FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020
OFICINNA. STRUMENTI PER L'ACCESSO AI SERVIZI (prog-1110)

















LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE NEI SERVIZI

RICERCA PARTECIPATA

I N D I C E

PREFAZIONE p. 02

INTRODUZIONE p. 07

METODOLOGIA E IPOTESI DI RICERCA p. 09

CAPITOLO 1 – IL QUADRO GENERALE

1.1 La rappresentazione dell'altro p. 17
L'incontro con la diversità culturale
La percezione dello straniero in Italia (i dati)
Oltre la percezione e il pregiudizio, cercando risposte
1.2 La prospettiva interculturale p. 21
L'intercultura come visione del mondo
La comunicazione interculturale
I problemi della comunicazione
1.3 La mediazione interculturale p. 26
Che cos'è la mediazione interculturale
Nascita ed evoluzione della mediazione interculturale in Italia
La normativa che regola la mediazione interculturale in Italia e in Liguria
I corsi di formazione
La situazione attuale

CAPITOLO 2 – IL TERRITORIO

2.1 I dati della multiculturalità in Italia, in Liguria e nella provincia della Spezia p. 35
2.2 I luoghi della mediazione nel nostro territorio p. 39
2.3 I risultati dei focus group e delle interviste p. 42
L'importanza della mediazione
Il ruolo del mediatore
I requisiti del mediatore interculturale
La grande assente: la rete
Cos'è cambiato con l'arrivo dei richiedenti asilo?
La percezione dei vecchi immigrati nei confronti dei richiedenti asilo
Il futuro con la chiusura dei CAS
Possibilità di innovazione
2.4 Le analisi SWOT p. 71
2.5 Un laboratorio sulla mediazione interculturale p. 76
2.6 Due casi di intervento della mediazione interculturale p. 84
2.7 L'ambulatorio etnopsichiatrico p. 87

ALCUNE CONSIDERAZIONI *Nuovi scenari, nuovi bisogni* p. 94

CONCLUSIONI p. 110

BIBLIOGRAFIA p. 114

PREFAZIONE

La Spezia: porto delle culture e città del futuro

La migrazione internazionale e la mobilità umana rappresentano un fenomeno in costante crescita, sia in termini di portata che di complessità, che interessa tutti i paesi e le comunità locali del mondo e sul quale anche la nostra città non può non interrogarsi e misurarsi. **Con circa dodicimila persone straniere, più del 12% della popolazione, regolarmente residenti, cento diverse nazionalità registrate nella nostra anagrafe con romeni, albanesi, domenicani, marocchini, ecuadoregni come gruppi etnici principali, un nuovo nato su quattro in una famiglia straniera o mista, una percentuale di giovani più alta nella popolazione straniera rispetto a quella locale e sei anni di presenza, e passaggio, di circa duemila richiedenti asilo, La Spezia è già una città globale. Lo è nella sua vocazione economica, in particolare con il porto, l'economia del mare e la sempre crescente vocazione turistica, ma anche nei cittadini che vi lavorano e vi studiano.**

Ma che cosa ci ha portati fin qui? Le relazioni di causa-effetto che sono all'origine dei fenomeni migratori e quindi della ricomposizione demografica anche della nostra città sono diverse e molteplici: micro, ovvero la storia personale ed il progetto di vita di ogni migrante che decide di intraprendere il viaggio e macro, i cambiamenti nella visione internazionale del lavoro, nell'economia, le guerre e le dittature, i cambiamenti climatici, solo per citarne alcuni. Tutte si possono ricondurre alla dimensione della globalizzazione che lentamente, dall'Impero Romano, alla scoperta dell'America, alla colonizzazione e decolonizzazione fino ad arrivare dal dopo guerra ad oggi alla Terza Rivoluzione Industriale con le nuove tecnologie del trasporto e della comunicazione che hanno definitivamente abbattuto le frontiere, **ha cambiato la vita di tutti, migranti e non, rendendoci tutti "cittadini globali e locali" allo stesso tempo, trasformando e moltiplicando le identità sia di chi arriva, sia di chi parte, sia di chi accoglie**.

In letteratura, le ragioni delle migrazioni sono riconducibili a modelli internazionali di domanda e offerta di lavoro, alla relativa economicità dei trasporti internazionali, all'avvento dei sistemi di comunicazione elettronica e all'emergere di reti familiari transnazionali (per la nostra città basti pensare al ben noto caso del piccolo comune di San Francisco de Macoris in Repubblica Dominicana dal quale a partire dalla fine degli anni '80, giungevano la maggior parte dei migranti, ormai integrati nella nostra città). Le disuguaglianze sociali, economiche e demografiche, in termini di opportunità di lavoro, risorse, sicurezza, istruzione o diritti umani, rappresentano a loro volta un fattore chiave

push and pull (il paese di origine che respinge, spinge via ed il paese di destino, in questo caso la nostra città che attira, che diventa la meta del viaggio di crescita e riscatto dei propri sogni, che ci sia oppure no già un gruppo di contatto), che fa sì che le persone, all'interno delle diverse regioni del Sud e del Nord del mondo, pianifichino la loro vita e il loro progetto professionale a livello globale, piuttosto che locale.

Per noi spezzini il discorso non può che suonare familiare: mentre il nostro Arsenale attirava migliaia di persone da tutta Italia a partire dall'inizio del secolo scorso, sono stati i nostri giovani che soprattutto a partire dagli anni Sessanta hanno cominciato a migrare verso le grandi città del Nord per studiare e per lavorare ed oggi hanno esteso la meta del loro viaggio ad altri paesi europei, alle Americhe, addirittura all'Australia e alla Nuova Zelanda. Non si può dimenticare infatti, che ad esempio secondo i dati elaborati dal centro studi Idos (organizzazione indipendente sponsorizzata tra gli altri da Unar, Caritas e Chiesa Valdese) nel 2017 hanno lasciato l'Italia circa 285 mila cittadini (il dato dell'ISTAT è di 117mila, ma considera solo le iscrizioni all'Anagrafe estera, che non sempre avviene). Sembra un salto all'indietro nel passato: negli anni '50, circa 294 mila Italiani l'anno lasciavano il paese, ma se allora erano principalmente braccianti oggi un terzo degli Italiani che parte, principalmente verso Germania e Gran Bretagna, sono laureati dando vita ad un vero e proprio fenomeno di "brain drain" o fuga dei cervelli. Mentre in Italia il dibattito politico si infiamma sull'immigrazione, l'Ocse ci indica tra i paesi ai primi posti nel mondo per emigrati, per la precisione all'ottavo, dopo il Messico e prima di Vietnam e Afghanistan.

Secondo il Dipartimento degli Affari Sociali ed Economici dell'ONU, nel 2019, sui circa 7 miliardi di popolazione mondiale (ONU 2009) i migranti internazionali sono stimati a 272 milioni, con un aumento di 51 milioni dal 2010. Il numero di migranti cresce più rapidamente della popolazione totale, rendendo ogni giorno più rilevante la loro quota di popolazione mondiale e rappresentando così una delle maggiori sfide del nostro tempo per le organizzazioni transnazionali, i governi nazionali e le comunità locali. Oggi i migranti internazionali rappresentano il 3,5% della popolazione globale, rispetto al 2,8% del 2000. Emergono molte domande urgenti a livello globale, che in questa ricerca si è tentato di declinare anche a livello locale. Ad esempio è ancora utile distinguere tra migrazioni volontarie e non volontarie, tra migranti economici e non? Come si traduce questo in termini di misure di intervento e supporto all'integrazione ed all'inclusione da parte della rete dei Servizi? A livello mondiale, il numero di rifugiati e richiedenti asilo è aumentato di circa 13 milioni tra il 2010 e il 2017, pari a quasi un quarto dell'aumento del numero di migranti internazionali. I rifugiati e i richiedenti asilo sono aumentati a un tasso medio annuo di oltre l'8% tra il 2010 e il 2017, mentre gli altri migranti sono aumentati a un tasso annuo inferiore al 2% tra il 2010 e il 2019. Tuttavia, questa è una sfida globale, non solo una questione del Nord "sviluppato" del pianeta. Al 2017, infatti, oltre l'83% dei rifugiati e dei richiedenti asilo viveva nel Sud, mentre l'Europa ospitava poco più del 30% della popolazione migrante totale. Secondo EUROSTAT, 22,3 milioni di persone

(4,4%) dei 512,4 milioni di persone che vivevano nell'UE al 1° gennaio 2018 erano cittadini extracomunitari e 2,4 milioni di immigrati sono entrati nell'UE da Paesi extracomunitari nel 2017. In Italia, secondo l'Istat ci sono 5,1 milioni di immigrati che rappresentano l'8,5% della popolazione totale, mentre secondo l'UNHCR siamo passati da oltre 181mila richiedenti asilo nel 2016 a poco più di 11mila nel 2019. Nella nostra città, in termini di arrivi di richiedenti asilo, siamo praticamente a zero, mentre nel 2015/16 ci sono stati picchi di arrivi di anche 150 in un mese.

L'Osservatorio del Cambiamento Sociale del Comune della Spezia è nato nel 2015 attraverso una sperimentazione dei Servizi Sociali, accompagnati dall'Università di Firenze prima e poi sancito con un decreto della Conferenza dei Sindaci nel 2016. Il suo obiettivo è valorizzare e formare una cultura della ricerca e dei dati nel personale dell'Ente Locale e costruire un modello di studio ed analisi dei fenomeni sociali, nella loro costante evoluzione, nella nostra città, che nasce all'interno dei Servizi Sociali, ma si apre alla rete dei Servizi che oggi dispone dei cosiddetti *big data*, ovvero una quantità sempre più importante di informazioni che ci permette di comprendere in profondità, non solo percepire, l'ampiezza e le caratteristiche delle problematiche e delle sfide sociali della città. Grazie all'attento lavoro di osservazione, ricerca e sistematizzazione degli operatori, in primis gli assistenti sociali del team Osservatorio, intende fornire le cosiddette "evidenze quanti-qualitative" ai decisori politici e si propone di misurare e riflettere sia attraverso metodi quantitativi, i numeri e le statistiche, sia qualitativi, le interviste, i focus group, i questionari, sui cambiamenti socio-economici-culturali in corso. Si interroga inoltre su come le politiche e gli interventi della Rete dei Servizi siano adeguati non solo a rispondere ai nuovi e vecchi bisogni dei cittadini, ma anche come possano far emergere e valorizzare le risorse personali e collettive che i cittadini stessi mettono in campo per superare le crisi e contribuire al benessere proprio e di tutta la comunità locale.

L'Osservatorio nel suo modello di intervento si avvale dello strumento della ricerca tematica: data una domanda di ricerca ritenuta rilevante per la città, si realizza un'investigazione specifica su un tema, dall'analisi della letteratura, la descrizione del contesto, lo stato dell'arte dei servizi disponibili e proponendo raccomandazioni per migliorarli. Fino a questo momento sono state realizzati un profilo generale del cambiamento sociale (2017/18), una ricerca su come cambiano le famiglie che ha portato alla costruzione di un modello di centro per le famiglie nel 2018 e nel 2019 questa ricerca sulla mediazione interculturale realizzata dalla Cooperativa Sociale Mondo Aperto, in stretta collaborazione con la rete dei Servizi.
I numeri sono infatti fondamentali per comprendere il fenomeno di "La Spezia città multiculturale e globalizzata", ma è altrettanto necessario trasformarli attraverso un'attività di ricerca partecipata in storie di vita reale delle persone, dei professionisti dei Servizi e quindi in riflessioni su come migliorare e ottimizzare gli interventi in essere non solo a beneficio dei nuovi cittadini in arrivo, o residenti nella nostra città ormai da tempo,

ma per la comunità locale nel suo insieme nella quale ognuno gioca un ruolo importante, senza distinzione di età, sesso, nazionalità, religione o condizione economica, per lo sviluppo della città e la sua *vision* di futuro.
La ricerca sulla mediazione pone domande importanti alla città ed agli operatori sul suo progetto di città interculturale e aperta al futuro, soprattutto delle giovani generazioni, e cerca di dare risposte in termini di opportunità della mediazione interculturale come servizio chiave per permettere il dialogo e la collaborazione tra le culture, per costruire un "nuovo noi" nel quale tutti ci trasformiamo continuamente, piuttosto che rifugiarsi in un "noi e loro" apparentemente non mutabile, anzi da conservare il più "puro e tradizionale" possibile. La ricerca si interroga sia sui concetti di acculturazione, integrazione, accoglienza, che riguardano le dinamiche relazionali di tutti i cittadini, ma in particolare su come i Servizi si siano adattati e trasformati ai mutamenti demografici degli ultimi trenta anni ed in che direzione debbano andare. Nella ricerca il lettore troverà riflessioni importanti rispetto ad alcune domande chiave:

- Come è cambiata la migrazione sul nostro territorio, in particolare in seguito all'ondata di richiedenti asilo provenienti dalle coste africane del Mediterraneo a partire dal 2014? Come entrano in relazione tra loro i cittadini autoctoni, i migranti di vecchia data, ormai perfettamente integrati, i migranti più recenti ed in situazione ancora precaria ed i giovanissimi richiedenti asilo, per lo più senza reti di supporto locale?

- Come si sono evoluti i servizi di mediazione interculturale nelle Scuole, nei Servizi Sociali, nei presidi sanitari, nel sistema di giustizia, nei centri per l'impiego e più recentemente nei CAS e negli SPRAR? Che cosa ha funzionato e che cosa manca? È adeguata ad esempio l'offerta di insegnamento della lingua italiana come lingua seconda, *conditio sine qua non* per il migrante per costruire un progetto di successo nel nostro territorio? Quanto i servizi di salute mentale tengono in considerazione la dimensione culturale ed antropologica del disagio ed elaborano risposte adeguate, come nella interessantissima sperimentazione del Centro di Salute Mentale di Follo?

- Quanto e come viene riconosciuta la figura del mediatore culturale nel complesso impianto multidisciplinare e multiprofessionale dei Servizi? Qual è il confine professionale tra l'interprete, l'educatore, il mediatore, il *problem solver* e il progettista? È sufficiente la formazione professionale del mediatore? Che cosa si può fare per garantire una formazione sempre più adeguata alle complessità delle sfide del nostro tempo?

Le conclusioni dello studio indicano come la valorizzazione della figura del mediatore interculturale e la formazione continua in una logica di rete di servizi potrebbero rappresentare un'efficace misura di prevenzione dell'esclusione e della marginalizzazione della popolazione migrante, che non danneggerebbe solo questa, ma toglierebbe risorse preziose a tutta la comunità locale, minandone il benessere, la sicurezza e la fiducia. Nei risultati delle interviste, dei focus group, dei questionari appare chiaro dunque come in una logica *win-win*, nel quale vincono tutti e non ci sono vincitori e vinti, coltivare una cultura del servizio alla popolazione dalla dimensione interculturale

permetta di “includere piuttosto che escludere” tutti i cittadini, così da metterli nelle condizioni di contribuire allo sviluppo di una città, la nostra, che è già globalizzata e che vuole “diventare grande” senza lasciare indietro nessuno.

L’Osservatorio del Cambiamento Sociale si augura che questa ricerca, che oltre ad essere un rapporto di ricerca di facile ed interessante lettura è stato soprattutto un processo di attivazione e riflessione di centinaia tra operatori e cittadini, possa giungere sul tavolo dei decisori politici e mostrare finalmente tutte le opportunità, non solo i rischi, di consolidarci come città aperta alla diversità, alla ricchezza culturale ed alla crescita economica ed in termini di benessere che queste inevitabilmente comportano.

Osservatorio del cambiamento sociale
Comune della Spezia

INTRODUZIONE

Questa ricerca partecipata è stata commissionata dal Comune della Spezia alla Cooperativa Sociale Mondo Aperto ed è stata finanziata con fondi FAMI all'interno del più vasto progetto “Oficinna”.

Una società in continua trasformazione richiede che i Servizi si interroghino costantemente sul tessuto sociale del proprio territorio, individuandone i mutamenti, i nuovi bisogni e programmando sempre nuovi ed efficaci interventi sociali. Dunque questo lavoro cerca di rispondere alla necessità del territorio di realizzare una valutazione continua delle politiche sociali per predisporre e progettare nuovi interventi in risposta a nuovi bisogni.

In quest'ottica si inserisce questa ricerca partecipata sui servizi sociosanitari per gli stranieri e la mediazione interculturale che, analizzando la situazione dei cittadini stranieri residenti sul territorio, ha voluto sia monitorare l'attività che la mediazione interculturale sta portando avanti da anni, sia cercare di dare una risposta a tutte le difficoltà che il territorio si è trovato a dover affrontare dopo il 2015, momento in cui si è radicalizzata l’emergenza dei richiedenti protezione internazionale.

Prima del 2015 i flussi migratori presentavano una certa regolarità e le dinamiche di accesso dei cittadini stranieri permettevano di fornire delle previsioni abbastanza precise in merito agli ingressi sia per quanto riguarda il numero che per quanto riguarda il paese di provenienza. Nel corso dell’anno si poteva fare, anche a livello locale, una stima del numero di ricongiunti che avevano beneficiato del Nulla Osta, così come delle quote per l’ingresso dei lavoratori.

Queste dinamiche migratorie legate strenuamente alle condizioni che permettevano l’ingresso legale avevano come implicazione che ogni anno si incrementassero le comunità già presenti sul territorio: facevano ingresso i familiari dei nostri cittadini stranieri oppure le offerte per i flussi erano utilizzate sovente come regolarizzazione delle persone già presenti sul territorio, ma senza titoli di soggiorno.

Gli operatori delle Istituzioni si trovavano pertanto a interagire con culture note, che avevano imparato a conoscere gradualmente anche nella propria quotidianità, ma soprattutto attraverso percorsi formativi pensati ad hoc.

Gli interventi potevano riguardare tre tipologie di utenza: i neo ricongiunti, gli stranieri

di vecchia immigrazione e le generazioni terze, seconde e “uno e mezzo”.
Il 2015 ha rotto un sistema che stava cominciando appena a definirsi e a disporre di protocolli condivisi per ottimizzare il servizio di mediazione interculturale e favorire una positiva integrazione.
L’impossibilità del controllo dei flussi dei richiedenti protezione internazionale ha determinato il sovvertimento di tale sistema: la mancanza di una proiezione dei numeri e tanto meno dei paesi di provenienza ha avuto molteplici conseguenze sulle modalità di accoglienza attivate per queste persone.
Incertezza sui numeri, ingresso di cittadini di aree geografiche fino ad allora non rappresentate sul territorio, nuove motivazioni alla base della migrazione, nuovi bisogni, nuovi sistemi di accoglienza, nuove politiche internazionali e nazionali: si tratta di un insieme di fattori che meritano analisi specifiche e acquisizione di nuove competenze.

Bisogna infatti considerare che all’interno della categoria genericamente definita come “profugo” si cela una grande complessità di situazioni: richiedenti presenti sul territorio da anni, ma ancora in attesa dell’esito della Commissione Territoriale o degli eventuali ricorsi effettuati; utenti appena arrivati che devono sostenere ancora tutto l’iter amministrativo; utenti che hanno avuto esito positivo dalla Commissione e sono stati accolti nello SPRAR o utenti che, nonostante l’esito positivo non hanno avuto la possibilità di costruire un percorso dentro lo SPRAR e permangono nei CAS o sul territorio; utenti che hanno ricevuto il diniego, ma continuano a vivere sul territorio senza possibili progetti di inserimenti legali e regolari.

La durata dell’accoglienza, al di là dell’andamento delle procedure amministrative, determina delle fasi nella predisposizione degli utenti verso il contesto ospitante: dal timore e dallo spaesamento dello sbarco, alla propositività iniziale, alla fase di caduta delle motivazioni.

La complessità e la velocità con cui si è sviluppato il fenomeno dell’accoglienza dei richiedenti protezione internazionale ha mutato profondamente sia le tipologie di richieste rivolte ai Servizi ma anche le modalità comunicative; ha altresì prodotto un radicale stravolgimento nella percezione dello straniero all’interno della società civile, che dovrebbe essere studiato anche nell’ottica dell’impatto che avrà sull’identità dei migranti di lungo periodo, in particolare sulle Seconde Generazioni.
Tutto questo è stato lo scenario dal quale siamo partiti per analizzare il funzionamento del servizio di mediazione interculturale nel territorio, capirne i punti di forza e i punti di debolezza, per riuscire a migliorare un servizio che, nelle società multiculturali, si configura come la risposta più organica ed efficiente a soddisfare i bisogni degli utenti stranieri e degli operatori dei servizi.

