

La mediazione interculturale: premessa teorica di riferimento

A cura dell'Associazione Senza Confini¹

La mediazione interculturale svolge le funzioni di:

- collante sociale tra luoghi, persone e istituzioni
- strumento di costruzione di reti relazionali (raccolge bisogni e aiuta a cercare risposte nella dimensione collettiva)
- supporto al riferimento identitario per le persone immigrate.

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

- rimuovere gli ostacoli/barriere culturali che intervengono nella “comunicazione” tra servizi/istituzioni italiani e utenza straniera
- promuovere un più esteso ed adeguato utilizzo dei servizi e delle istituzioni da parte dell’utenza straniera in un’ottica di “pari opportunità”
- apportare “nuovi saperi”, linguaggi e informazioni per migliorare la qualità delle prestazioni offerte dai servizi all’utenza straniera
- favorire l’inclusione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, intesa come accesso e reale fruizione dei servizi fondamentali della persona
- promuovere le azioni di sostegno culturale alla mediazione sociale nelle situazioni di conflitto tra le comunità immigrate e le istituzioni italiane
- contribuire ad individuare opportunità e percorsi ad hoc per la prevenzione e il superamento dei conflitti

La mediazione interculturale è un processo che coinvolge l’interazione di più soggetti e l’organizzazione stessa del servizio

- La mediazione interculturale è uno strumento in una strategia di lavoro e il mediatore è parte di un’organizzazione

¹ L’Associazione Senza Confini / ONLUS di Ancona è iscritta al registro delle Associazioni di volontariato della Regione Marche (Decreto di iscrizione n. 150 del 17.4.1997) e al registro regionale delle persone giuridiche (Decreto di iscrizione n. 305 del 23.9.2010).

Da più di 10 anni fornisce un Servizio di mediazione interculturale specializzato in ambito socio-sanitario. Ha collaborato con la Regione Marche (anno 2005) con sostegno economico ottenuto dalla Cariverona e con specifico contributo interculturale alla realizzazione del video plurilingue “Per la vostra salute donne del mondo”. Collabora con l’Osservatorio sulle Diseguaglianze nella salute nell’ambito della mediazione interculturale <http://ods.ars.marche.it>

Menzioni principali:

- **Buone prassi.** In: Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappes per la professione di mediatore. Franco Angeli ed., Milano 2006, a cura di L. Luatti
- **Premio nazionale Alessandro Martignani 2005:** “L’Associazione Senza Confini è stata premiata per aver realizzato un servizio di mediazione interculturale presso le aziende sanitarie della città di Ancona, per il lavoro di rete svolto tra i vari enti e istituzioni della città...”
<http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/dossier/doss108>
- **Better Health for Better Integration.** Building capacities to improve health equity for ethnic minorities women
http://www.bhbi.eu/sites/default/files/Ceka_SenzaConfini.pdf

- La mediazione agisce sul cambiamento strutturale e strategico che il servizio sa mettere in atto per rispondere in modo più appropriato alla domanda interculturale e per aumentare l'autonomia nella gestione del rapporto tra operatore e utente

Alla mediazione viene attribuita la funzione di includere, avvicinare, disvelare, rendere un po' più "domestici" e trasparenti altri riferimenti e altre regole. Ad essa si chiede di dare voce alle differenze, ai punti di vista diversi, alle rappresentazioni di altre culture e di alcuni significati nei modelli educativi, familiari, nelle concezioni della malattia, della nascita, della morte... Il mediatore può assumere inoltre un ruolo di cambiamento sociale, di stimolo per la riorganizzazione del servizio, di arricchimento della programmazione e delle azioni che il servizio conduce^{2,3}.

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

La funzione di mediazione interculturale (o di professione di mediatore/mediatrice interculturale) dunque è un processo che si sviluppa nell'interazione tra più soggetti, un processo non attribuibile ad un intervento o a soggetti singoli, specialisti, professionisti.

Pertanto, produrre interventi di mediazione significa prima di tutto costruire spazi, luoghi, équipes, dinamiche.

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

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

L'inserimento del dispositivo di mediazione e l'inserimento della figura del mediatore nei servizi "sociali" (scuola, sanità, centri per l'impiego, carcere, centro accoglienza ecc) vanno quindi accompagnati da interventi di formazione interculturale degli operatori italiani e relative attività di accompagnamento, supervisione, monitoraggio, non solo sulle singole figure di mediatori ma sui diversi attori, per evitare rischi di aspettative errate da parte degli operatori o di conflitti tra operatori e la nuova figura che viene inserita nel servizio, oppure in generale di un cattivo uso della mediazione.⁴

² Favaro G.

³ Ovviamente vi sono diversi gradi di preparazione/formazione dei mediatori: una cosa è lavorare per facilitare la comunicazione, promuovere gli spazi per l'incontro, altro è lavorare in contesti di conflitti "pesanti" e di grave disagio (es. disagio psichico); per questo secondo livello è necessario un livello di training, di competenze molto alto. Ricordiamo che il mediatore linguistico-culturale lavora prevalentemente per facilitare la relazione in diversi setting e comunque sempre in presenza degli operatori del servizio.

⁴ Esempi:

- interpretariato "in urgenza" senza una decodifica linguistica e culturale del senso e dei due punti di vista, specialmente se i mediatori non vengono inseriti stabilmente in un lavoro di équipe comporta una mediazione inefficace
- la delega ai mediatori, in funzione esplicativa di una cultura intesa come "origine e tradizione" statica (...la mediatrice ci deve spiegare come fare con i genitori di quel ragazzo marocchino), può bloccare la relazione, accentuando le differenze e allontanando gli interlocutori. Ad es. nei conflitti nelle famiglie immigrate, è fondamentale l'intervento di persone interne a quel mondo, in grado di comprenderne e

Questo significa che:

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

In sintesi:

Non si può formare semplicemente i mediatori e poi inserirli nelle istituzioni senza prevedere una loro presenza costante nelle équipes, una formazione specifica per gli operatori dei servizi e un accompagnamento formativo congiunto nella fase dell'inserimento e nell'intero svolgimento della mediazione interculturale

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

Principali riferimenti

- Documenti del CNEL "Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali" (aprile 2000), "Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative" (luglio 2009);
- Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 (aprile 2009) che ha prodotto il documento "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale";
- Documento "Indirizzi per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale" del Gruppo Tecnico Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, coordinato dal Ministero dell'Interno (2009)

spiegare i codici, ma anche di cogliere e rapportarsi ai processi di cambiamento che avvengono nella società di origine e a seguito dell'esperienza migratoria

- il ricorso alla mediazione può talvolta ridurre il livello di autonomia dell'utente il quale, in quanto straniero, sembra aver bisogno di un portavoce (la mediazione deve essere accettata da entrambe le parti ed il ruolo del mediatore deve essere chiaro)
- deresponsabilizzazione, da parte dell'operatore e del servizio, rispetto alle fatiche della comunicazione/ascolto/ricerca interculturale. Si ricorre così a una sorta di "aiutante" della comunicazione, al quale affidare l'accoglienza e il contatto iniziale, anziché ripensare le modalità e i tempi del dialogo, con una semplificazione eccessiva e un effetto di risposta "tampone" che non modifica in alcun modo le modalità di lavoro dei servizi