[www.amref.it](http://www.amref.it)

## Allegato 2

### Tavola dei dati sugli informatori

Di seguito riportiamo i dati relativi alla provenienza geografica, al genere, alla residenza in Italia e all'esperienza nel campo della mediazione linguistico-culturale, di ogni singolo intervistato. La ragione dell'offerta di questi dati risponde ad un'esigenza di trasparenza e guida alla lettura dei contributi delle interviste. Come sul testo, anche nella griglia che segue utilizziamo i medesimi nomi di fantasia, per mantenere il rispetto alla *privacy* degli informatori.

Nome informatore	Nazionalità	Genere	Presenza in Italia	Esperienza nella mediazione
Arundhati	India	femmina	25 anni	10 anni
Khaled	Marocco	maschio	36 anni	10 anni
César	Perù	maschio	12 anni	10 anni
Martha	Brasile	femmina	9 anni	6 anni
Sonja	Croazia	femmina	26 anni	10 anni
Soledad	Argentina	femmina	25 anni	4 anni
Vesna	Romania	femmina	18 anni	10 anni
Leila	Egitto	femmina	31 anni	25 anni
Irma	Filippine	femmina	28 anni	26 anni
Bouchra	Marocco	femmina	34 anni	10 anni

I dati dimostrano una varietà dei campioni in termini di esperienza, provenienza e cultura. Possiamo infatti notare una buona rappresentanza del Sud del Mondo nelle macro-aree: Asia e Sud est asiatico, Nord Africa, Est Europa, Sud America. Il genere e la diversa età migratoria, infine, consentono di avere distinti punti di vista per distinte esperienze. La varietà costituisce una ricchezza per la ricerca.

## Bibliografia

ALBINI C., 2002, “Più riflessività per la mediazione interculturale”, in *Animazione sociale*, n. 4.

ALLAM K. F., 2006, *La solitudine dell'occidente*, Milano, Rizzoli.

AMATI MEHLER J., ARGENTIERI S., CANESTRI J., 1990, *La babele dell'inconscio. Lingua madre e lingue straniere nella dimensione psicoanalitica*, Milano, Raffaello Cortina.

BALBONI P. E., 2008, *Fare educazione linguistica. Attività didattiche per italiano L1 e L2, lingue straniere e lingue classiche*, Torino, UTET Università.

BALBONI P. E., 2007, *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio.

BALBONI P. E., 2008, *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*, Torino, UTET Università.

BASSO P., PEROCO F., 2003 (a cura di), *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismo, lotte*, Milano, FrancoAngeli.

BERTOLO E., MORETTO A., 1998, “Percorsi di empowerment. I servizi sociali e la costruzione di una comunità competente”, in *Animazione sociale*, n. 1.

BLANGIARDO G. C., 2011 (a cura di), *L'immigrato una risorsa a Milano. Il lato virtuoso dell'immigrazione straniera*, Milano, Guerini e associati.

BONIZZONI A., 2009, *Famiglie globali. Le frontiere della maternità*, Torino, UTET Università.

BRANCA P., 2001, “Cambiare/conservare: le trappole neutralizzanti nella ricerca-azione”, in *Animazione sociale – Inserto*, n. 5.

BRANCA P., 2000, “Organizzare la partecipazione o partecipare l'organizzazione?”, in *Animazione sociale*, n. 3.

BRONZINI M., 2009 (a cura di), *Sistemi sanitari e politiche contro le disuguaglianze di salute*, Milano, Franco Angeli.

BRUNI A., FASOL R., GHERARDI S., 2007, *L'accesso ai servizi sanitari. Traiettorie*,

*differenze, disuguaglianze*, Roma, Carocci.

CAON F., 2008 (a cura di), *Tra lingue e culture. Per un'educazione linguistica interculturale*, Milano, Mondadori.

CARITAS-MIGRANTES, 27 ottobre 2011, "I principali dati statistici" in *XXI Dossier statistico Immigrazione Caritas-Migrantes*.

CHATTAT R., 1999, "La lunga transizione del migranti. Tra avventure personali e avventure di comunità", in *Animazione Sociale*, n. 2.

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.

CHIARETTI G., 2006, "Le mediatrici linguistico-culturali", in CHIARETTI G., PEROCCHI F. (a cura di), *Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige*, Bolzano: Provincia autonoma di Bolzano.

CONFALONIERI M. A., 2001, "Policy issues e media" in CHIARETTI G., RAMPAZI M., SEBASTIANI C. (a cura di), *Conversazioni, storie, discorsi. Interazioni comunicative tra pubblico e privato*, Roma, Carocci.

CONTE M., 2007 (a cura di), "Stranieri a casa nostra? Ripartire dalle comuni difficoltà nel costruire il futuro delle comunità locali", in *Animazione sociale*, n. 11.

DALLAGO L., 2008, *Che cos'è l'empowerment*, Roma, Carocci.

DI BELLA S., CACCIAVILLANI F., 2002, "La mediazione interculturale: dall'attività ai processi", in *Animazione sociale – Inserto*, n. 3.

FANON F., 1996, *Pelle nera maschere bianche. Il nero e l'altro*, Milano, Marco Tropea Editore.

FANON F., 2006, *Scritti politici. Per la rivoluzione africana*, Volume I, Roma, DeriveApprodi.

FAVARO G., FUMAGALLI M., 2008, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci.

FERRARI M., ROSSO C., 2008, *Interazioni precarie. Il dilemma dell'integrazione dei migranti nelle politiche sociali locali: il caso di Brescia*, Messina, Centro Interuniversitario per le ricerche sulla Sociologia del Diritto e delle Istituzioni Giuridiche, working paper n. 26.