METODOLOGIA E IPOTESI DI RICERCA

La seguente Ricerca Partecipata si prefigge dunque, in un'ottica di coinvolgimento dei Servizi territoriali maggiormente esposti al confronto con l'utenza straniera, di interrogare il territorio per riprogettare le modalità di intervento della mediazione interculturale affinché essa possa rispondere, nel miglior modo, ai nuovi bisogni emersi a seguito dell'accoglienza dei richiedenti protezione internazionale.

L'IPOTESI DI RICERCA da cui siamo partiti è che **la mediazione interculturale sia una disciplina in continua evoluzione** poiché in continua evoluzione sono i mutamenti del fenomeno migratorio. La mediazione interculturale ogni volta **deve** infatti, a seconda del contesto in cui si trova ad operare, **ridefinire i propri obiettivi.**

Con l'arrivo dei richiedenti protezione internazionale nel nostro territorio **si sono definiti nuovi scenari**, abbiamo rilevato nuovi bisogni e la mediazione ha dovuto fornire nuove risposte. Abbiamo dunque ipotizzato che le modalità di partenza e di arrivo dello straniero influenzino l'approccio al contesto ospitante dello straniero e implichino la necessità di utilizzare metodologie specifiche per favorire i processi di inserimento.

La mediazione interculturale non può dunque essere slegata dal contesto migratorio in cui si trova ad operare. Ci siamo dunque chiesti **come possiamo coniugare i cambiamenti continui della società con la necessità di creare dei metodi di lavoro stabili, efficaci e ripetibili?**

L'obiettivo finale di questa ricerca è stato quello di compiere una *«valutazione di impatto di quello che è stato fatto finora sul territorio ed una proposta di innovazione del servizio, che comprenda un nuovo profilo disciplinare del mediatore e dell'etnopsicologo».*

Ulteriore obiettivo generale di questa Ricerca Partecipata è stato quello di produrre comprensione e cambiamento attraverso la partecipazione attiva dei soggetti coinvolti che sono considerati non come oggetti di studio, ma soggetti con cui condurre lo studio.

Attraverso momenti di dibattito e confronto con gli operatori dei Servizi locali (nonché di indagine quali-quantitativa) si è proceduto alla rilevazione dei bisogni del territorio e delle modalità con cui attualmente viene svolta la mediazione interculturale, alle criticità e ai punti di forza, ed infine alla progettazione di modalità innovative.
Abbiamo coinvolto nella nostra indagine i tre soggetti principali coinvolti nei processi per l'inclusione sociale ovvero operatori dei servizi, mediatori interculturali e utenti.

L'ambito di indagine della ricerca riguarda molteplici settori.
Il primo ambito di indagine riguarda la **Prefettura e la Questura**, in quanto "punti di accesso" al territorio.
Il secondo riguarda le **scuole della Provincia** per rilevare lo stato della mediazione, la funzione che gli operatori scolastici ascrivono a tale professione e la valutazione delle attività volte all'integrazione compiute negli ultimi anni.
All'interno della rete viene coinvolta anche **l'area penale**, USSM e Casa Circondariale della Spezia, nonché l'IPM di Pontremoli.
Altro ambito di ricerca è quello dei **Servizi Sociali** e degli **operatori di ASL** dei Distretti Sociosanitari: al fine di poter disporre di momenti di dialogo e di un costante confronto con tali operatori, la ricerca partecipata a loro rivolta si è legata profondamente con un percorso di formazione e sostegno etnopsicologico.
Un ulteriore ambito di indagine è stato quello dei **CAS**; sono dunque stati coinvolti gli **operatori e i gestori** che offrono il servizio di prima accoglienza ai richiedenti protezione internazionale.
Al percorso di ricerca hanno preso parte anche i **cittadini stranieri** che risiedono sul territorio e i **mediatori interculturali**.

AREE DI INDAGINE:

- l'**area socio-assistenziale** (gli operatori dei servizi sociali dei tre Distretti sociosanitari della Provincia),
- l'**area sanitaria** (gli operatori dei servizi dei tre Distretti sociosanitari della Provincia),
- l'**area penale** (operatori dell'IPM, Istituto Penale per Minorenni, di Pontremoli, dell'USSM e della Casa Circondariale della Spezia),
- il **sistema scolastic**o (insegnanti di ogni ordine e grado delle scuole della Provincia),
- l'**area RAR** (gestori e operatori di Centri di Accoglienza Straordinari della provincia della Spezia),
- l'**area Pubblica Sicurezza** (operatori di Prefettura e Questura),
- **mediatori interculturali** (due realtà che forniscono servizi di mediazione interculturale sul territorio spezzino: la cooperativa Mondo Aperto e l'associazione Delta Intercultural Club e una realtà esterna al nostro territorio, la Cooperativa Saba di Genova),

- **cittadini stranieri** (scelti tra rappresentanti delle comunità etniche e beneficiari di interventi di mediazione interculturale).

ELENCO ATTIVITÀ SVOLTE:

1. Analisi della letteratura sulle società multiculturali e sulla mediazione interculturale.
2. Analisi delle normative regionali che disciplinano la mediazione culturale con particolare riferimento alla Liguria.
3. Analisi dei dati statistici per restituire una fotografia del fenomeno migratorio locale.
4. Rilevazione dei luoghi della mediazione culturale: quali sono, cioè, i Servizi maggiormente interessati ad un approfondimento circa la mediazione culturale.
5. Analisi, all'interno dei luoghi della mediazione, delle metodologie utilizzate e delle relazioni instaurate per la promozione di percorsi di inserimento sociale dei cittadini stranieri; rilevazione del grado di sensibilità, in tema di integrazione e accoglienza dei cittadini stranieri, degli operatori preposti ad attivare il servizio di mediazione culturale; ruolo attribuito dagli operatori dei servizi alla mediazione culturale; rilevazione dei punti di forza e debolezza del servizio di mediazione secondo gli operatori, i mediatori e i beneficiari; analisi delle modalità che possono contribuire a potenziare la figura del mediatore come "agente di rete" che favorisca l'integrazione delle famiglie migranti sul territorio.

Il punto numero 5 è quello in cui è stata coinvolta la rete territoriale e l'indagine è progredita attraverso un approccio integrato, combinando strumenti della ricerca quantitativa e qualitativa.

L'interpretazione combinata e dialettica dei due elementi della ricerca (quantitativo e qualitativo) e l'ascolto di più punti di vista (operatori sociali, mediatori, migranti) permette di leggere in maniera ampia l'attività di mediazione e quindi ripensarla alla luce delle nuove necessità e possibilità.

Le modalità di indagine attraverso cui abbiamo cercato di interrogare il territorio sono state principalmente tre: questionari, focus group e interviste semi-strutturate. A queste tre modalità di indagine si sono aggiunte, in alcuni casi, le analisi SWOT. Un altro interessante, e non convenzionale, strumento di rilevazione (non tanto delle opinioni degli operatori quanto delle loro dinamiche comunicative e operative) è stato un laboratorio di simulazione di un intervento di mediazione interculturale organizzato in occasione di una delle giornate di formazione che si sono tenute parallelamente a questo progetto di ricerca.

I FOCUS GROUP

Il focus group è una tecnica di ricerca sociale, una discussione pianificata per ottenere informazioni su una specifica area di interesse.

Il focus group serve ad approfondire un tema mediante un'intervista, più o meno strutturata, rivolta a un gruppo omogeneo di persone.

Il gruppo è costituito dai ricercatori con l'obiettivo di indagare un dato argomento e il numero dei partecipanti può variare dai 4 ai 12. La caratteristica principale (e il punto di forza) del focus group sta nell'interazione che si crea tra i partecipanti, un'interazione dalla quale escono valutazioni, giudizi, opinioni espressi da punti di vista differenti.
Il focus group, se ben gestito e guidato dal moderatore, solitamente favorisce una discussione più produttiva in quanto l'interazione tra i membri stimola lo scambio di idee e commenti.

Come primo step di indagine **SONO STATI ORGANIZZATI SETTE FOCUS GROUP** con alcuni rappresentanti delle aree professionali maggiormente a contatto con gli stranieri: un **gruppo di gestori di Centri di Accoglienza Straordinari**, un **gruppo di rappresentanti delle comunità etniche insediate sul territorio**, un **gruppo di mediatori interculturali qualificati**, un **gruppo di insegnanti che lavorano nelle scuole** della provincia e si occupano di integrazione e intercultura, un **gruppo di operatori della Questura** (ufficio immigrazione) e della **Prefettura**, un gruppo di **educatori**, **dirigenti e operatori dell'USSM e della Casa Circondariale della Spezia e dell'IPM**, Istituto penale per minorenni, di Pontremoli. I Focus Group sono stati organizzati in questi ambiti sia perché erano ambiti più difficili da raggiungere in un confronto faccia a faccia (es. comunità etniche) o perché realtà transitorie (es. Enti gestori di CAS) o istituzionali (es. Questura, Prefettura).
È stato inoltre organizzato un focus group con una realtà esterna alla nostra Provincia: la cooperativa Saba di Genova. La **Cooperativa Saba** nasce nel 1979 e da allora ha operato nella città di Genova sviluppandosi negli anni fino a diventare una grande realtà che attualmente comprende più di 200 lavoratori e più di 20 servizi. La attività della Cooperativa Saba si articolano in più piani di intervento (educativi, riabilitativi, assistenziali, sanitari, di mediazione interculturale e di promozione sociale) ma il nostro colloquio si è concentrato esclusivamente sui loro servizi di integrazione e sulla mediazione interculturale. I settori in cui lavorano (o hanno lavorato) come mediazione interculturale sono le scuole di ogni ordine e grado, il settore sanitario, i centri per l'impiego, lo sportello unico per l'immigrazione della Prefettura, i progetti SPRAR, l'USSM (Ufficio servizi sociali minori), i centri per richiedenti asilo (prima accoglienza o CAS) e

altri progetti di formazione e di promozione di una società interculturale.
Il focus group che abbiamo organizzato con la Cooperativa Saba ha visto la partecipazione di un gruppo di mediatori interculturali che lavorano in ambito scolastico chiamati mediatori interculturali educativi (Mie): il nostro focus è stato incentrato anche intorno a questa figura.

Tutti i focus group effettuati sono stati registrati e i contenuti usciti da quegli incontri sono stati rielaborati e riproposti nel capitolo a essi dedicato.

LE INTERVISTE SEMI-STRUTTURATE

Dopo aver rilevato le tematiche principali uscite da focus group e questionari sono stati intervistati alcuni rappresentanti delle varie aree dei servizi. In questa fase si sono privilegiati gli operatori dei servizi che partecipano al percorso individuale degli utenti (come le assistenti sociali dei servizi territoriali).
Abbiamo **intervistato 14 operatori del territorio** che si occupano, a vario titolo, dell'immigrazione e della mediazione interculturale e **20 utenti** che hanno usufruito del servizio della mediazione interculturale. Abbiamo inoltre intervistato il **giornalista Domenico Quirico**, inviato di guerra, esperto del fenomeno della primavera araba e delle migrazioni nel Mediterraneo, autore di libri come *Esodo. Storia del nuovo millennio*. E infine abbiamo utilizzato anche i materiali e le conoscenze uscite dalle varie giornate di formazione organizzate in parallelo a questa ricerca e a cui hanno partecipato la prof.ssa Annamaria Fantauzzi (Docente di Antropologia Medica e Culturale all'Università di Torino), il prof. Fatos Dingo (Etnopsicologo e Antropologo), la dott.ssa Martina Bianchi (avvocato e dottoressa di ricerca in Scienze giuridiche).

I QUESTIONARI

Sono stati prodotti e distribuiti questionari per utenti, mediatori e operatori dei servizi. Abbiamo **analizzato un totale di 166 questionari: 70 erano dedicati agli utenti, 16 ai mediatori e 80 agli operatori.**
La decisione di utilizzare il questionario all'interno della ricerca è stata dettata dalla volontà di affiancare al lungo lavoro fatto in questi mesi uno strumento che sintetizzasse e riepilogasse alcuni punti chiave. Consci delle limitazioni che tale strumento porta con sé, si è cercato il più possibile di fornire opzioni di risposte dettagliate agli intervistati.
I questionari hanno una parte iniziale in comune nella quale si richiedono i dati generali del soggetto intervistato (provenienza, età, titolo di studio, lingua/e parlate, etc..), poi si scende nel dettaglio per ciascun gruppo.
Il campione del questionario è stato così deciso. Per i mediatori sono stati inviati i questionari alle cooperative/associazioni di mediazione interculturale che operano sul

territorio spezzino: Mondo Aperto e Delta Intercultural Club. Per gli utenti abbiamo chiesto ai mediatori interculturali di distribuirli agli utenti che in questi anni hanno avuto contatti con il servizio di mediazione: tendenzialmente sono stati scelti utenti che potessero svolgere il questionario senza eccessive difficoltà (escludendo dunque gli analfabeti o chiunque non avesse una sufficiente conoscenza della lingua italiana). Per gli operatori si è chiesto ad alcuni referenti di area di distribuirli, in maniera casuale, ai loro colleghi.
In fase di analisi si sono ritenute sbagliate, quindi nulle, tutte le risposte che non rispettassero i criteri richiesti nelle rispettive domande.

LE ANALISI SWOT

Alla conclusione dei focus group e di una delle giornate di formazione destinate agli operatori sociosanitari di ASL e Servizi Sociali sono stati distribuiti dei fogli per l'analisi SWOT da compilare (in allegato alla ricerca si troverà il modello).

> **L'ANALISI SWOT è uno strumento per valutare i punti di forza (*Strengths*), le debolezze (*Weaknesses*), le opportunità (*Opportunities*) e i rischi, le minacce (*Threats*) di una data situazione.**

Il tema che è stato analizzato e valutato in ogni incontro è stato il servizio di mediazione interculturale sia per come si configura attualmente (punti di forza e punti di debolezza) e sia per come si configurerà nel futuro a seconda se prevarranno i punti di forza (opportunità) o di debolezza (rischi).
I fogli SWOT riconsegnati sono stati 73 e sono stati compilati da operatori dei servizi sociosanitari (41) e dell'area penale (7), da operatori e gestori di CAS (5), da insegnanti (10) e da mediatori interculturali (9). Per mostrare in maniera più incisiva e immediata i risultati raggiunti abbiamo ritenuto più opportuno rielaborare e riproporre in questa sede i risultati tramite dei grafici *word cloud*.

ESPERIENZA DI LABORATORIO: la simulazione di un intervento di mediazione interculturale

Durante una delle giornate di formazione destinate agli operatori sociosanitari di ASL e Servizi Sociali è stato proposto un **percorso esperienziale di gruppo sulla mediazione interculturale.**

Gli operatori sono stati divisi in tre gruppi ed è stato simulato, per ogni gruppo, un

intervento di accesso ai servizi di un utente straniero con grandi difficoltà linguistiche.
I tre gruppi di lavoro, tre équipe multidisciplinari (infermieri, assistenti sociali, psicologi, educatori, medici, psichiatri), **hanno avuto tre diverse possibilità di facilitazione linguistica** e ognuno dei tre gruppi ha lavorato autonomamente per capire il bisogno portato dall'utente e compilare una scheda di progetto.

Per i soggetti coinvolti nella ricerca tale attività si è configurata anche come realizzazione di un processo alternativo d'apprendimento che, attraverso l'approfondimento di aspetti problematici, porta ad autodiagnosticare i bisogni ed a compiere scelte significative in maniera collaborativa.

Sempre in quest'ottica, parallelamente all'attività di ricerca partecipata, **è stato condotto un PERCORSO DI FORMAZIONE per operatori socio-sanitari** della Conferenza dei Sindaci di ASL 5.

La formazione si è svolta in cinque giornate durante le quali diversi formatori hanno fornito ai partecipanti gli **strumenti per comprendere e gestire l'incontro con la diversità culturale.**

La prima giornata (*Le sfide dell'accoglienza: analisi di un fenomeno in evoluzione*) ha visto il dott. Manuel Bonomo riportare i ***risultati della situazione immigratoria attuale locale e iniziare a affrontare il tema delle società multiculturali.*** In questa giornata agli operatori sono stati anche somministrati i questionari e i fogli SWOT che sono stati analizzati nella ricerca.

Nella seconda giornata (*Gli strumenti per la collaborazione in un setting multiculturale*) il dott. Bonomo ha fornito una ***panoramica dei principali strumenti per muoversi in queste società multiculturali in maniera efficace e corretta*** ovvero adottando una prospettiva interculturale: si è dunque parlato di ***strumenti come la comunicazione interculturale, l'ascolto attivo, l'osservazione partecipata e la mediazione interculturale.*** In questa giornata è stata organizzata l'esperienza di simulazione di mediazione interculturale.

Nella terza giornata (*Antropolgia medica ed etnopsicologia*) la prof.ssa di Antropologia Medica e Culturale dell'Università degli Studi di Torino Annamaria Fantauzzi ha fatto un intervento di ***antropologia medica incentrato sulla mutabilità di alcuni concetti come l'idea di salute, di malattia o di morte da cultura a cultura e sull'approccio con cui l'operatore tende ad affrontare questa mutevolezza, sempre in bilico tra relativismo ed etnocentrismo.***

Nella quarta giornata (*Percorsi di integrazione per target vulnerabili*) la dott.ssa di

ricerca in Scienze Giuridiche e avvocato Martina Bianchi ha incentrato la sua lezione sui ***percorsi di integrazione per i soggetti più vulnerabili tra i quali, nello specifico, i soggetti vittime di violenza e tratta.*** Il suo racconto si è diviso tra un'analisi della legislazione relativa ai suddetti casi e alle sue falle e l'analisi di casi specifici.

Nella quinta giornata (*Etnopsicologia e etnopsichiatria*) il prof. Fatos Dingo, dopo aver riassunto brevemente i contenuti del corso, ha trattato il ***concetto della (e delle) identità e ha raccontato dell'esperienza dell'ambulatorio etnopsicologico ed etnopsichiatrico*** sito nel Comune di Follo: un servizio specialista di secondo livello rivolto a operatori di ASL 5 che necessitano di una consulenza per sostenere utenti stranieri i cui progetti individuali attraversano un momento di stasi dovuto a criticità di matrice culturale.
All'interno della ricerca sono stati riportati anche i risultati di alcuni interventi di supervisione portati avanti dall'ambulatorio etnopsichiatrico, sempre all'interno del progetto “Oficinna” che prevedeva l'attivazione di alcuni percorsi di supporto etnopsicologico da attivare su segnalazione degli assistenti sociali della Conferenza dei Sindaci di ASL 5.



CAPITOLO 1

IL QUADRO GENERALE

1.1 LA RAPPRESENTAZIONE DELL'ALTRO

L'INCONTRO CON LA DIVERSITÀ CULTURALE

La presenza di immigrati stranieri sul territorio nazionale e locale, la loro stabilizzazione sul territorio, i nuovi flussi di arrivo sollecitano inevitabilmente gli operatori a nuove domande e cercare nuove strategie per favorire e promuovere una convivenza serena. ***«[...] la convivenza pluri-etnica, pluri-culturale, pluri-religiosa, pluri-lingue, pluri-nazionale [...] appartiene*** *dunque e sempre più apparterrà,* ***alla normalità, mai all'eccezione.*** *Ciò non vuole dire, però, che sia facile o scontata, anzi.* ***La diversità, l'ignoto, l'estraneo complica la vita, può fare paura, può diventare oggetto di diffidenza e di odio,*** *può suscitare competizione sino all'estremo del mors tua vita*

mea»[1].

DA SEMPRE LA DIVERSITÀ SUSCITA INTERROGATIVI, INCOMPRENSIONI E PAURA NELL'ESSERE UMANO. Secondo lo studioso di intercultura **Milton Bennet** ***«la risposta iniziale umana alla differenza consiste normalmente nell'evitarla [...]. Scappiamo nei sobborghi o ci rifugiamo tra le nostre quattro mura per evitare la differenza culturale e se siamo obbligati a confrontarci con essa, spesso avviene un conflitto. Storicamente, se non abbiamo potuto evitare le persone diverse, abbiamo cercato di cambiarle»*[2]*.***

Il medesimo atteggiamento si ritrova in ogni epoca: in primo luogo si cerca di allontanare il diverso e, quando non è possibile, si cerca di cambiarlo attraverso meccanismi di assimilazione. Nei casi più estremi le differenze che non si possono evitare o convertire hanno infine portato a processi di eliminazione (genocidio o emarginazione).

Sono tanti gli studiosi che si sono interrogati sui meccanismi di sviluppo dei pregiudizi e della discriminazione di tipo razzista: quello che è particolarmente difficile da combattere è l'irrazionalità che si trova alla loro base e che non si traduce sempre in azioni discriminatorie, ma che può farlo in condizioni storiche particolari.
Il pregiudizio non è solo un giudizio sbagliato che proviene dall'ignoranza, dalla non conoscenza (e che dunque può essere corretto). **Il pregiudizio è qualcosa di molto più difficile da smontare e può ostacolare fortemente la comunicazione e la convivenza pacifica.**

LA PERCEZIONE DELLO STRANIERO IN ITALIA (I DATI)

Per quanto riguarda la situazione attuale il **rapporto Eurispes sull'Italia 2018**[3] può aiutarci a fare luce su quella che è **la percezione dello straniero a livello generalizzato, sui pregiudizi e sulle percezioni errate dell'opinione pubblica.**

Dai dati Eurispes 2018 rileviamo che solo il 28,9% dei cittadini sa che l'incidenza di stranieri sulla popolazione è all'8%. **Più della metà del campione, al contrario, sovrastima la presenza di immigrati nel nostro Paese: per il 35% si tratterebbe del 16%, per ben il 25,4% addirittura del 24% (un residente su quattro, a loro avviso, sarebbe non italiano)**. E solo il 31,2% valuta correttamente la presenza di immigrati di religione islamica che è del 3%, gli altri italiani la sovrastimano.

[1] A. Langer, *La scelta della convivenza*, edizioni e/o, Roma, 1995, p. 33.

[2] M. Bennet, *Principi di comunicazione interculturale. Paradigmi e pratiche*, FrancoAngeli, Milano, 2015, pp. 23-24.

[3] Eurispes, *Rapporto Italia*, 2018.

Gli stranieri di origine africana residenti in Italia rappresentano circa l'1,7% della popolazione. Si tratta dunque di una quota contenuta rispetto alla popolazione immigrata nel suo complesso. Gli italiani che stimano con esattezza la presenza africana in Italia sono soltanto il 15,4% del totale. Il 21,4% ritiene invece che venga dall'Africa il 3,5% della popolazione, ben il 35,3% ritiene che sia il 5,8%, il 27,8% che sia addirittura il 10,2%. **C'è una diffusa tendenza dei cittadini italiani a sovrastimare i flussi migratori di origine africana.**
Sebbene non risultino nelle prime posizioni tra i timori degli italiani, gli stranieri vengono indicati dalla netta maggioranza del campione come un pericolo personale e per la propria famiglia. **Il 65,3% associa al pericolo gli immigrati in genere, il 66,2% gli islamici in genere e il 57,6% i cinesi nell'economia italiana.**

Questa percezione è probabilmente legata alla stagione della comunicazione 2017 che sui media è stata caratterizzata da una forte presenza di notizie ansiogene e allarmanti nella cronaca del fenomeno migratorio. Un clima di apprensione dettato, non tanto dalla crescita dell'"emergenza migranti" e degli sbarchi, ma **dall'agenda setting del dibattito politico.**
Nel 2017 infatti si è assistito a un sensibile calo degli arrivi in Italia: dai 181.436 del 2016 ai 118.914 del 2017 (- 34%) ma sulla carta stampata, le notizie connesse con il fenomeno "migranti" sono aumentate dal 2016 al 2017: sicurezza (dall'8% al 16%), flussi migratori e criminalità (dal 24% al 43%).
Sui media televisivi l'incremento è stato ancora più marcato: alla cronaca dei flussi è andato il 40% dei servizi e notizie su criminalità e sicurezza hanno raccolto il 34% delle coperture, secondo il rapporto "Notizie da paura" di Carta di Roma 2017.

OLTRE LA PERCEZIONE E IL PREGIUDIZIO, CERCANDO RISPOSTE

Vediamo bene come nella situazione attuale la presenza degli immigrati venga spesso sovrastimata e gli immigrati vengano percepiti ed etichettati dall'opinione pubblica come pericolosi o dannosi per qualche aspetto della vita del nostro Paese.

I pregiudizi non mancano e, d'altra parte e di conseguenza, **il pregiudizio non è mai unidirezionale ma si ritrova in tutte le culture ed è multidirezionale.**

In questa situazione generale è necessaria più che mai una forte politica di accoglienza che strutturi le regole della nuova convivenza per evitare di far crescere il conflitto, la distanza, l'incomprensione reciproca: *«[...] la relazione nello spazio sociale non è neutrale, ma fortemente condizionata dallo sguardo della maggioranza che domina; sguardo che viene interiorizzato dal dominato o dalla minoranza, nel nostro caso dal migrante. [...] Prendiamo l'esempio dell'islamofobia dilagante nel nostro paese in tutti i mass media, la continua identificazione islam-fondamentalismo-terrorismo che finisce*

per creare un clima di sospetto e paura verso gli arabi; è ovvio che tutto ciò crea negli immigrati musulmani un forte senso di frustrazione e di ansia e talvolta una rabbia che difficilmente possiamo immaginare. Riflettiamo poi sull'identificazione costante tra delinquenza e immigrazione»[4].

La situazione in cui si trova l'immigrato è spesso una situazione d'inferiorità sociale e di discriminazione dovuta alla differenza culturale. Il mondo del lavoro è spesso un mondo di manodopera a basso costo e in nero, il contesto socioeconomico che lo aspetta è segnato dallo sfruttamento e dalla condizione di nuovo schiavo salariato. In questo contesto l'immigrato deve affrontare il complesso processo di riadattamento e di ridefinizione di sé in un contesto nuovo. L'esperienza migratoria infatti porta sempre con sé una parte di sofferenza: lasciare i propri affetti, vivere lo *shock culturale* che si genera al momento dell'arrivo.

Il lavoro delle istituzioni è quello di evitare in ogni modo che gli immigrati diventino cittadini di serie B: parlare di accoglienza vuol dire anche affrontare il tema della cittadinanza. E come? **Il primo passo**, come ben si sa, **è quello di garantire e favorire l'accesso ai servizi ai cittadini immigrati** ricordando che *«non c'è un Noi e un Loro ma che c'è un nuovo Noi cioè una comunità dove sono presenti gli immigrati che sono parte integranti dello spazio di cittadinanza»*[5]. **Accogliere significa introdurre l'altro, l'estraneo, in questa zona qualificata che è la nostra città, la nostra scuola, il nostro ospedale: lo spazio dei servizi socio-sanitari, socioassistenziali, per l'impiego e scolastici.**

Per favorire l'accoglienza e l'inserimento socio-culturale degli immigrati bisogna dunque prevedere delle risposte specifiche ai loro bisogni specifici nei luoghi previsti per tutti: *«Bisogna puntare sulla multiculturalità dei servizi: sull'aggiornamento dei metodi di lavoro per rispondere ai nuovi bisogni di cui sono portatori gli immigrati. Questo implica la formazione del personale dei servizi ma anche l'inserimento di nuove figure come quella del mediatore culturale che può aiutare a comprendere e quindi a migliorare il funzionamento del servizio»*[6].

La letteratura sulla comunicazione interculturale, sulla mediazione e sulle pratiche di accoglienza che abbiamo esaminato **è concorde nel suggerire un lavoro su due fronti: INVESTIRE NELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE**, che deve acquisire gli strumenti e le competenze interculturali necessarie per rapportarsi con l'utenza immigrata, e **ATTIVARE UN SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE** per facilitare la comunicazione e i rapporti tra le istituzioni e i nuovi cittadini.

---

[4] A. Goussot, *Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti*, in «Animazione sociale», XXXVIII (219), 2008.

[5] A. Goussot, *Accoglienza, comunicazione e mediazione* interculturale, in «Progetto regionale: Sportelli informativi e mediazione per detenuti negli Istituti penitenziari della regione Emilia Romagna».

[6] Ibidem.

In ogni caso la prospettiva interculturale sembra essere la strada migliore per rispondere in maniera efficace ai bisogni di questa nuova situazione.

1.2 LA PROSPETTIVA INTERCULTURALE

L'INTERCULTURA COME VISIONE DEL MONDO

Il mondo contemporaneo è caratterizzato da un importante incremento del fenomeno, da sempre esistito, dell'interconnessione culturale. La globalizzazione oggi riguarda ogni aspetto del reale: a muoversi da un continente all'altro oltre alle persone ci sono i simboli, la tecnologia, le merci, le idee, l'arte, le notizie, il denaro, ecc. I fenomeni migratori sono solo uno dei fenomeni in cui si manifesta questo aumento dell'interconnessione e del contatto culturale che sta in realtà coinvolgendo una porzione molto più ampia della realtà.
Per definire e spiegare la parte di interconnessione culturale relativa ai fenomeni migratori si può parlare di "etnorama" ovvero di "paesaggio etnico", secondo la definizione dell'antropologo indiano Appadurai: ***«Per etnorama intendo quel panorama di persone che costituisce il mondo mutevole in cui viviamo****: turisti, immigrati, profughi, esiliati, lavoratori ospiti, ed altri gruppi e individui in movimento costituiscono un tratto essenziale del mondo e sembrano in grado di influenzare la politica delle (e tra le) nazioni ad un livello mai raggiunto prima. Ciò non significa che non ci siano comunità relativamente stabili e reti di parentela, amicizia, lavoro e tempo libero, così come di nascita [...]. Ma significa che la trama di queste stabilità è percorsa ovunque dall'ordito del movimento umano, quanto più persone e gruppi affrontano la realtà di doversi muovere, o la voglia di volerlo fare. Per di più questa realtà e questa voglia funzionano ora entrambe su scala più ampia [...]»*[7].

Viviamo in un villaggio globale dove, nello stesso ambiente reale e virtuale, vivono fianco a fianco persone di diversa provenienza e cultura. Questa nuova società richiede nuove competenze ai suoi abitanti: quelle interculturali.
La comunicazione interculturale cerca di trovare una possibile soluzione alla domanda: *"come si comprendono le persone che non hanno esperienze culturali simili?". «Fino a qualche decennio si ponevano tale domanda solo i diplomatici, gli emigrati e i viaggiatori internazionali occasionali. Oggi, vivendo in società multiculturali all'interno di un villaggio globale, tutti noi dobbiamo continuamente misurarci con tale interrogativo»*[8].

[7] A. Appadurai, *Modernità in polvere*, Meltemi, Roma, 2001, p. 53.

[8] M. Bennet, cit., p. 23.

L'intercultura è la risposta a questo nuovo mondo in cui aumentano i contatti tra "culture" diverse e aumenta, di conseguenza, il rischio di incomprensione e di conflitto.

CHE COS'È L'INTERCULTURA? È una modalità di essere, un approccio al mondo, un atteggiamento costante che, riconoscendo uguale dignità a ogni cultura, prende atto della ricchezza insita nella diversità e opera per promuovere un'interazione fluida e positiva, senza mai cadere nel rischio dell'assimilazione o dell'omogeneizzazione.

Adottare la prospettiva dell'intercultura significa dunque abbandonare la contrapposizione tra "noi" e "loro" superando la visione delle differenze culturali come impermeabili e cercando nella complessità delle nostre identità di esseri umani le somiglianze e le tante cose che ci accomunano, andando ben oltre le semplificazioni e gli stereotipi proposti con così tanta insistenza dai mass media.
L'atteggiamento interculturale per avere senso deve riguardare dunque la società nel suo insieme: *«non riguarda "gli immigrati", "gli altri", ma "noi stessi", il modo in cui viviamo e guardiamo il mondo»*[9].

Per comunicare e interagire in una prospettiva interculturale servono conoscenze, competenze comunicative e abilità relazionali.

LA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE

COMUNICARE significa «scambiare messaggi efficaci»[10] cioè che raggiungano il nostro scopo. **Perché ciò avvenga è importante conoscere e riconoscere alcuni MECCANISMI CHE CONDIZIONANO LA NOSTRA VITA** e il nostro pensiero e che spesso rovinano la comunicazione: spesso sono meccanismi assunti in modo inconsapevole fin dall'infanzia e di cui è molto difficile rendersi conto.

Tra questi il principale è **L'ETNOCENTRISMO**, ovvero la **tendenza a porre il proprio popolo al centro del mondo e a giudicare le altre culture secondo le categorie e gli schemi (ritenuti validi in assoluto) della propria cultura.**

[9] G. Mantovani, a cura di, *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Carocci, Roma, 2016. p. 18.

[10] P. E. Balboni, F. Caon, *La comunicazione interculturale*, Marsilio, Venezia, 2015, p. 15.

Altri meccanismi che rischiano di inficiare la comunicazione sono i **PREGIUDIZI E GLI STEREOTIPI**, meccanismi che assolvono una funzione cognitiva ben precisa cioè quella di aiutarci a schematizzare, a categorizzare e a semplificare le infinite diversità presenti sul nostro pianeta ma che possono portare a una distorsione della realtà oggettiva e possono corrompere irrimediabilmente la comunicazione. **Il pregiudizio** infatti **è *«un modo semplificatorio, rassicurante e distorto di leggere la realtà. La propria realtà e non solo quella dell'altro»*[11].**

La cultura crea continuamente i filtri attraverso cui leggiamo la realtà e **avere consapevolezza di come questi FILTRI CULTURALI influenzino i nostri comportamenti è il primo passo per liberarsene e per comunicare efficacemente: *«Lo sguardo interculturale dunque, prima che essere uno sguardo verso l'altro, è uno sguardo verso e dentro se stessi. È il guardare se stessi mentre si guarda l'altro, cercando di vedere entrambi dalla medesima distanza»*[12].**

Per una comunicazione efficace in campo interculturale bisogna accettare il fatto che i modelli culturali sono diversi e che non esiste a priori una gerarchia di valori, bisogna rispettare le differenze e accettare il fatto che alcuni modelli culturali "estranei" possano anche essere migliori dei nostri e, in questo caso, bisogna essere pronti a metterli in discussione, bisogna: *«"mettere in crisi" le proprie certezze per fare spazio all'eventualità che esistano altre risposte possibili alle questioni socio-culturali e che, magari, possano anche essere migliori delle nostre»* [13].

Occorre un buon grado di consapevolezza di se stessi, dei propri condizionamenti inconsci e dei propri paradigmi culturali, dei presupposti su cui questi si fondano e del perché li accettiamo (e se sia giusto accettarli) per arrivare ad acquisire una visione interculturale: *«La prospettiva interculturale suppone il riconoscimento di una pari dignità tra le "culture" che si incontrano; se questo riconoscimento è assente e una società ritiene di essere intellettualmente e moralmente "superiore", allora abbiamo una situazione in cui appare non solo giustificabile ma anche desiderabile che la "cultura" più "arretrata", "primitiva" impari da quella più "avanzata"»*[14].

Intercultura significa essere onesti con se stessi e arrivare a guardarsi in faccia con maggiore eguaglianza, *«come membri di società moralmente difettose»*[15]. Le pratiche che si ritengono eticamente giuste vanno promosse mentre quelle che si ritengono eticamente ingiuste vanno denunciate a prescindere dal fatto che facciano parte dalla propria cultura o di quella altrui: *«non c'è giustificazione ma disgusto e*

[11] A. Goussot, *Comunicazione e pratiche di mediazione*, cit.

[12] P. E. Balboni, F. Caon, cit., p. 137.

[13] Ivi, p. 139.

[14] G. Mantovani, cit., p. 26.

[15] Ivi, p. 29.

ribellione verso le pratiche che si ritengono ingiuste eticamente sia che siano accettate dalla propria cultura che da quella altrui»[16].

Questo tipo di competenza interculturale non si può insegnare per ragioni qualitative (è un oggetto in continua evoluzione) e quantitative (quante culture esistono?) ma si può proporre un modello di competenza comunicativa interculturale di modo che ognuno si costruisca giorno per giorno, contatto per contatto, incidente per incidente la sua esperienza interculturale internamente al contesto in cui opera e in cui si confronta con la diversità: questo può avvenire attraverso *«lo sviluppo di abilità relazionali, di un atteggiamento interculturale, di una disponibilità alla differenza – e sono dimensioni non misurabili, o almeno non misurabili con precisione, ma solo intuibili, immaginabili in una persona più che in un'altra, di certo comunque educabili, attraverso una sensibilizzazione razionale ed emotiva al fenomeno»*[17].

I PROBLEMI DELLA COMUNICAZIONE

I **problemi di comunicazione legati alla cultura** possono essere di vario tipo. Per elencare in maniera sintetica e semplificata le categorie in cui possono riscontrarsi incomprensioni o tensioni possiamo elencare i problemi legati alla **lingua, alla gestualità, all'uso del corpo, ai vestiti o agli oggetti, quelli dovuti a valori culturali** (quei valori di fondo della nostra cultura con cui siamo cresciuti e che dunque ci paiono universali, naturali e non mettiamo mai realmente in discussione) come il **concetto di tempo, quello di pubblico e privato, lo status e la gerarchia, l'idea di famiglia, di donna, di malattia o di medicina, il fair play, il politicamente corretto, le metafore** che usiamo per descrivere il mondo, ecc. Inoltre ogni cultura adotta delle **regole** implicite che "normano" **i vari generi comunicativi** (la telefonata, il dialogo, la conferenza ecc.) e le relative mosse dei partecipanti che, se infrante, possono disturbare la comunicazione[18].

Per imparare a muoversi in questa Babele di lingue, valori e filtri culturali è necessario esercitare quotidianamente alcune **abilità relazionali** come il **saper osservare, il saper relativizzare, il saper sospendere il giudizio sull'interlocutore e sulle sue parole, il saper ascoltare attivamente, il saper comunicare emotivamente e il saper negoziare i significati**. Le suddette capacità vanno costantemente allenate ed esercitate per una continua decostruzione dell'oggettività del nostro sguardo.

Partendo dalla consapevolezza della parzialità del nostro sguardo rispetto alla realtà dobbiamo dunque partecipare alla costruzione condivisa di un discorso orientato alla risoluzione dei problemi: partendo sempre dal presupposto che il nostro interlocutore

[16] Ibidem.

[17] P. E. Balboni, F. Caon, cit., p. 36.

[18] Cfr. ivi.

sia intelligente, prima di giudicare comportamenti o azioni che ci sembrano irragionevoli o maleducati, dobbiamo cercare di comprendere perché una persona li mette in atto, poiché magari nella sua cultura sono comportamenti assolutamente ragionevoli o razionali.

Il modello di comunicazione interculturale come modello «di gestione della diversità culturale deve essere insegnato alla società nel suo insieme, a ogni genere di società, qualsiasi sia il suo tipo e il suo livello di pluralismo culturale»[19].

La competenza comunicativa interculturale in questo senso **è la capacità di creare un terreno comune, uno spazio condiviso, che renda possibile la reciproca inclusione della prospettiva dell'altro.** L'altro spesso è colui che irrompe nella nostra vita con tutto il peso della sua diversità.
Allo straniero che oggi *«nello spazio concreto della mia città, della mia casa, della mia scuola [...] mi chiede di riconoscere la legittimità e la pari dignità della sua cultura, non più solo dal suo lontano paese di origine, ma anche da qui, dal mio paese, dove anch'egli vorrebbe vivere; all'immigrato che rivendica il diritto a una casa e a un lavoro dignitoso, a una carriera adeguata al titolo di studio che possiede, alla tutela della sua diversità, io posso scegliere di rispondere* ***Non ti (ri)conosco e non rispondo di te*** *oppure* ***Ti (ri)conosco e rispondo di te****»*[20].

La seconda risposta è quella che ci interessa, quella più difficile e impegnativa, quella che richiede più risorse, tempo, costanza, competenze e disponibilità. Tuttavia in questa seconda risposta si trova la possibilità di interiorizzare l'altro, di trasformarlo e di farsi trasformare da lui; c'è la possibilità di costruire un dialogo costruttivo e significativo e c'è anche la possibilità di *«stigmatizzare, senza pregiudizi, il comportamento dell'altro quando cozza contro principi che ritengo inviolabili»*[21].

QUESTA PROSPETTIVA INTERCULTURALE dovrebbe essere adottata dalla società nel suo insieme e, in maggior misura, dagli OPERATORI che si confrontano professionalmente con un'utenza straniera.

IL LORO COMPITO INFATTI È QUELLO DI ADOTTARE STRATEGIE E APPROCCI INTERCULTURALI, riflettendo sempre su cosa sia meglio fare o sperimentare per favorire lo sviluppo dell'inclusione degli immigrati e il loro inserimento nel processo partecipativo a livello sociale, culturale e politico.

[19] G. Mantovani, cit., p. 149.