- FERRARI M., 2010, *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Milano-Firenze, Academia Universa press.
- GOUSSOT A., 2008, “Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti”, in *Animazione sociale*, n. 1.
- GOUSSOT A., 2002, “Equivoci comunicativi nelle relazioni con gli immigrati. Il lavoro dell'operatore della comunicazione interculturale”, in *Animazione sociale*, n. 3.
- GOUSSOT A., 2007, “Identità meticce, pratiche meticce”, in *Animazione Sociale – Inserto*, n. 2.
- GOUSSOT A., 1999, “Spazi interetnici tra quotidianità e azione comune”, in *Animazione sociale*, n. 4.
- JABBAR A., 2000, “Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza”, in *Animazione sociale*, n. 10.
- LUISE M. C., 2006, *Italiano come lingua seconda. Elementi di didattica*, Torino, UTET Università.
- MAALOUF A., 1998, *L'identità*, Milano, Bompiani.
- MANTOVANI G., 2004, *Intercultura. E' possibile evitare le guerre interculturali?*, Bologna, Il Mulino.
- MORINI C., 2010, *Per amore o per forza. Femminilizzazione del lavoro e biopolitiche del corpo*, Verona, Ombre Corte.
- MOSCOVICI S., 1984, “Il fenomeno delle rappresentazioni sociali”, in MOSCOVICI S., FARR R. M., 1989 (a cura di), *Rappresentazioni sociali*, Bologna, Il Mulino.
- NUSSBAUM M. C., 2002, *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone*, Bologna, Il Mulino.
- POGGIO B., 2004, *Mi racconti una storia?*, Roma, Carocci.
- SARACENO C., 2012, “Disuguaglianze che segnano destini. Se cresce il welfare cresce la libertà di un Paese”, in *Animazione sociale – Inserto*, n. 1.
- SAYAD A., 2002, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'immigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Milano, Raffaello Cortina.
- SAYAD A., 2008, *L'immigrazione o i paradossi dell'alterità. L'illusione del provvisorio*, Verona, Ombre Corte.
- SCLAVI M., 2003, *Arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di*

*cui siamo parte*, Milano, Mondadori.

SEMI G., 2010, *L'osservazione partecipante. Una guida pratica*, Bologna, Il Mulino.

SEN A., 2001, *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, Milano, Mondadori.

SERRAGIOTTO G., 2009 (a cura di), *La facilitazione e la mediazione linguistica nell'italiano L2*, Venezia, Studio LT2.

TENEGGI G., 2012, “Liberare la partecipazione comunitaria. Tre aspirazioni partecipative per un nuovo welfare”, in *Animazione sociale – Supplemento* al n. 259.

ZIMMERMAN M. A., 1999, “Empowerment e partecipazione della comunità. Un'analisi per il prossimo millennio”, in *Animazione sociale*, n. 2.

## Sitografia

Associazione Gruppo Abele, per l'inclusione sociale in favore degli emarginati  
<[www.gruppoabele.org](http://www.gruppoabele.org)> Data ultima consultazione: 25.05.2012

Camera dei deputati <[www.camera.it](http://www.camera.it)> Data ultima consultazione: 16.04.2012

Caritas Italiana, organismo pastorale CEI per la promozione della carità  
<[www.caritasitaliana.it](http://www.caritasitaliana.it)> Data ultima consultazione: 10.05.2012

Comune di Bassano del Grappa <[www.comune.bassano.it](http://www.comune.bassano.it)> Data ultima consultazione: 20.05.2012

Consulta nazionale emigrazione CNE <[www.consultanazionaleemigrazione.it](http://www.consultanazionaleemigrazione.it)>  
Data ultima consultazione: 02.05.2012

Cooperativa editoriale Centro Studi e Ricerche IDOS per la redazione del dossier statistico sull'immigrazione Caritas-Migrantes <[www.dossierimmigrazione.it](http://www.dossierimmigrazione.it)> Data ultima consultazione: 12.02.2012

Cooperativa sociale – onlus Terrenuove di Milano <[www.terrenuoveonlus.it](http://www.terrenuoveonlus.it)> Data ultima consultazione: 30.04.2012

Cooperativa sociale Kantara di Milano <[www.kantara.it](http://www.kantara.it)> Data ultima consultazione: 30.04.2012

Fondazione Migrantes, organismo costituito dalla Conferenza Episcopale Italiana per la tutela dei migranti in Italia <[www.migrantes.it](http://www.migrantes.it)> Data ultima consultazione: 20.05.2012

ISMU Milano, istituto iniziative e studi sulla multietnicità <[www.ismu.org](http://www.ismu.org)> Data ultima consultazione: 19.12.2011

Normative italiane on-line Altalex <[www.altalex.it](http://www.altalex.it)> Data ultima consultazione: 16.04.2012

Osservatorio Regionale per l'integrazione e la multietnicità – Regione Lombardia <[www.orimregionelombardia.it](http://www.orimregionelombardia.it)> Data ultima consultazione: 19.12.2011

Ristretti orizzonti, centro di documentazione del penitenziario Due palazzi di Padova <[www.ristretti.org](http://www.ristretti.org)> Data ultima consultazione: 12.02.2012

Servizio Telefono Mondo, progetto della cooperativa Progetto integrazione di Milano <[www.telefonomondo.it](http://www.telefonomondo.it)> Data ultima consultazione: 30.04.2012

Ulss 3, sito del comprensorio sanitario dell'Azienda sanitaria locale n. 3 <[www.aslbassano.it](http://www.aslbassano.it)> Data ultima consultazione: 6.03.2012

Veneto immigrazione, portale della regione Veneto settore immigrazione <[www.venetoimmigrazione.com](http://www.venetoimmigrazione.com)> Data ultima consultazione: 12.02.2012