[20] D. Coppola, *L'incontro con l'altro nella comunicazione interculturale*, in D. Coppola, a cura di, *Parlare, comprendersi, interagire. Glottodidattica e formazione interculturale*, Felici Editore, Pisa, 2009, p. 26.

[21] Ibidem.

Si tratta di un processo di cooperazione e co-costruzione: *«cittadini italiani, operatori dei servizi, operatori della mediazione socio-culturale e dell'accompagnamento e cittadini immigrati devono costruire insieme i luoghi e le attività che permettono lo sviluppo della cittadinanza e dell'eguaglianza dei diritti»*22.

È QUESTO LO SPAZIO IN CUI OPERA LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE.

1.3 LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

CHE COS'È LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE?

La mediazione interculturale è la sintesi tra due campi: la mediazione e l'intercultura.

La MEDIAZIONE è un processo di interposizione mirato a facilitare le relazioni e le comunicazioni tra due persone o parti attraverso la negoziazione o la contrattazione.

È una pratica che esiste da sempre e che per la prima volta viene formalizzata in ambito giuridico. Il mediatore dunque a livello generale si caratterizza come un soggetto terzo neutrale che, per ridurre gli effetti indesiderabili di un conflitto o di una mancata comunicazione, cerca di ristabilire il dialogo tra le parti perché si raggiunga una soluzione soddisfacente.

La MEDIAZIONE INTERCULTURALE è l'evoluzione di questa pratica all'interno del settore linguistico e culturale. Quest'evoluzione deriva dalle recenti necessità delle società in cui avvengono frequenti processi di immigrazione poiché, con l'aumento della complessità culturale delle società, aumenta nelle istituzioni il desiderio di promuovere una convivenza pacifica e civile, un'integrazione sociale e professionale per cui sono richieste nuove figure professionali specifiche. Nel mondo globale odierno gli spostamenti di persone hanno raggiunto caratteristiche qualitative e quantitative più importanti rispetto al passato e così la professione del mediatore interculturale si è diffusa, si è formalizzata ed è diventata una figura professionale fondamentale.

[22] A. Goussot, *Comunicazione e pratiche di mediazione*, cit.

La mediazione è una strategia di lavoro, è una risposta alle esigenze di inclusione sociale degli stranieri delle nostre società moderne il cui tessuto sociale è ormai inevitabilmente multiculturale.

Nell'organizzazione dei servizi, per promuoverne e favorirne l'accesso agli stranieri, è diventata necessaria la presenza di una persona in grado di mediare il rapporto tra l'utenza straniera, i servizi e il territorio. La figura del mediatore interculturale è una nuova figura professionale pensata proprio per questo.
Il mediatore interculturale è *«un operatore della comunicazione interculturale formato per intervenire con lo scopo di favorire l'accesso degli immigrati ai vari servizi del territorio e a facilitare la comunicazione nei contesti di vita sociale»*[23].

Il MEDIATORE interculturale DEVE ESSERE UN PONTE tra la realtà socio-culturale della comunità locale e l'universo culturale di provenienza dell'immigrato. Non è solo un traduttore o un interprete; può tradurre lì dove è necessario, ma il grosso del suo lavoro è di costruire un ponte tra l'immigrato che arriva, gli operatori e la comunità locale in modo da facilitare l'accoglienza e l'incontro.

Perché il mediatore non è un mero traduttore? Poniamo un caso estremo, durante un diverbio, una divergenza o una lite tra due parti: non c'è la reale necessità di qualcuno che traduca gli insulti o le accuse, ma c'è la necessità di una terza parte neutrale che si ponga in mezzo per risolvere il conflitto, per fare da specchio alle parti in causa e ripristinare l'equilibrio e il rispetto, *«qualcuno capace di ristabilire equilibri di potere perlomeno accettabili, di ripristinare rispetto e dignità»*[24]. La mediazione è proprio questo porsi in mezzo, è *«la capacità di tollerare l'ambivalenza dello "stare tra", attivamente, con una funzione di responsabilità oltre alla conoscenza di più lingue»*[25] che è possibile sia grazie alle conoscenze linguistiche e culturali ma soprattutto grazie alla capacità e al coraggio di assumersi la responsabilità di un ruolo ambivalente, mediano.

Il mediatore interviene quindi per tessere, o ricucire (nei casi in cui ci sia stato uno strappo), un legame sociale per le persone che vivono una situazione di doppia estraneità ovvero che vivono fuori dal loro paese di origine – geograficamente – e da quello dell'accoglienza – socialmente. Questa doppia estraneità non deve essere

[23] A. Goussot, *Comunicazione e pratiche di mediazione*, cit.

[24] A. Aluffi Pentini, a cura di, *La mediazione interculturale. Dalla biografia alla professione*, FrancoAngeli, Milano, 2009, p. 51.

[25] Ibidem.

ineluttabile e definitiva. Qui si inserisce la mediazione *«perché (ri)crea mondi morali condivisibili, attraverso i quali riconoscersi, cambiare le relazioni e collaborare»*[26].

La mediazione interculturale deve tendere all'**autonomia dello straniero** e allo **sviluppo del *«senso di appartenenza*** *e di partecipazione attiva nella nuova società, e non solamente come un aiuto temporaneo per inserirsi nel nuovo contesto»*[27]; la mediazione serve per arrivare a guardare i migranti come *«agenti attivi nella costruzione di una società interculturale»*[28].

La mediazione interculturale in questo senso dovrebbe cercare di attenuare e rimuovere le asimmetrie di ruoli e di potere trasformando i rapporti in negoziazioni simmetriche: «dovrebbe promuovere l'integrazione dei cittadini stranieri utilizzando un'ottica di empowerment, ovvero promuovendo autonomia e facilitazione nella comunicazione e nella relazione tra operatori e utenti stranieri, favorendo la collaborazione nella ricerca di soluzioni e l'impegno attivo tra le parti»[29].

NASCITA ED EVOLUZIONE DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE IN ITALIA

La mediazione interculturale nasce in Italia come pratica di accoglienza e di inserimento dei migranti nella società italiana nella prima metà degli anni Novanta. In questo periodo la scuola e i servizi pubblici (amministrazione, sicurezza, giustizia, sanità e sportelli di informazioni) iniziano a sentire l'esigenza di nuove pratiche che possano rispondere ai bisogni della società. È in questo momento che il termine "mediatore culturale" inizia ad essere evocato e discusso nei dibattiti italiani sulle politiche sociali e su quelle rivolte ai migranti e alle loro famiglie.

Una prima definizione operativa della mediazione interculturale è emersa da un convegno organizzato dal COSPE a Bologna nel 1993:
***«La mediazione è finalizzata a facilitare la comunicazione e la comprensione, sia linguistica che culturale, fra l'utente di etnia minoritaria (e, per estensione, una comunità di etnia minoritaria) e l'operatore di un servizio pubblico, in contesto di poteri impari, rispettando i diritti di tutte e due le parti»*[30].**

Nonostante l'uso ambiguo del termine "etnia minoritaria" per indicare "minoranze di nazionalità straniera" e nonostante questa definizione non riconosca la dimensione psicosociale e il potere di negoziazione del mediatore sul contesto di accoglienza, qui

[26] G. Mantovani, cit., p. 201.

[27] B. Riccio, P. Villano, *Culture e mediazioni*, il Mulino, Bologna, 2008, p. 18.

[28] Ibidem.

[29] Ivi, pp. 51-52.

[30] COSPE, 1993.

per la prima volta viene inquadrata, a livello operativo, una figura professionale che mancava di contorni e confini ben definiti.
Da questo momento la storia di questa professione ha attraversato varie fasi e si è evoluta. Si sono susseguite e alternate diverse definizioni della mediazione interculturale e del ruolo del mediatore che hanno cercato di rispondere all'evoluzione di una figura professionale in rapida crescita. Attualmente il cambiamento più importante che si sta verificando a livello nazionale è il passaggio da una concezione della mediazione interculturale come una pratica esclusivamente legata all'emergenza temporanea a una concezione nuova in cui il mediatore è parte integrante di una rete di servizi territoriali e partecipa a negoziare con sempre più forza il servizio fornito.

La letteratura sulla mediazione interculturale[31] tende a dividere quest'evoluzione in diversi **PERIODI**:

- Il **primo** periodo è quello della **SPERIMENTAZIONE**. Il dibattito su come pensare/fare mediazione è vivace. Il ruolo del mediatore interculturale viene interpretato in una pluralità di modi differenti a seconda del contesto in cui va a operare. In questo periodo il mediatore viene utilizzato quasi esclusivamente come facilitatore linguistico e ammortizzatore dei conflitti.
-
- Il **secondo** periodo è quello della **FORMAZIONE**. Proliferano i corsi di formazione e si moltiplicano gli attori (enti di formazione, università, volontariato) che li forniscono. I percorsi didattici sono molto vari sia dal punto di vista quantitativo (numero di ore) che qualitativo (contenuti). Anche il target dei mediatori si amplia. Non si formano più mediatori esclusivamente interni alle comunità migranti ma anche studenti ed operatori sociali capaci di agire e lavorare in contesti multiculturali.
-
- Il **terzo** periodo è quello della **DIFFUSIONE ma anche dell'ISOLAMENTO**. Le pratiche della mediazione interculturale raggiungono nuovi contesti locali e si estendono a nuovi settori e servizi. Questa diffusione sul territorio però coincide anche con l'isolamento dei mediatori che non hanno a disposizione nessun percorso di accompagnamento e di formazione permanente. Mancano coordinamento, lavoro di équipe, supervisione e valutazione.
-
- Il **quarto** periodo (nel quale ci troviamo oggi) apre una fase di **LOTTA PER IL RICONOSCIMENTO PROFESSIONALE.** I mediatori interculturali cercano di riqualificare il loro lavoro organizzandosi in associazioni autonome, per poter negoziare il servizio fornito e definire con maggior precisione le caratteristiche di questa nuova categoria socio professionale in un contesto, come quello attuale italiano, in cui manca ancora una normativa a livello nazionale e la precarietà diventa sempre più insostenibile.

[31] B. Riccio, P. Villano, cit. pp. 11-15; G. Mantovani, cit., pp. 203-204.

LA NORMATIVA CHE REGOLA LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE IN ITALIA E IN LIGURIA

La definizione, il ruolo e l'utilità del mediatore si trovano per la prima volta nei testi di legge che regolano l'immigrazione a partire dal 1998[32].
Si trovano poi alcuni riferimenti in altre norme[33] e in alcune circolari di dicasteri[34].
Dal punto di vista nazionale, non sono intervenute rilevanti novità normative a riguardo; tuttavia si riscontrano alcuni riferimenti sulla figura del mediatore all'interno di documenti programmatici e linee guida; in particolare, **nel Piano per l'integrazione nella sicurezza del 2010**[35], **la presenza del mediatore linguistico culturale viene considerata al fine di favorire l'accesso al lavoro, ai servizi essenziali, e socio-sanitari-assistenziali della popolazione immigrata.**

Nel contesto educativo, le *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri* del MIUR (febbraio 2014) citano la presenza del mediatore culturale in riferimento al coinvolgimento e alla partecipazione delle famiglie, laddove ci sia bisogno di «superare le difficoltà linguistiche ed anche per facilitare la comprensione delle scelte educative della scuola». In ambito sanitario, l'art.14 del decreto legge 158/2012 riconosce l'Istituto Nazionale per la Promozione della Salute delle Popolazioni Migranti (INMP) come ente pubblico e gli attribuisce anche la funzione di Centro Nazionale per la mediazione transculturale in campo sanitario.
Il CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) nel 2000 ha aperto un tavolo di discussione per addetti ai lavori per produrre un documento che presentasse degli standard sia per il percorso formativo dei mediatori sia per la loro attività lavorativa. Questo documento ha poi ispirato molteplici deliberazioni ufficiali delle Regioni e degli Enti locali che si sono mossi per inquadrare normativamente il profilo professionale e il bagaglio formativo del mediatore.

A livello regionale la Liguria nel 2006 (D.G.R. n. 874/2006) ha definito la figura del mediatore interculturale come *«operatore sociale qualificato che svolge attività di mediazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza, promuovendo, sostenendo e accompagnando entrambe le parti nella rimozione delle barriere culturali e linguistiche, nella promozione sul territorio di una cultura di accoglienza e integrazione socio-economica nei confronti degli immigrati, nella valorizzazione delle culture di appartenenza, nella conoscenza dei diritti e dei doveri vigenti in*

[32] Legge 40 del 6 marzo 1998 e decreto legislativo numero 286 del 25 luglio 1998 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione"; nel Dpr numero 394 del 31 agosto 1999 "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero".

[33] Cfr. in ambito sanitario la legge numero 7 del 2006, art. 7.

[34] Cfr. in ambito scolastico le circolari ministeriali numero 205 del 26 luglio 1990 "La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale" e quella del 1 marzo del 2006.

[35] Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero dell'Interno, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, Italia 2020 Piano per l'integrazione nella sicurezza. Identità e Incontro, 10 giugno 2010.

Italia per gli immigrati, nell'accesso a servizi pubblici e privati. Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata». Successivamente (D.G.R. n. 1027/2006) la figura professionale del mediatore interculturale è stata inserita nel Repertorio Ligure delle Figure Professionali.

In Liguria non esistono elenchi regionali o veri e propri albi dei mediatori ma si fa riferimento ad elenchi provinciali di mediatori interculturali: «la Regione e le Province sostengono corsi per la formazione e l'aggiornamento di mediatori interculturali [...] A meri fini di pubblicità, le Province istituiscono un elenco in cui sono iscritti tutti coloro che hanno frequentato i corsi [...] conseguendo l'attestato finale» (L.R. n. 7/2007). Questi elenchi provinciali dei mediatori sono nati successivamente (2011-2012) ed erano presenti sul sito della Regione Liguria e reperibili tramite un apposito link. Durante un'intervista a due rappresentati di Alfaliguria (agenzia regionale per il lavoro, la formazione e l'accreditamento) abbiamo rilevato che attualmente questi elenchi non sono più disponibili.

I CORSI DI FORMAZIONE

I corsi di formazione per i mediatori interculturali sono attivati e monitorati dalle Regioni. Le modalità di conseguimento della **qualifica** sono definite dalla stessa normativa D.G.R. n. 874/2006 con cui si approvano i contenuti e la durata dei percorsi formativi di **primo livello** (qualifica) e di **secondo livello** (specializzazione). Il corso di primo livello ha una durata di 500 ore e rilascia l'attestato di qualifica di "Mediatore interculturale"; il corso di secondo livello non è obbligatorio e ha una durata di 400 ore e rilascia un attestato di specializzazione di "Mediatore interculturale con specializzazione in ambito scolastico-educativo/servizi per la cittadinanza/socio-sanitario/giudiziario/servizi per l'impiego" (a seconda del percorso scelto). A fianco a questi percorsi formativi promossi da Enti pubblici o privati ci sono anche i **corsi universitari**.
La varietà di percorsi formativi contribuisce a creare una situazione abbastanza frammentaria e confusa riguardo alla formazione dei mediatori e dunque alla loro professionalità.

Le Regioni però stabiliscono la durata, i requisiti per l'ingresso, i contenuti trattati nei corsi e individuano gli enti (pubblici e/o privati) accreditati a effettuare la formazione.
Per accedere al percorso formativo di primo livello è richiesto il diploma di scuola secondaria di secondo grado (o equipollente), la maggiore età, la conoscenza dell'italiano e un'altra lingua e, per gli stranieri, un permesso di soggiorno valido.
Purtroppo gli STRANIERI immigrati spesso rimangono ESCLUSI da questi PERCORSI FORMATIVI. La lunghezza dei percorsi universitari (minimo tre anni) e dunque il lungo periodo di attesa per conquistare la spendibilità lavorativa delle competenze acquisite non consente a molti immigrati di accedervi. Inoltre agli immigrati è spesso precluso l'accesso a questi percorsi anche per le difficoltà reali che si incontrano nel

riconoscimento dell'equipollenza dei titoli formativi acquisiti nel proprio paese di origine. Problema che va a ostacolare anche l'accesso ai corsi di formazione privati in cui il diploma di scuola secondaria superiore conseguito in Italia o riconosciuto dallo Stato italiano attualmente costituisce un requisito d'accesso.

Le rappresentanti di AlfaLiguria che abbiamo intervistato hanno dimostrato di comprendere appieno questa criticità chiedendosi se non fosse arrivato il momento di rivedere questa figura professionale e i requisiti minimi per accedere al percorso di formazione soprattutto alla luce del cambiamento del flusso migratorio degli ultimi anni. Con l'arrivo dei richiedenti asilo tutto il territorio nazionale ha visto cambiare la provenienza e la nazionalità degli immigrati e, di conseguenza, avrebbe avuto bisogno di avere mediatori di queste nuove nazionalità (es. Pakistan, Bangladesh, Afghanistan, paesi dell'Africa occidentale e sub-sahariana). Molte di queste persone non hanno avuto, e tutt'ora non hanno ancora, la possibilità di seguire i corsi di formazione per Mediatori Interculturali proprio per alcuni requisiti di accesso come il possesso di un diploma di scuola secondaria di secondo grado (o equivalente se conseguito all'estero). Certificare l'equipollenza di un diploma conseguito all'estero non è possibile per gli stati extra UE e prendere un diploma in Italia prevede un percorso di studi di minimo 3 anni.
Quindi **il territorio ha rimediato a questo vuoto utilizzando dei traduttori** che **non hanno un percorso formativo e le competenze dei mediatori qualificati** e/o **non conoscono il territorio e non sanno agire come agenti di rete.**

Il **Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI) sulla mediazione interculturale** ha elaborato le ***Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*** (dicembre 2009). Tra i principali risultati di tale lavoro ci furono la denominazione della figura, il "mediatore interculturale", la condivisione di standard formativi e soprattutto la necessità di riconoscere tale figura tenendo in ugual conto i diversi percorsi formativi (corsi di formazione professionale regionali, universitari ecc.) sia il valore attribuito all'esperienza sul campo e alle conoscenze e competenze maturate con percorsi informali e non formali.
Tra le tappe da realizzare individuate dal GLI del 2009 figurava anche l'inserimento della figura professionale del mediatore all'interno della Classificazione delle professioni in Italia (CP Istat 2009). Ciò è avvenuto per cui la figura del mediatore interculturale appare nell'ambito dell'attuale Classificazione delle professioni (CP 2011) come voce appartenente all'Unità professionale 3.4.5.2.0: **"Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale"** la cui descrizione di dettaglio recita *«Le professioni classificate in questa unità forniscono servizi finalizzati a prevenire il disagio di adulti in difficoltà di inserimento sociale e lavorativo, a rimuovere l'emarginazione sociale di bambini e adolescenti, a riabilitare adulti e minori in prigione, in libertà vigilata e fuori dal carcere e a recuperare alla vita attiva adulti scoraggiati o ritirati dal lavoro».* Questa unità professionale è compresa nell'ambito del Grande Gruppo 3 "Professioni tecniche" il cui **l**ivello di conoscenza richiesto è *«acquisito attraverso il completamento di percorsi*

di istruzione secondaria, post-secondaria o universitaria di I livello, o percorsi di apprendimento, anche non formale, di pari complessità».

LA SITUAZIONE ATTUALE

Nonostante si sia lavorato per l'inquadramento e la messa in regola della professione del **mediatore interculturale** ancora oggi **questa nuova categoria professionale ha bisogno di una definizione univoca del suo ruolo, delle sue funzioni, delle sue competenze e del percorso formativo abilitante.**

Le difficoltà maggiormente vissute dai mediatori segnalate dalla letteratura sono: «la percezione degli operatori dei servizi di una "figura calata dall'alto", dalla quale non si sa bene cosa aspettarsi; il suo impiego come "jolly" (specialmente nelle scuole gli vengono assegnate le mansioni che non gli competono, ad esempio sostegno, supplenze); la cronica scarsità di risorse a disposizione e i correlati problemi di continuità nell'erogazione del servizio; le condizioni di lavoro sfavorevoli e poco remunerative (interventi di poche ore distribuiti in tante amministrazioni diverse; difficoltà a farsi riconoscere spese per il trasporto e costi per la progettazione di interventi ecc.)»[36].
A livello nazionale, nel giugno del 2007 l'APIMEC (associazione italiana di mediatori interculturali) ha convocato un'assemblea nazionale e ha ufficialmente richiesto il riconoscimento giuridico della professionalità dei mediatori tramite l'istituzione di una legge che fissi a livello nazionale requisiti per l'esercizio della professione, il percorso formativo, i criteri, le regole di accesso e il trattamento economico[37].
A tutt'oggi nulla è ancora stato fatto a livello nazionale. Una rappresentante di AlfaLiguria durante l'intervista ha sottolineato come vada doverosamente fatto un passo avanti in questa direzione: è necessario un allineamento tra le Regioni sulle competenze e sui requisiti formativi di questa figura professionale per far sì che la qualifica di Mediatore Interculturale diventi un titolo spendibile a livello nazionale e non solo regionale.
Le Regioni tramite un accordo dell'8 aprile 2009, hanno stabilito dei parametri normativi comuni attraverso la stesura del documento della Conferenza delle regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 *"Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale"* in cui viene riconosciuta l'importanza della figura del mediatore nel contesto italiano e definisce linee comuni per aree di attività, competenze e ruolo.

Il mediatore viene definito come un operatore competente che funge da **cerniera tra gli immigrati e il contesto territoriale e sociale** in cui vive e lavora.
Le **ATTIVITÀ** che deve svolgere il mediatore interculturale sono: **intermediazione linguistica, attuazione di percorsi individuali di accompagnamento per immigrati,**

[36] G. Mantovani, cit., p. 205.

[37] Ibidem.

facilitazione dello scambio tra immigrati/operatori/servizi/istituzioni, mediazione interculturale anche all'interno del gruppo immigrato, progettazione di iniziative e strumenti di integrazione culturale, mediazione tra immigrati e istituzioni.

Il ruolo del mediatore viene definito in vario modo a seconda delle prerogative ritenute di volta in volta più strategiche. L'unica grande discriminante risulta essere l'aspetto "linguistico" perché, dove è dato minor peso alla componente linguistica (specialmente di lingue "rare") ma risulta sempre centrale la competenza interculturale, relazionale, psicologica, educativa e di ascolto, si apre la possibilità che il ruolo sia interpretato anche da un professionista di origine italiana.
Una differenza sostanziale che non viene riconosciuta a livello normativo ma che esiste a livello operativo.



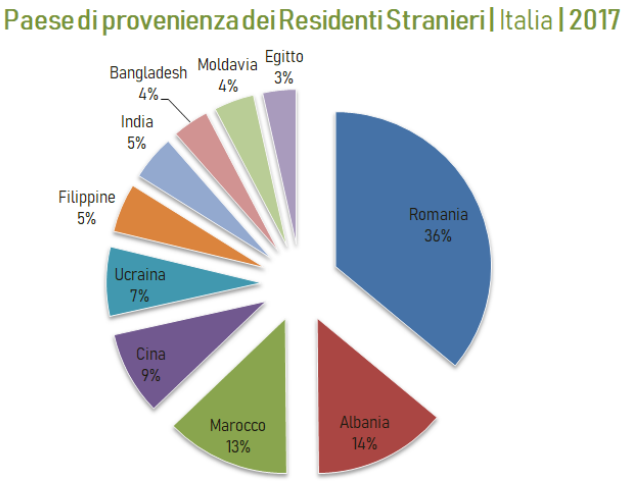
CAPITOLO 2

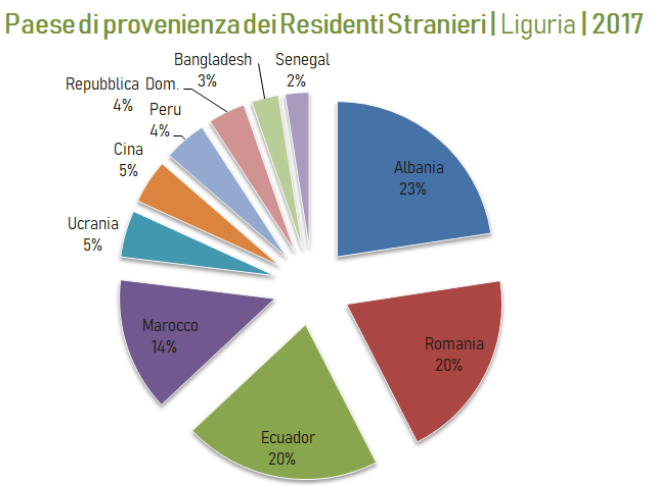
IL TERRITORIO

2.1 I DATI DELLA MULTICULTURALITÀ IN ITALIA, IN LIGURIA E NELLA PROVINCIA DELLA SPEZIA

In Liguria e nella provincia della Spezia, il volto della migrazione vede una forte presenza di cittadini latino-americani mentre la migrazione proveniente dall'Africa sub-sahariana rimane sotto rappresentata a tutti i livelli.

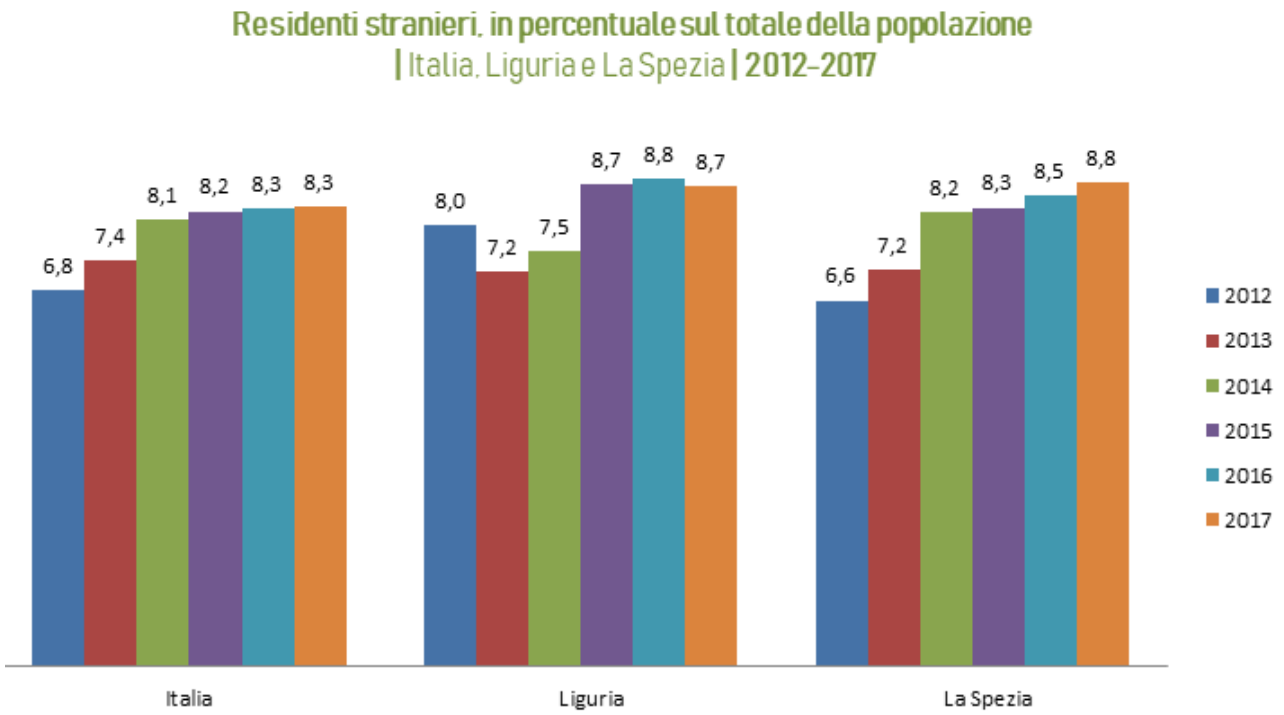
Paese di provenienza dei Residenti Stranieri in Italia, Liguria e La Spezia (anno 2017)



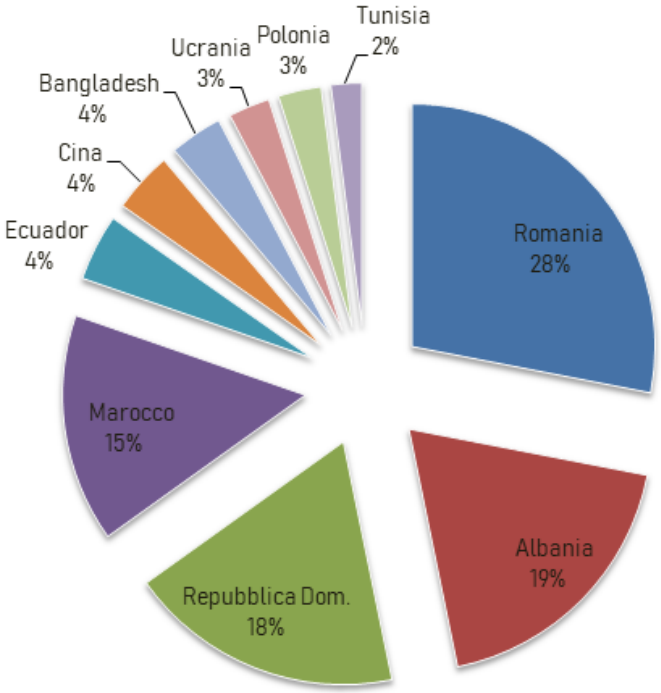


La tendenza di crescita della migrazione è simile a tutti i livelli. In particolare, l'andamento nella Provincia della Spezia, indicherebbe una maggiore concentrazione di presenza straniera rispetto alla percentuale nazionale. E a sua volta con un volto sempre più maschile e giovane.

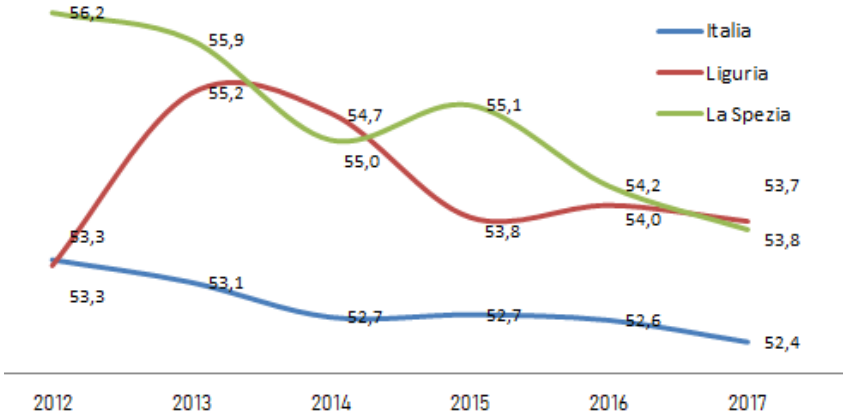
Percentuale Residenti Stranieri in Italia, Liguria e La Spezia (2012-2017)



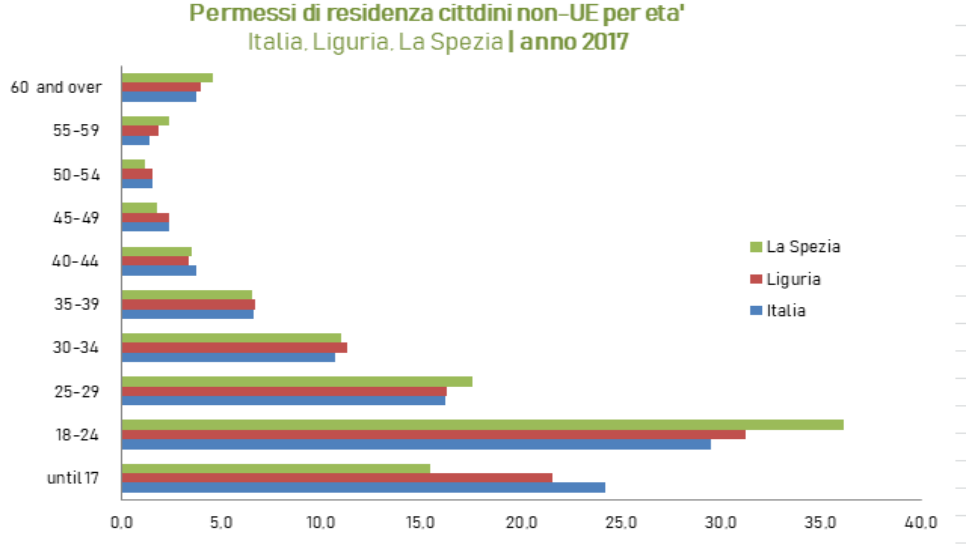
Paese di provenienza dei Residenti Stranieri | La Spezia | 2017



Percentuale resisdenti straniere (femmine)
Italia, Liguria, La Spezia | 2012-2017

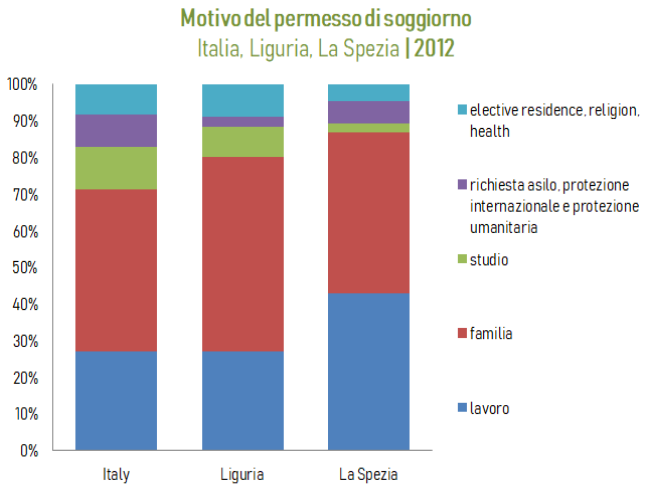


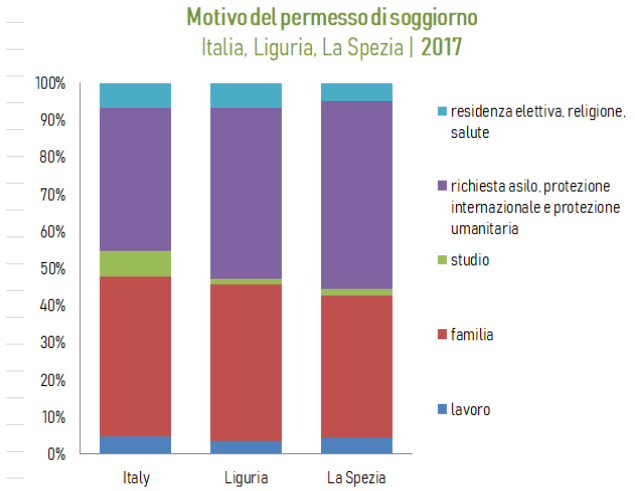
Permessi di residenza cittdini non-UE per eta'
Italia, Liguria, La Spezia | anno 2017

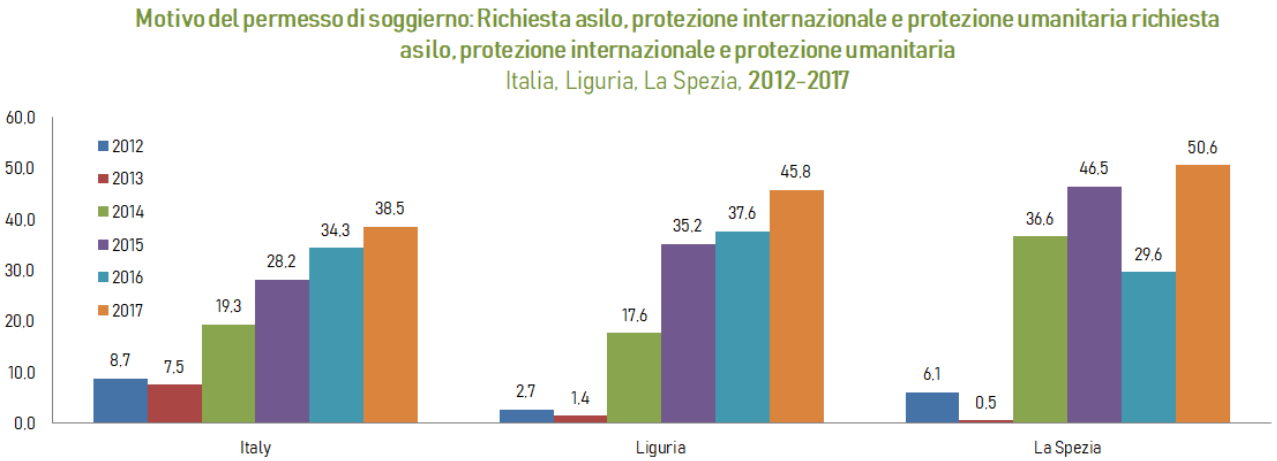


Emerge una tendenza all'aumento di asilo, protezione umanitaria e richiesta asilo come motivo del permesso di soggiorno mentre risultano sempre meno i permessi rilasciati per motivo di lavoro, tanto a livello nazionale come regionale e provinciale.

Motivo del permesso di soggiorno in Italia, Liguria e La Spezia (2012- 2017)







In breve alla Spezia l'80% degli stranieri è composto da cittadini di nazionalità romena, albanese, domenicana e marocchina, nazionalità presenti sul territorio da molto tempo che sono andate a consolidarsi negli anni grazie a flussi migratori di ricongiungimento famigliare (attraverso i quali facevano ingresso i familiari dei nostri cittadini stranieri) o attraverso la regolarizzazione di persone già presenti sul territorio nazionale. Le nazionalità protagoniste dei nuovi flussi migratori dei richiedenti protezione internazionale (come l'Africa sub-sahariana o l'Asia meridionale) rimangono invece sotto rappresentate. La presenza di cittadini stranieri alla Spezia è in costante crescita e ha un volto sempre più maschile e giovane (gli arrivi di donne sono in netta diminuzione e la fascia di età maggiormente rappresentata è quella 18-24 anni). Emerge nettamente, tra i motivi del permesso di soggiorno, un aumento dei permessi di soggiorno per richiesta o ottenimento della protezione (internazionale e umanitaria) mentre risultano sempre meno i permessi rilasciati per motivo di lavoro.

2.2 I LUOGHI DELLA MEDIAZIONE

La mediazione interculturale è risultata essere un servizio trasversale che deve operare in diversi luoghi e contesti e, pur rimanendo una professionalità unica e ben definita, deve ovviamente adeguarsi e formarsi in base al luogo in cui va a operare.
I contesti operativi del mediatore interculturale sono definiti dalla stessa D.G.R. n. 874/2006 che indica i seguenti contesti come gli ambiti di intervento del mediatore culturale:

1. **scolastico-educativo** (istituzioni scolastiche e formative di ogni ordine e grado, università, centri socio-educativi per minori, comunità per minori);
2. **socio-sanitario** (ufficio stranieri delle ASL, reparti ospedalieri, pronto soccorso, consultori, uffici territoriali della ASL; servizi sociali; comunità presenti sul territorio);
3. **servizi di cittadinanza** (uffici comunali quali uffici anagrafe, sindacati, questure);
4. **giudiziario** (civile/ penale: es. tribunali, istituti di pena);
5. **servizi per l'impiego, la formazione e il lavoro** (enti di formazione professionale, centri per l'impiego, job center).

Sul territorio della provincia spezzina i servizi di mediazione interculturale operano più o meno in tutti gli ambiti sopra descritti seppur in differente misura e con differenti particolarità e criticità.

SCOLASTICO-EDUCATIVO

La presenza del mediatore interculturale nella provincia della Spezia è riscontrata in tutte le scuole dove si trovano studenti stranieri con l'eccezione delle scuole superiori (secondaria di secondo grado).
In questi ambiti la **presenza del mediatore è necessaria per accogliere l'alunno e inserirlo nel nuovo contesto didattico; per fornire agli insegnanti un aiuto riguardo l'elaborazione di strategie didattiche interculturali** (sia attraverso la consulenza che la realizzazione di laboratori interculturali); **per collaborare all'orientamento dell'alunno nel passaggio a successivi cicli scolastici o verso il mercato del lavoro; per facilitare il dialogo tra la scuola e la famiglia; per assistere l'alunno nei percorsi di recupero dovuti a disagio psicologico derivante da mancata integrazione, mancata comprensione della lingua o mancata ridefinizione identitaria; per collaborare ai percorsi di insegnamento della lingua italiana non in sostituzione del docente ma con funzione di supporto e consulenza nell'elaborazione di strategie di apprendimento efficaci.**
Il mediatore assume dunque in ambito scolastico un ruolo di accoglienza, orientamento e inserimento e supporto ma anche un ruolo educativo nei confronti di tutto il sistema scolastico (alunni stranieri e italiani e anche insegnanti) sia per quanto riguarda le tematiche interculturali sia per quanto riguarda la sensibilizzazione sul ruolo e

sull'importanza del mediatore.
La criticità maggiore in questo ambito, riguardo al territorio spezzino, è l'esclusione delle scuole superiori dal servizio di mediazione interculturale (avvenuta in seguito alla scomparsa delle Province) che ha causato non poche difficoltà alle scuole e agli insegnanti.

SOCIO-SANITARIO

I presidi sanitari dove, a livello provinciale, si riscontra l'impiego della mediazione interculturale sono ancora molto pochi. Tra essi troviamo i consultori e i servizi psichiatrici di diagnosi e cura (come la neuropsichiatria infantile, il Centro di Salute mentale, il Sert).
Una convenzione semi-sperimentale effettuata grazie a fondi FAMI tra ASL e una cooperativa che opera sul territorio spezzino ha promosso la diffusione del servizio e ha determinato l'aumento esponenziale delle richieste e dei reparti coinvolti (come il servizio vaccini o il servizio trasfusioni) ma le risorse sembrano essere ancora sottodimensionate rispetto ai bisogni del territorio dato che i vari reparti degli ospedali e il pronto soccorso ne sono totalmente esclusi.
Quando i concetti di salute, corpo, malattia e cura vengono presentati all'interno di un contesto culturale diverso da quello occidentale assumono significati differenti da quelli che noi gli attribuiamo. In questo ambito il mediatore interculturale va ad inserirsi nella tra **relazione operatore sanitario e paziente poiché il primo ha la necessità di interpretare correttamente il malessere che il paziente lamenta o potrebbe aver bisogno di trattare una questione che attiene a sfere emotivamente rilevanti, quali quella della sessualità, della malattia terminale o della disabilità; al tempo stesso il paziente ha bisogno di comprendere appieno i percorsi di cura proposti e necessari.**
Le funzioni del mediatore in questo ambito sono dunque di vari tipo: **aiuto nella comunicazione tra paziente e operatore sanitario (assistenza nell'anamnesi, comunicazione della diagnosi, spiegazione e orientamento alle terapie); supporto nella decodifica dei significati e delle percezioni culturalmente determinate della malattia; orientamento ai vari servizi e alle modalità di accesso.**
Per quanto riguarda i Servizi Sociali nella provincia spezzina ci sono delle convenzioni in atto con il DSS 18 e 19 tramite le quali si può attivare il servizio di mediazione interculturale a favore degli utenti in carico ai Servizi Sociali. In questo ambito per ogni utente preso in carico il mediatore definisce, in piena sinergia con l'operatore sociale, un **progetto individuale di accompagnamento e reinserimento nel territorio locale** durante il quale si approfondisce la conoscenza dei servizi locali e si promuovono autonomia e indipendenza.

SERVIZI ALLA CITTADINANZA

In questo settore la provincia spezzina non ha visto nascere molte esperienze nel campo della mediazione interculturale. Alcuni uffici della pubblica amministrazione ne sono completamente sprovvisti (Anagrafe o Agenzia delle entrate) così come Sindacati e

Patronati.
La Questura usufruisce del servizio di mediazione interculturale solo tramite le risorse dei Centri di Accoglienza Straordinari e degli SPRAR del territorio e dunque esclusivamente per i loro ospiti. Gli altri utenti stranieri non possono beneficiare del mediatore poiché non esiste una convenzione.
In questo contesto il mediatore si occupa di **facilitare la comunicazione tra l'Ente e l'utente evitando situazioni di incomprensione e conflittualità; assiste l'utente nella compilazione della modulistica; lo informa sulle procedure burocratiche e lo orienta all'interno di esse.**

GIUSTIZIA
Nella provincia della Spezia per quanto riguarda l'area della Giustizia il servizio di mediazione interculturale viene utilizzato saltuariamente nei **tribunali, dove il mediatore esercita principalmente il ruolo di traduttore**, mentre rimane totalmente scoperto l'istituto penitenziario. In questo ambito solitamente il mediatore fornisce informazioni sulle regole del carcere, sui diritti, sulla burocrazia relativa alla documentazione dello straniero (passaporto, permessi di soggiorno, ecc.), sui programmi di riabilitazione tramite il lavoro o la formazione; e collabora per la risoluzione di conflitti interni tra detenuti e personale carcerario e fra detenuti di etnie, religione o cultura diversa.
La mancanza della mediazione interculturale è una mancanza fortemente sentita dal personale del carcere della Spezia che, durante il focus group organizzato con i rappresentanti dell'area penale, ha ribadito la necessità assoluta dell'attivazione di un servizio di questo tipo.
In provincia il servizio di mediazione lavora saltuariamente all'interno dell'**USSM** (Ufficio Servizio Sociale Minorenni) mentre, al di fuori della provincia, un ottimo esempio di impiego della mediazione interculturale in questo ambito è l'**Istituto Penale per Minori di Pontremoli** dove i mediatori interculturali sono parte integrante di progetti volti a favorire la rieducazione delle ragazze ospiti grazie a un percorso in grado di disciplinarne le relazioni sociali durante la permanenza in Istituto, sia con il gruppo delle pari, sia con gli operatori. **Il mediatore interculturale agisce come facilitatore della comunicazione e delle relazioni tra utenti e operatori e anche all'interno del gruppo delle utenti; agisce inoltre come figura di riferimento fondamentale per l'accompagnamento e l'assistenza al minore nei rapporti con le varie figure professionali (giudici, educatori, psicologi, insegnanti, assistenti sociali, famiglie).**

SERVIZI PER L'IMPIEGO, LA FORMAZIONE E IL LAVORO
Questo contesto sembra essere totalmente scoperto dal servizio di mediazione interculturale. Non abbiamo riscontrato presenza di mediatori interculturali né presso Enti di formazione né presso i Centri per l'impiego ma questi ultimi, al momento della stesura di questa ricerca, si trovano al centro di un progetto politico di grande trasformazione e rinnovo. Una delle possibili innovazioni in questo campo potrebbe

essere quella di far entrare il mediatore interculturale come figura professionale operativa all'interno di questo servizio in cui l'utenza straniera sta crescendo esponenzialmente.

ACCOGLIENZA

Nell'ambito dei centri di accoglienza (nella Provincia sono presenti diversi CAS e uno SPRAR) la **mediazione interculturale è un servizio obbligatorio**, come da contratto tra Ente gestore e Prefettura, dunque i richiedenti protezione internazionale ospiti dei CAS e degli SPRAR ne usufruiscono abbondantemente seppure con una gamma di ore molto variabile da centro a centro. Nelle altre agenzie territoriali non si verifica una copertura così stabile e sistematica.

In questi centri le funzioni del mediatore interculturale variano molto ma la sua presenza è imprescindibile per rendere meno dura la drammatica realtà vissuta dai richiedenti asilo.

Il mediatore interculturale segue il richiedente protezione internazionale in tutte le fasi del suo soggiorno e del suo percorso di ridefinizione identitaria: dalla prima soddisfazione dei bisogni fisiologici – mangiare, dormire e cure sanitarie – alle pratiche amministrative e burocratiche per l'ottenimento dello status di rifugiato fino al recupero di se stessi come persone con un nome, un'identità, una storia e delle radici che devono essere recuperate e con cui devono riconciliarsi.

Qui i mediatori contribuiscono a rendere fruibili tutti i vari servizi messi a disposizione dagli Enti gestori dei centri come l'assistenza medica, legale, psicologica o i percorsi di alfabetizzazione; inoltre **informano gli ospiti sulle regole del campo, sui loro diritti e i loro doveri; li orientano sul territorio e li accompagnano se hanno bisogno di cure mediche o di altra natura; facilitano la comunicazione e ammortizzano i conflitti tra Ente gestore e utenti e tra i vari utenti** (che si trovano costretti a una convivenza forzata, spesso in situazioni di sovraffollamento, con l'incertezza totale riguardo il loro futuro, per un periodo di tempo che a volte arriva a durare diversi anni).

2.3 INTERROGARE IL TERRITORIO

Abbiamo organizzato 7 focus group, 35 interviste semi-strutturate e distribuito numerosi questionari per interrogare il territorio, i suoi cittadini e i suoi operatori, per comprenderne i bisogni e le percezioni. Abbiamo deciso di raggruppare i contenuti usciti da questi incontri sotto alcuni macro-argomenti che sono usciti con più frequenza.

L'IMPORTANZA DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Abbiamo rilevato come **gli INSEGNANTI SENTANO enormemente la MANCANZA del SERVIZIO di mediazione nelle SCUOLE. L'ambito in cui maggiormente la mancanza del mediatore si fa sentire sembra essere la comunicazione tra gli insegnanti e le famiglie degli alunni stranieri:** ogni tipo di comunicazione, dalle cose più semplici come gli scioperi, alle più complesse come spiegare al genitore l'andamento scolastico del bambino, senza la mediazione interculturale diventa un problema insormontabile. **LA PRESENZA DEL MEDIATORE CREA UN VERO E PROPRIO PONTE, UN COLLEGAMENTO TRA SCUOLA E FAMIGLIA,** spesso andando anche a casa dell'alunno, elemento che esula dalle competenze degli insegnanti.
Gli insegnanti hanno rilevato che se a scuola capitano bambini o ragazzi stranieri con situazioni famigliari problematiche è molto raro che essi esplicitino il loro disagio in maniera autonoma e spontanea ma se c'è un mediatore è più facile che escano le criticità da segnalare ai servizi sociali. Il **mediatore** in questo caso è **anche un occhio dentro la famiglia.**
Spesso in ambito scolastico il mediatore svolge l'ulteriore compito di orientare gli stranieri ai servizi del territorio. Gli insegnanti raccontano di diverse occasioni in cui i bambini avevano difficoltà e i genitori non sapevano a chi rivolgersi per affrontarle. Il mediatore in questo caso può ESSERE **L'ANELLO DI CONGIUNGIMENTO TRA LA FAMIGLIA E IL TERRITORIO**, orientando la famiglia ai servizi e diventando un vero e proprio "agente di rete".
Gli insegnanti sostengono che in molti casi il mediatore assuma anche la funzione di guida e di esempio per i bambini e i ragazzi, diventando il simbolo di colui che "ce l'ha fatta": l'esempio concreto e vivente che chi è straniero non deve per forza fare una vita difficile ma può costruirsi una professionalità specifica per il futuro.
Il mediatore al tempo stesso è un aiuto fondamentale per gli insegnanti poiché li aiuta a capire come valutare un alunno nel suo complesso e quali strategie adottare.
Un'insegnante ci ha raccontato di un episodio in cui i tentativi di alfabetizzazione e di apprendimento della lingua italiana di una bambina di otto anni non davano alcun risultato e, solo con l'intervento del mediatore che ha valutato il linguaggio della bambina nella sua lingua madre come arretrato e non coerente alla sua età anagrafica, l'insegnante ha potuto progettare nuove strategie di intervento che si sono dimostrate più efficaci.

L'UTILITÀ DELLA MEDIAZIONE è stata confermata anche nel focus group **con i rappresentanti dell'area penale**. All'unanimità il gruppo si è espresso positivamente sulla mediazione ponendo l'accento sia sul servizio che il **mediatore può fornire all'utente sia su quello che può fornire all'operatore.**
Per gli operatori dell'area penale che usufruiscono del servizio di mediazione (IPM di Pontremoli) il servizio è considerato indispensabile, una *conditio sine qua non* per lavorare in maniera corretta ed efficace, soprattutto per quanto riguarda gli istituti

minorili in cui un ruolo di primo piano viene giocato dall'emotività degli utenti. Non è facile per degli adolescenti imparare a esprimere le proprie emozioni e manifestare il proprio disagio emotivo ma se decidono di farlo è più facile per loro esprimersi nella propria lingua madre e gli operatori, par capire e accogliere quel disagio, devono avere un canale che li aiuti a interpretarlo, sia a livello verbale che extraverbale.
Gli operatori sostengono che, partendo dal presupposto che un carcere, un IPM, è un servizio sociale, un servizio che si dà alle persone in difficoltà, con gli stranieri appartenenti a una cultura molto diversa da quella italiana se non si offre un servizio di mediazione non si lavora, non c'è nessuna prospettiva: «senza mediazione culturale è impossibile offrire un servizio». Tanto più per il fatto che il carcere è un'istituzione totale in cui gli utenti vivono 24 ore su 24.
Nel medesimo ambito **la mediazione interculturale è ritenuta utile anche a livello burocratico** per fornire quelle informazioni specifiche che esulano dalle competenze professionali degli operatori. Lo spettro delle informazioni richieste è notevolmente ampio e l'operatore, sebbene abbia anche la funzione di dare informazioni di tipo giuridico, non può coprirlo tutto e delega al mediatore tutta una serie di informazioni molto specifiche legate allo status di straniero (es. come si fa ad avere il permesso di soggiorno in carcere, come si fa a rinnovarlo, se è possibile rinnovarlo in presenza di taluni tipi di reati, come si fa ad avere il passaporto o come si può richiedere l'asilo politico, ecc.). Inoltre viene segnalato come il passaggio di informazioni dirette da operatore a utente venga spesso accolto con una certa diffidenza ed è lì che il **mediatore deve lavorare, cercando di instaurare un rapporto di fiducia con entrambi**. La fiducia è un tema uscito con frequenza nel corso di questi incontri e che si preannuncia essere uno dei requisiti fondamentali per la buona riuscita dell'intervento di mediazione.
Dalla percezione del gruppo di operatori dell'area penale uno degli ambiti in cui c'è più lavoro da fare in direzione interculturale è l'ambito sanitario. Per il detenuto che non sa parlare la lingua italiana e che necessita di una prestazione sanitaria molto spesso vengono chiamati altri detenuti di fiducia che possano fare da interpreti. Questo coinvolgimento comporta una potenziale sistematica violazione della privacy che non accadrebbe attivando un servizio di mediazione interculturale poiché il mediatore agisce nel rispetto della privacy dell'utente.
Un'altra percezione molto diffusa è la mancanza di omogeneità nell'erogazione di un servizio che dipende dalla personalità e dalla sensibilità dell'operatore. Per risolvere situazioni di questo tipo le strade sono sicuramente due: la formazione e la sensibilizzazione del personale in prospettiva interculturale e la creazione di protocolli e procedure stabili che scongiurino che l'inclinazione della singola persona possa andare a inficiare il servizio.
Il livello di esperienza e conoscenza in campo interculturale degli operatori presenti al focus group dell'area penale si è dimostrato molto alto. Sono uscite affermazioni di grande consapevolezza sul relativismo culturale, sull'importanza dell'ascolto e dell'osservazione, sulle possibili difficoltà di comunicazione tra membri di culture diverse sia a livello linguistico (verbale) sia nel linguaggio del corpo (extraverbale).

In un contesto di questo tipo, di pari passo, è stata riconosciuta all'unanimità l'importanza della mediazione, come negli incontri con gli insegnanti e con gli operatori della Prefettura e della Questura. **Abbiamo** dunque **rilevato una relazione, un rapporto direttamente proporzionale, tra la conoscenza, la formazione, l'esperienza in campo interculturale degli operatori e l'importanza che viene assegnata dagli stessi alla mediazione interculturale.**

Gli **operatori dell'Ufficio Immigrazione della Questura**, che si interfacciano quotidianamente con un'utenza straniera, hanno chiarissimo il ruolo e l'importanza della mediazione per facilitare, linguisticamente e culturalmente, la comunicazione tra utente e operatore allo sportello. **Una criticità segnalata da questi operatori è che spesso devono lasciare il loro lavoro per dedicare una parte del loro tempo a comunicare direttamente con gli utenti, con molte difficoltà e incomprensioni.** È uscito anche in questo focus group il **tema della fiducia**, quella fiducia che spesso manca e **non riesce ad instaurarsi tra le due parti per arrivare a una collaborazione efficace**, sia per la distanza culturale sia perché gli operatori non hanno sufficiente tempo da dedicare al raggiungimento di una corretta comunicazione con gli utenti.
Come esempio positivo viene portata la Questura di Imperia dove un singolo operatore riesce a svolgere il suo lavoro grazie alla presenza costante di due mediatrici culturali che, grazie alle loro competenze, riescono a coprire una buona quantità di lingue e di culture e a facilitare il lavoro dello sportello alleggerendo i rapporti tra utente e operatore.
Viene evidenziata dunque dagli operatori la necessità di un mediatore che lavori con continuità internamente alla Questura, che sappia instaurare un rapporto di fiducia con gli utenti e che assuma il ruolo di filtro tra operatore e utente.

La medesima indagine portata avanti tra **gli Enti Gestori di CAS** ha fornito risultati abbastanza discordanti con le altre aree. All'interno del focus group dei gestori del CAS, luogo in cui, lo ricordiamo, il servizio di mediazione interculturale è obbligatorio, **abbiamo riscontrato le maggiori perplessità inerenti alla reale utilità del servizio.**
Il mediatore in questo contesto è stato definito come «importante ma non indispensabile» usando come esempio la situazione dell'immigrazione precedente in cui chi arrivava in Italia faceva tutto da solo, imparava la lingua, si orientava e trovava lavoro in completa autonomia.
Al tempo stesso in questo contesto è stato posto anche il problema della provenienza del mediatore: un gestore in particolare ha raccontato di alcune difficoltà incontrate lavorando con mediatori di origini straniere che, nella sua percezione, non erano portatori della cultura italiana. Il gestore ha riscontrato grandi differenze in questo campo tra mediatori non italiani e italiani, dichiarando che con questi ultimi il servizio è migliorato poiché i mediatori italiani hanno cominciato a mettere regole e a svolgere una funzione maggiormente educativa.
La discussione del gruppo si è poi evoluta in un confronto sulla professionalità del mediatore e sulla necessità della qualifica di mediatore interculturale che per alcuni è

garanzia di qualità e di conoscenza del sistema culturale italiano ma per altri non è sufficiente.
Sicuramente nel campo dei Centri di Accoglienza Straordinari questa visione parzialmente negativa è derivata dal fatto che l'obbligatorietà del servizio e la sua urgenza ha portato le agenzie del territorio a rispondere alla necessità avvalendosi di mediatori interculturali non completamente qualificati e formati dal punto di vista professionale. Il tema della mancanza di uniformità, omogeneità dal punto di vista professionale dei mediatori è un'altra importante tematica uscita in questi focus group e che si è caratterizzata come uno dei punti di debolezza del servizio.

Per quanto riguarda le interviste, **un avvocato** che lavora sul territorio difendendo richiedenti protezione internazionale che hanno ricevuto il diniego dalla Commissione territoriale ha dichiarato che: **«Senza mediatore non potrei farlo questo lavoro»**. L'avvocato, in questo caso, affronta il difficile e complesso lavoro di **ricostruzione delle storie di vita dei suoi clienti**, intervento per cui l'intervento di un professionista della mediazione interculturale è fondamentale.

Ugualmente **diversi professionisti che lavorano nel campo della psicologia, della salute mentale e dell'etnopsicologia hanno ribadito l'assoluta necessità, nel loro lavoro, di utilizzare un mediatore interculturale per evitare tutti i possibili problemi di comunicazione:** per non «inquinare il flusso di coscienza» o «per parlare di cose del profondo», per «capire i sintomi», «per spiegare le differenze tra le culture» pena la mancata comprensione di alcuni passaggi fondamentali nel processo diagnostico o terapeutico.

La grande importanza della mediazione è uscita anche durante un'intervista a un ragazzo, attualmente **rifugiato politico**, che, nella sua prima fase di accoglienza sul territorio italiano non ha mai usufruito del servizio di mediazione interculturale e che oggi, lavorando in un centro di accoglienza come operatore, ha usufruito lui stesso indirettamente del servizio e ha visto l'importanza di quello che gli è stato negato: *«Come si fa? Che non capisci niente... Per questo dico sempre ai ragazzi che avete la fortuna di avere il mediatore... al nostro tempo nessuno ci raccontava i nostri diritti i nostri doveri, se hai bisogno della carta d'identità vai al comune, se hai visto una persona che non si sente bene chiama il pronto soccorso, nulla... adesso i ragazzi hanno tutto [...] Togliendo la mediazione non serve stare in Italia [...] io se avevo preso l'asilo politico e andavo nello SPRAR per sei mesi, pensi che potevo integrarmi in sei mesi? Mai».* Il ragazzo ha avuto una formazione e un'educazione nel suo paese che gli hanno permesso di imparare a vivere nel nostro mondo ma il suo pensiero va a tutti gli altri: *«io sapevo già tante cose col mio lavoro [...] ma un ragazzo che è scappato dalla violenza e abitava in un villaggio della campagna, cosa sa? [...] Questi ragazzi hanno bisogno di integrazione, ma l'integrazione non si fa senza un mediatore». Inoltre la sua capacità di riflessione interculturale è molto sviluppata e lo porta a farci degli esempi pratici delle cose che*

possono creare conflittualità interculturale se non opportunamente spiegate: «In Italia c'è un problema: gli enti non capiscono e pensano che l'integrazione è soltanto la lingua ma no! I mediatori fanno ragionare i ragazzi, sulla cultura di qua e del paese di origini. Per esempio da noi guardare negli occhi una persona più anziana è maleducazione ma in Italia è il contrario. Serve un mediatore per spiegarlo. E da noi in Africa se io vedo una ragazza giovane, vado a salutarla e le parlo, e le dico che vorrei simpatizzare con lei va bene ma qui invece non si fa così. Serve un mediatore per spiegare ai ragazzi le differenze. È come mettere un italiano in Costa d'Avorio, mettetevi voi al nostro posto non è facile, non è perché siamo selvatici... ma la cultura è diversa, da me si mangia con le mani e mangiare col cucchiaio è maleducato. Qui è il contrario».

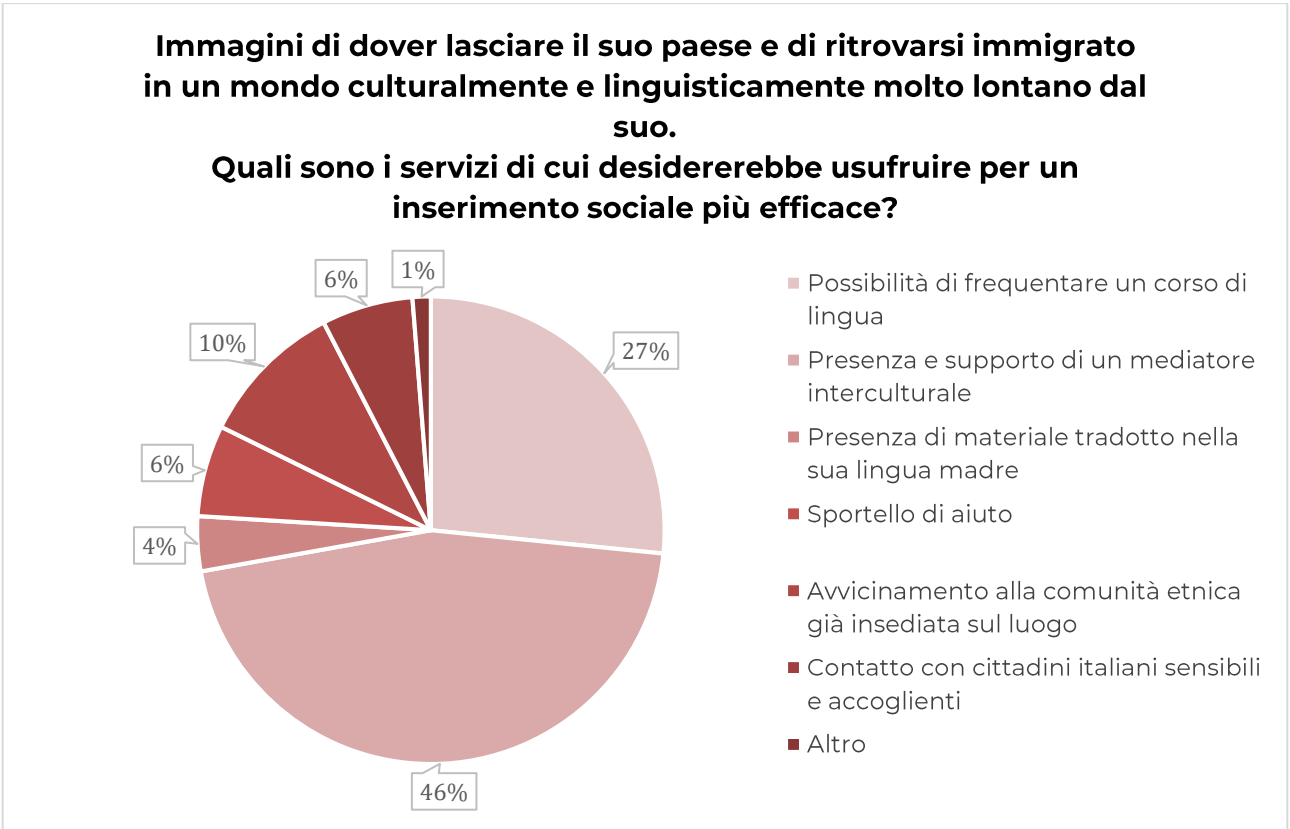
La stessa necessità di mediazione culturale è sentita da **un'assistente sociale della Prefettura** che ci racconta di come ai primi arrivi dei richiedenti protezione internazionale, quando i numeri erano più contenuti, si occupavano direttamente loro, con i mediatori, di fare la prima accoglienza e veniva organizzato *«un primo incontro in cui comunicavamo che qui sono al sicuro ma che sono in un sistema diverso (ad esempio i minori vengono tutelati maggiormente, le donne hanno gli stessi diritti degli uomini, ognuno ha libertà di professare la propria religione...) insomma i punti fondamentali della nostra cultura. Il mediatore deve lavorare molto su questo. [...] Ci vuole un grande lavoro sulla spiegazione del nostro contesto culturale, ma anche solo arrivare a riflettere sulle differenze culturali è un passaggio difficile di consapevolezza. Questo passaggio deve essere guidato dal mediatore. Il mediatore deve aprire le porte del nostro mondo e migliorare la consapevolezza degli utenti».*

Un'operatrice dei Servizi Sociali riflettendo sull'importanza della mediazione ha dichiarato che, occupandosi lei di un campo complesso come le indagini sociali di situazioni non conosciute, il mediatore andrebbe attivato sempre o quasi, a seconda degli obiettivi che si vogliono raggiungere. Gli obiettivi minimi infatti si possono raggiungere anche indipendentemente dalla presenza di un mediatore ma per approfondire e comprendere appieno una situazione il mediatore andrebbe sempre coinvolto anche perché fornisce degli strumenti validi anche all'operatore: lo aiuta a capire quanto può *«spingersi rispetto alla cultura della persona?»*, lo aiuta a interpretare le richieste che gli utenti portano (dato che spesso la richiesta principale dell'utente nasconde una lunga serie di bisogni sommersi spesso molto più rilevanti), lo aiuta anche a stabilire la strategia di lavoro, la procedura più utile.
Il mediatore interculturale, ci racconta **un'altra operatrice con lunghissima esperienza all'interno dei Servizi**, ha un ruolo molto importante e difficile perché deve «riuscire a coniugare l'aspetto della propria cultura con la nostra» ed è un «accompagnatore che ti dà le chiavi di lettura, a noi per entrare di là e alla persona per entrare da noi». Il mediatore «entra nell'intimità e deve essere capace di comprendere quella che è la nostra visione e di tradurgliela nel senso di accompagnarlo dentro il punto di vista delle altre persone», il mediatore insomma deve dare all'utente *«gli strumenti per inserirsi e soprattutto per*

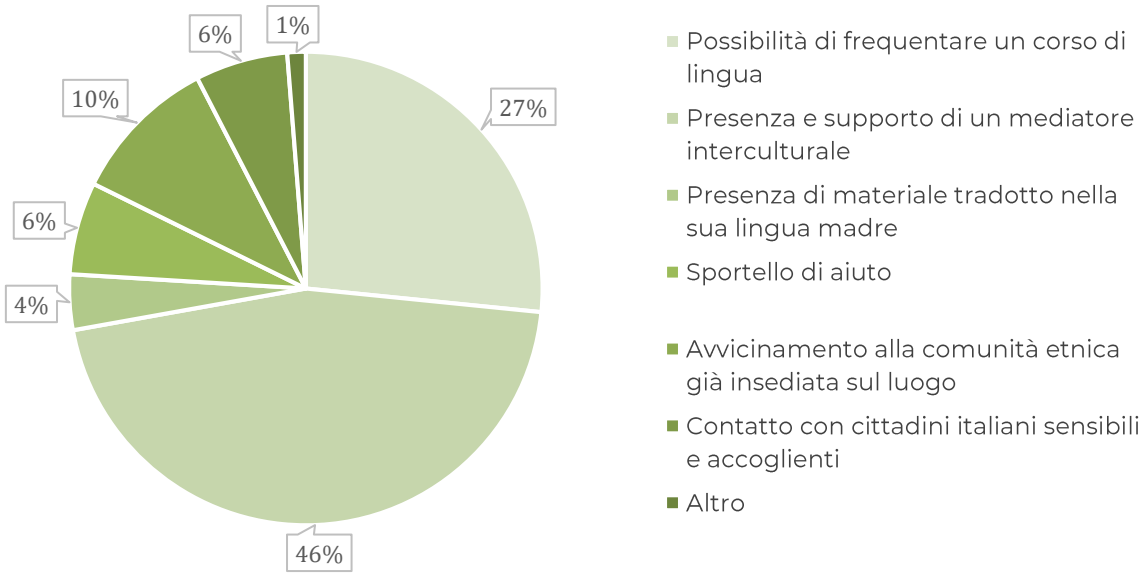
comprendere». Una similitudine con cui ci racconta la sua visione del mediatore è quella del *«genitore adottivo, che deve avere la capacità di guidarti, dirti quali sono le regole principali che devi seguire ma al tempo stesso cerca di farti mantenere la parte di origine che ti porti dentro. […] deve capire che il figlio adottivo dentro di sé ha un pezzo che è suo e che non glielo può togliere nessuno e deve dargli la capacità di gestirselo questo pezzo suo […] l'abbandono, la nostalgia e farlo convivere con la nostra realtà. È un educatore speciale. Che tiene insieme questi due pezzi»*. Le chiediamo qual è l'obiettivo concreto di un mediatore interculturale nei confronti di un utente straniero e ci riassume tutto in una frase: ***«farlo sentire a casa in un posto che non è casa sua»*.**

Anche i **QUESTIONARI** hanno rilevato l'importanza del servizio di mediazione interculturale sia tra gli operatori dei servizi che tra i beneficiari del servizio.

Agli **OPERATORI** abbiamo chiesto di immaginare una situazione in cui loro stessi dovessero lasciare il proprio paese ritrovandosi immigrati in un mondo culturalmente e linguisticamente alieno e di segnare tra le opzioni proposte quale fosse ***il servizio di cui avrebbero desiderato usufruire per un inserimento sociale più efficace*: il 45,56% (36) ha risposto Presenza e supporto di un mediatore culturale, il 26,58% (21) ha risposto Possibilità di frequentare un corso di lingua.**

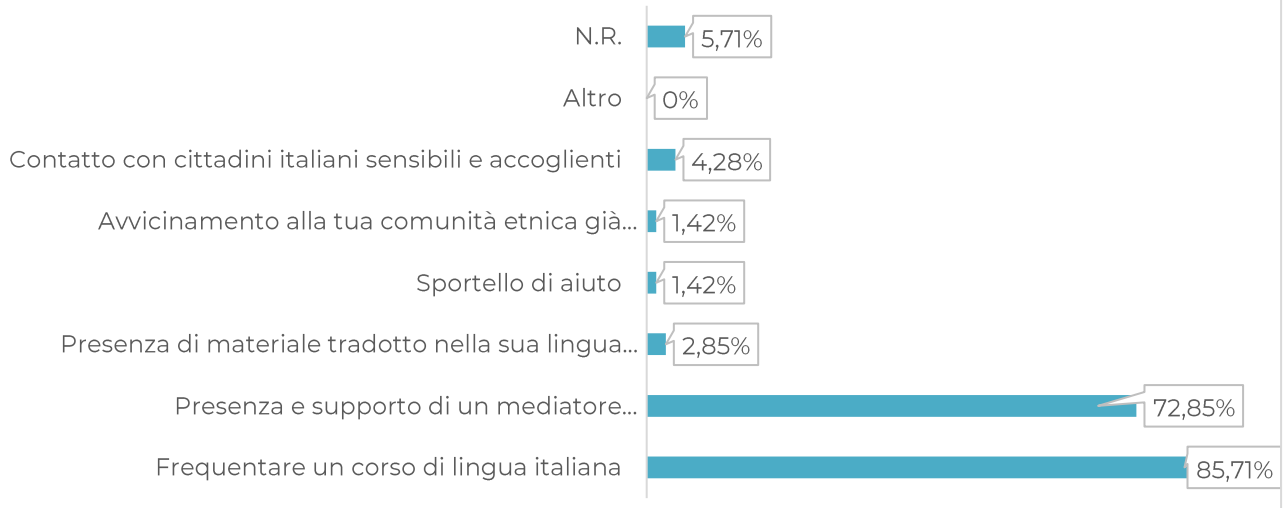


Immagini di dover lasciare il suo paese e di ritrovarsi immigrato in un mondo culturalmente e linguisticamente molto lontano dal suo.
Quali sono i servizi di cui desidererebbe usufruire per un inserimento sociale più efficace?

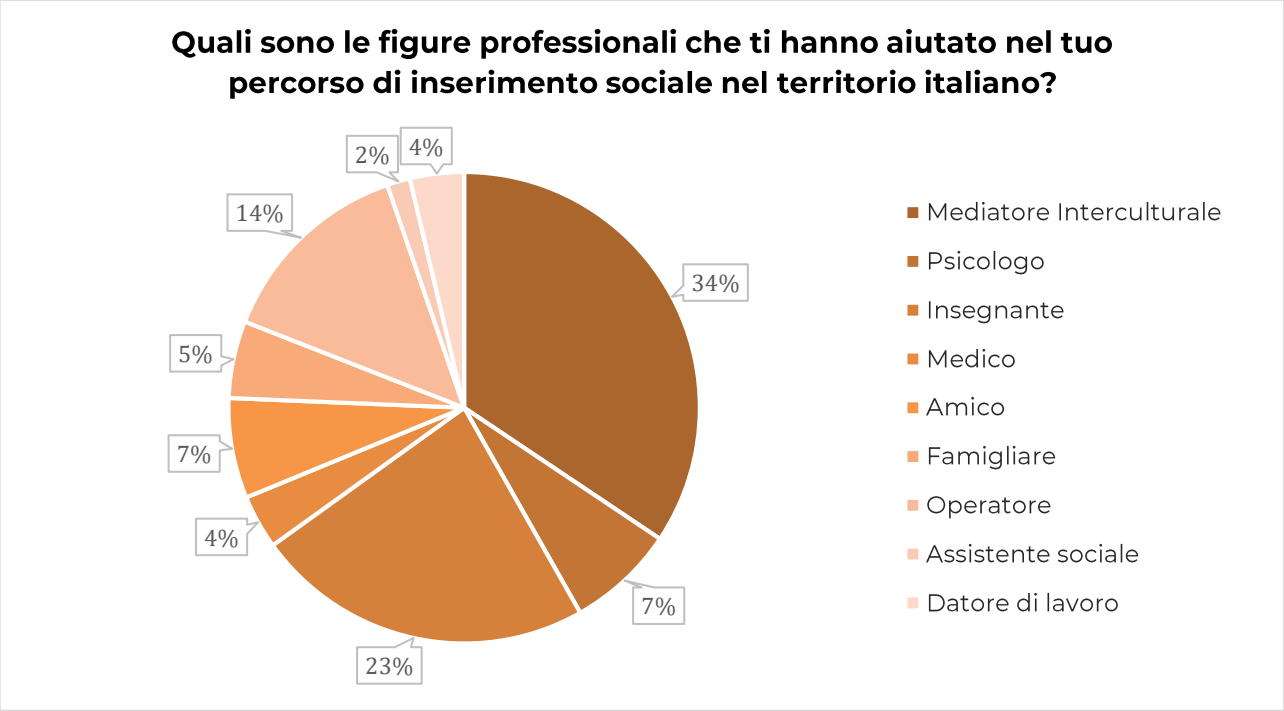


Parallelamente agli **UTENTI** è stato chiesto quali fossero stati i percorsi che avevano favorito maggiormente il loro inserimento sociale: l'85,71% (60) hanno detto che per loro è stato importante frequentare un corso di lingua italiana, un altro 72,85% (51) ha dichiarato importante la presenza e supporto di un mediatore interculturale. Le due risposte hanno dunque dato i medesimi risultati e dimostrano come il supporto di un mediatore interculturale insieme ad un percorso di apprendimento della lingua del contesto ospitante siano i fattori cruciali per raggiungere l'integrazione.

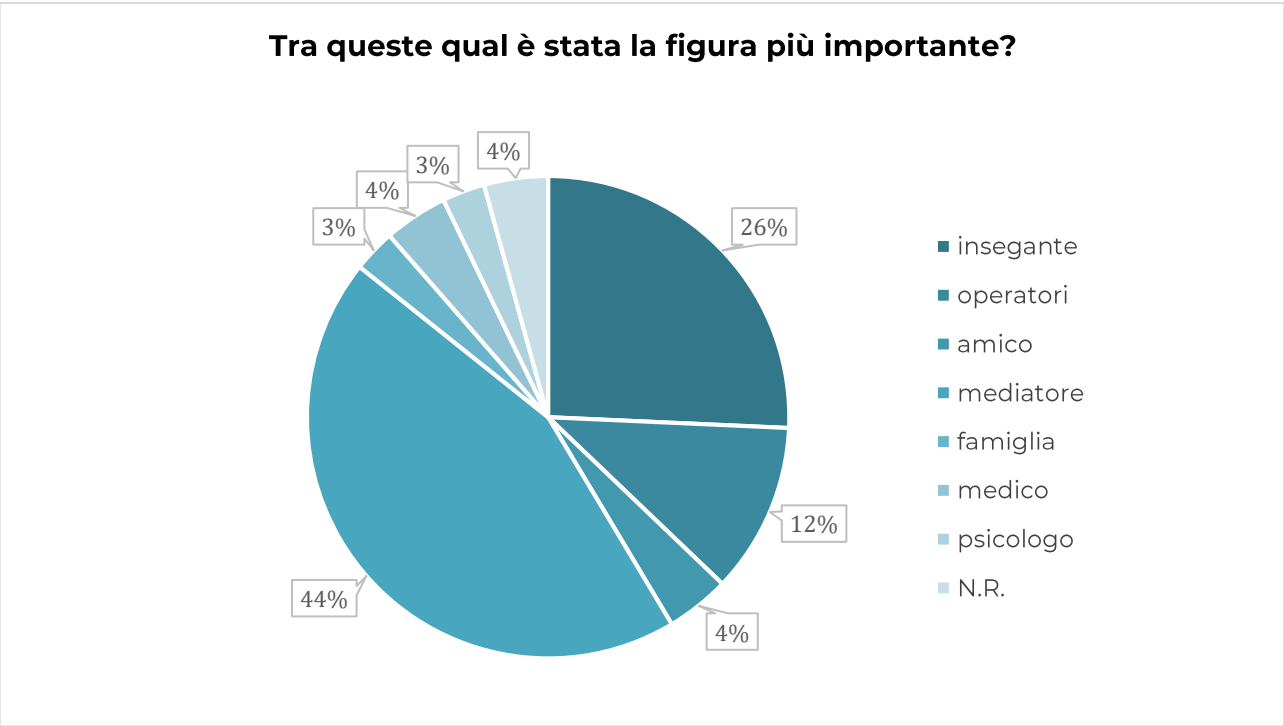
Quali sono i percorsi che hanno favorito un inserimento sociale più efficace?



La medesima conclusione si evince anche da un'altra domanda del questionario **UTENTI** dove abbiamo chiesto loro ***quali sono state le figure professionali che li hanno maggiormente aiutati nel proprio percorso di inserimento sociale nel territorio italiano.*** Per il **92,85% (65) è stato il mediatore culturale, per il 62,85% (44) è stato l'insegnante, per il 37,14% (26) è stato l'operatore**.



Alla domanda successiva si chiedeva poi di ***specificare quale fosse stata, tra queste, la figura più importante***, **in 31 hanno risposto il mediatore, in 18 l'insegnante.**



IL RICONOSCIMENTO DEL RUOLO DEL MEDIATORE

Una delle criticità che emergono nella letteratura sulla mediazione interculturale e che è emersa anche dalla nostra indagine partecipata è il riconoscimento del ruolo del mediatore.

La quasi totalità dei mediatori ha infatti manifestato, tra le criticità ricorrenti nel proprio lavoro, il MANCATO RICONOSCIMENTO DEL LORO RUOLO da parte degli Enti.

I mediatori sostengono che il riconoscimento del loro ruolo professionale, quando c'è, arrivi sempre a posteriori. Alcuni mediatori sostengono infatti che le agenzie del territorio non si rendano realmente conto della necessità e del ruolo del mediatore fino a quando il mediatore non ha effettuato un intervento con l'utente. Solamente a quel punto, concluso l'intervento, se il mediatore ha risolto la situazione o ha aggiunto qualche elemento positivo alla relazione operatore-utente che il servizio non sarebbe riuscito a ottenere altrimenti, il ruolo del mediatore viene riconosciuto e la necessità della mediazione interculturale viene sancita.

Inoltre il riconoscimento del ruolo da parte dell'Ente avviene spesso in relazione al singolo intervento che il mediatore è chiamato a svolgere in quel momento e non in maniera assoluta: un mediatore ci ha segnalato che si è sentito definire «educatore» ma anche «interprete» a seconda del tipo di intervento che stava facendo, pur non essendo assolutamente né l'uno né l'altro. Il ruolo dunque viene definito sulla base del singolo intervento che il mediatore è chiamato a effettuare in quel determinato contesto, non c'è una reale conoscenza teorica del ruolo professionale del mediatore.

Il tema del riconoscimento a posteriori, o legato al singolo intervento, è un'interessante prospettiva uscita dal focus group con i mediatori e che sottolinea come, probabilmente, manchi un'adeguata conoscenza delle mansioni e del ruolo professionale del mediatore all'interno del personale dell'Ente con cui la mediazione interculturale si interfaccia.

Una questione che nei decenni precedenti ha spesso coinvolto diverse figure professionali orbitanti nel campo sociale e della relazione di aiuto, si pensi allo psicologo e all'educatore, figure attualmente ben conosciute e codificate ma che si sono guadagnate questa formalizzazione solo con il passare degli anni.

Molti dei mediatori che lavorano nel sistema scolastico hanno manifestato perplessità nell'essere spesso chiamati a compiere interventi educativi che esulerebbero dalle loro competenze (se non opportunamente condivisi e concordati in fase preliminare) come l'aiuto nei compiti, la prima alfabetizzazione, l'insegnamento della lingua italiana o la supplenza nei momenti di momentanea assenza dell'insegnante.

Dal canto loro **gli insegnanti**, facendo una sana autocritica, hanno confermato questa criticità nel focus group a loro dedicato ma, a loro giustificazione, si può senza dubbio sostenere che è la situazione di emergenza e di perenne carenza di risorse a cui è sottoposto il sistema scolastico che ha determinato quest'uso “scorretto” del mediatore. Da un lato la precarietà della presenza del mediatore nelle scuole, dovuta all'assenza o

alla carenza di ore destinate alla mediazione, non ha aiutato il personale scolastico a stabilizzarne, definirne e codificarne il ruolo. Gli insegnanti sono dunque concordi sulla necessità di rispiegare, periodicamente, il ruolo della mediazione (anche a causa del continuo ricambio del personale scolastico). Un tavolo di discussione e formazione interno alle scuole è sentito dunque come necessario.

Dall'altro lato vediamo come l'uso "scorretto" del mediatore sia determinato dall'emergenza: le poche ore di intervento di mediazione interculturale vengono spesso utilizzate per dare al bambino gli strumenti fondamentali per "sopravvivere" a scuola. La criticità è che, per carenza di ore, la scuola sta lavorando sull'emergenza invece che lavorare sull'importanza.
Ci chiediamo dunque se non sarebbe opportuno pensare, in questo ambito, a un potenziamento del servizio di mediazione interculturale – esigenza manifestata a gran voce da tutto il personale scolastico del focus group – o a un'integrazione del servizio con altre figure specializzate (es. facilitatori linguistici/insegnanti di italiano L2) che vadano a sopperire ai maggiori bisogni di apprendimento degli alunni stranieri.

La medesima problematica è uscita anche nel focus group con le **mediatrici della Cooperativa Saba** che, lavorando nelle scuole, hanno confermato la frequente mancata comprensione del ruolo del mediatore da parte del corpo docente. Per sopperire a questa mancanza il Comune organizza periodiche riunioni (all'incirca mensili) con gli insegnanti per chiarire e monitorare il servizio durante le quali viene puntualmente rispiegato il ruolo del mediatore. Le ragioni alla base di questa mancanza vengono individuate sia nella perenne emergenza in cui il servizio lavora («prevale l'urgenza sopra l'importanza»), sia nella mancanza di adeguata formazione all'accoglienza degli insegnanti. Così la figura del mediatore viene sovrapposta a quella dell'insegnante di sostegno, del facilitatore linguistico o insegnante di italiano L2, come un «tappabuchi».
Le mediatrici educative della Cooperativa Saba sostengono la necessità che gli insegnanti della scuola creino un loro metodo di approccio nell'accoglienza degli alunni stranieri e nell'insegnamento della lingua italiana. La figura del mediatore viene usata nell'alfabetizzazione per sopperire ai bisogni linguistici degli alunni stranieri quando, in realtà, quei bisogni dovrebbero essere sopperiti dagli insegnanti stessi o dai facilitatori linguistici. Spesso gli insegnanti, non sapendo come agire, lasciano il bambino a non fare nulla per mesi. Manca una formazione specifica per gli insegnanti della scuola pubblica per affrontare questo tipo di nuova realtà che non è un'emergenza e quindi non si può risolvere con l'attivazione di un servizio di mediazione di 10 ore.

Un'interessante definizione del ruolo del mediatore è uscita nel focus group con i **rappresentanti delle comunità etniche** in cui il mediatore è stato paragonato al primo aiuto, al pronto soccorso. Il pronto soccorso lavora sull'emergenza e ti salva la vita e così il mediatore ti fa oltrepassare il trauma del passaggio da straniero a membro di una comunità. Questa similitudine è un'interessante testimonianza di due diverse

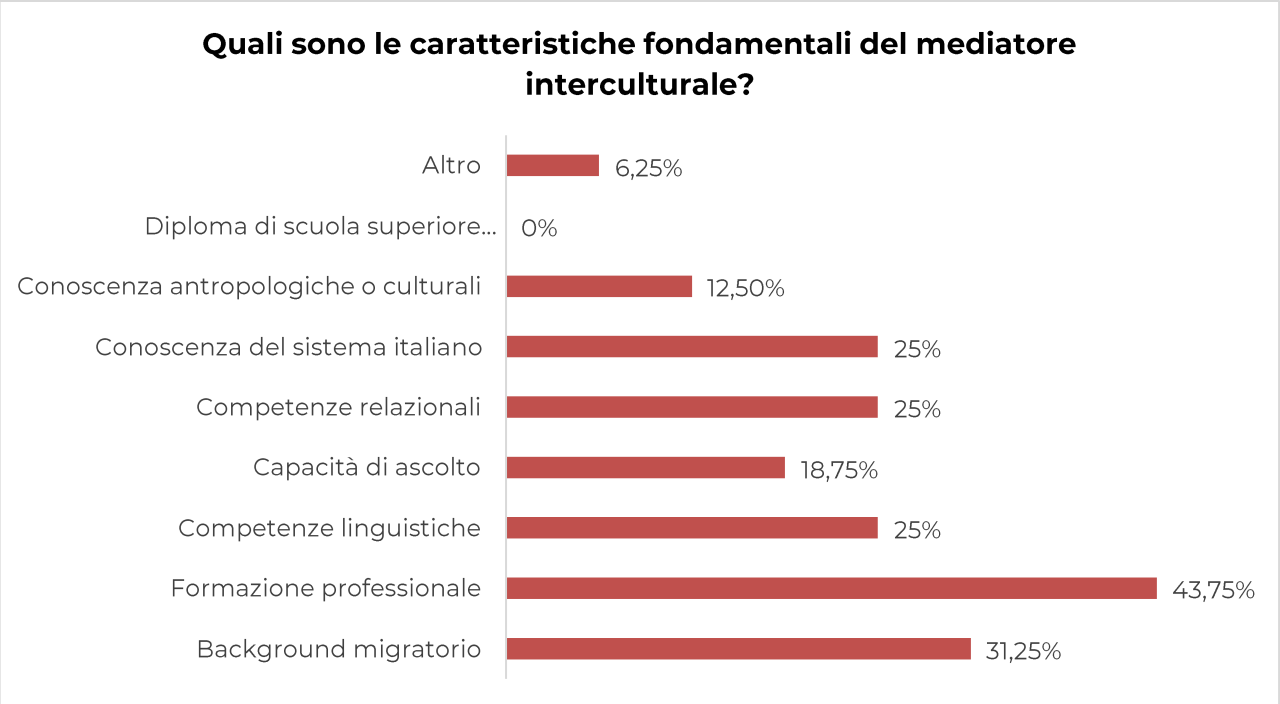
percezioni: sia della natura spesso traumatica del difficile passaggio da straniero a membro integrato in una comunità sia della diffusa concezione emergenziale del servizio di mediazione che, in una società in cui la multiculturalità sta diventando la norma, dovrebbe forse essere superata.

Un'assistente sociale che si occupa di progettazione e programmazione nei vari servizi ci dà un'interessante lettura che lega la confusione sul ruolo del mediatore all'emergenza in cui il territorio ha operato negli ultimi anni: *«anche per il mediatore l'emergenza non è stata un vantaggio perché gli ha confuso il ruolo [...] perché mentre prima c'era il mediatore, l'assistente sociale, l'educatore [...] dentro il CAS il mediatore è diventato educatore e si è preso dei pezzi tipo l'inserimento lavorativo che non erano suoi e quindi questo creava confusione, anche per se stesso ma soprattutto all'esterno non si capiva più. [...] Non so se si riesce a mettere a posto i pezzi. Questo è stato un danno per tutti perché lavorando così, facendo tutto tutti poi non siamo più riusciti a darci dei confini di ruolo».*

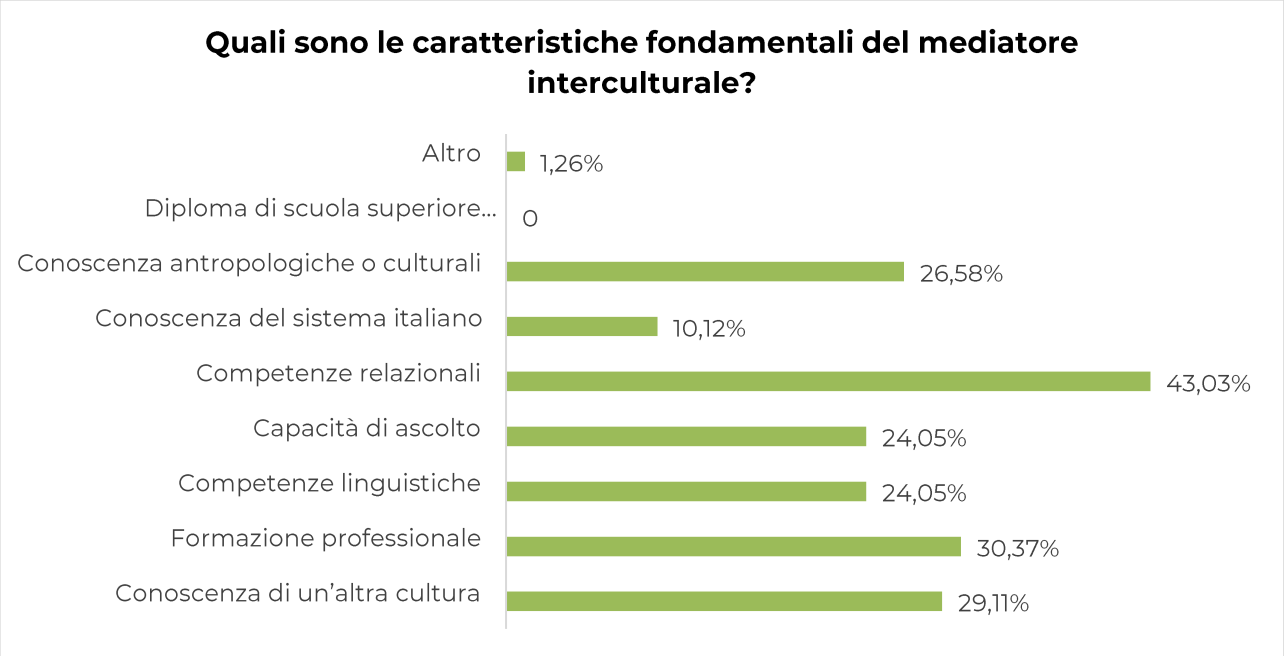
I REQUISITI DEL MEDIATORE INTERCULTURALE

Abbiamo chiesto ai nostri interlocutori quali fossero, a loro parere le caratteristiche principali del mediatore interculturale.

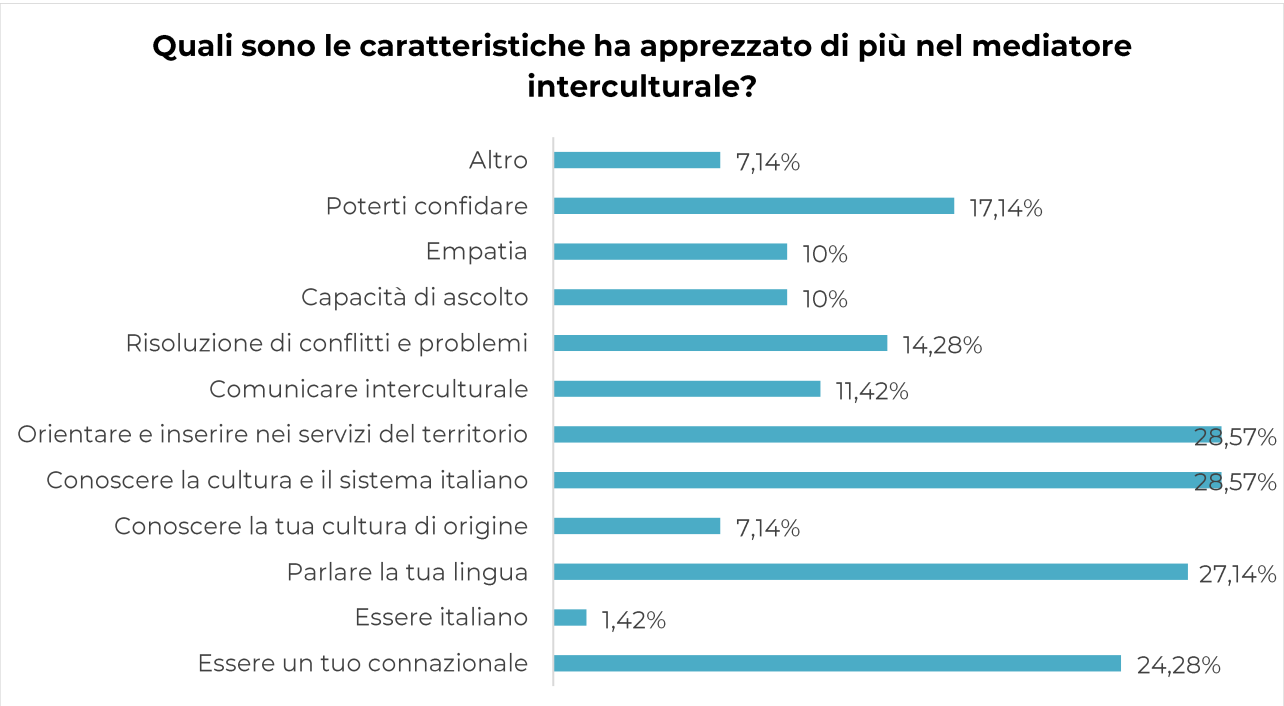
Tramite i questionari abbiamo raccolto le testimonianze di mediatori, operatori e utenti. Alla domanda ***Quali sono le caratteristiche fondamentali del mediatore culturale?*** i **MEDIATORI** hanno indicato come principale caratteristica del proprio lavoro: **"background migratorio" (31,25%) e "formazione professionale" (43,75%).**



Per quanto riguarda gli **OPERATORI** il 43,03% ritiene fondamentale **che il mediatore abbia "competenze relazionali", il 30,37% "Formazione professionale", il 29,11% "Conoscenza di un'altra cultura", il 26,58% "Conoscenze antropologiche e culturali", il 24,05% "Capacità di ascolto", un altro 24,05% "Competenze linguistiche".**



Gli **UTENTI**, a cui è stato chiesto quali **caratteristiche avevano apprezzato di più nel mediatore interculturale**, hanno risposto **il 28,57% "Conoscere la cultura ed il sistema italiano", il 28,57% di "Orientare e inserire nei servizi del territorio", il 27,14% di "Parlare la stessa lingua", il 24,28% che il mediatore fosse un "connazionale".**



Dunque il **background migratorio e la bi-culturalità (e il bi-linguismo**) è sicuramente il fattore chiave **per il successo del mediatore interculturale nella relazione con l'utente** mentre gli operatori, insieme alla conoscenza di un'altra cultura, hanno prediletto le competenze relazionali.

Per quanto riguarda le interviste sono tornate le medesime tematiche. Il bravo mediatore interculturale è un professionista che, attraverso **l'empatia** e le **capacità relazionali** riesce a instaurare un **clima di fiducia** e ha la *«capacità di stare in mezzo usando le sue identificazioni culturali per veicolare il messaggio in modo giusto come un modem che trasferisce il messaggio, codifica e decodifica continuamente»*. Il back ground migratorio è importante perché, attraverso esso, *«comprende meglio le difficoltà vissute dal migrante»*.

L'origine del mediatore tendenzialmente non è molto importante per gli operatori: *«italiani o stranieri cambia poco se uno un luogo lo vive, lo ama. La cosa peggiore è quando uno sa solo la lingua, allora è solo un traduttore»,* l'importante è la «conoscenza del luogo da cui proviene l'altra persona». Al tempo stesso diversi operatori ci hanno segnalato che spesso hanno incontrato utenti che rifiutavano il servizio del mediatore interculturale perché non volevano avere a che fare con un loro connazionale. In questo caso spesso il blocco derivava dalla paura che i loro problemi e la loro situazione personale venissero raccontate all'interno della comunità etnica di appartenenza. È per questo che, in alcuni casi, servirebbe **un intervento di promozione della figura del mediatore interculturale come di un professionista, con un proprio codice deontologico che, tra le altre cose, prevede il rispetto completo della privacy dell'utente.**

Al contrario per un quarto degli utenti che hanno risposto al questionario il fatto che il mediatore fosse un connazionale è stato un fattore positivo.
Altri requisiti specifici richiesti ai mediatori sono una formazione professionale che preveda conoscenze di sociologia e antropologia, una buona formazione psicologica, la conoscenza della legislazione italiana e alcune conoscenze specifiche del campo in cui vanno ad operare ad esempio, in campo psicologico e psichiatrico, è stata richiesta un minimo di formazione del mediatore che dovrebbe conoscere la terminologia di base della psicopatologia (es. sapere la differenza tra psicosi, nevrosi, depressione, disturbo bipolare, delirio ecc.) e capire la differenza tra le varie cose per creare un linguaggio condiviso, comune.
Il titolo di studio non è mai risultato essere un discrimine per la professionalità del mediatore, sia nelle interviste che nei questionari in cui nessuno, sia tra gli operatori che i mediatori, ha scelto la risposto *Diploma di scuola superiore conseguito/riconosciuto in Italia*.

Della stessa opinione un'assistente sociale del Comune della Spezia che, parlando del corso di formazione per mediatori interculturali appena conclusosi nella provincia spezzina, ha notato che *«non c'era quasi uno straniero a quel corso, erano tutti italiani»* poiché il requisito del diploma di scuola superiore conseguito (o riconosciuto) in Italia ha costituito uno sbarramento per molti stranieri. Le chiediamo quali sono i requisiti che dovrebbe avere un mediatore interculturale e ci risponde: *«un senso di appartenenza alla propria cultura molto forte e critico [...], aldilà della conoscenza della lingua e del contesto dovrebbe essersi fatto un percorso sulla propria pelle e averlo elaborato e metabolizzato quindi non avere recriminazioni, non avere paure [...] aver fatto un percorso intimo perché se ha qualcosa di non risolto poi lo riversa sulla persona».* Insomma ci parla (aldilà delle conoscenze e delle competenze che si acquisiscono nel percorso di formazione e con l'esperienza diretta sul territorio) di requisiti molto personali tra i quali l'aver vissuto l'esperienza dello sradicamento assume un posto di primo piano.

LA GRANDE ASSENTE: LA RETE

I mediatori, che nel corso di questi incontri sono stati spesso definiti come l'anello che unisce i vari servizi del territorio di cui lo straniero può usufruire, hanno manifestato diverse criticità in relazione a questo punto. Oltre le difficoltà nel riconoscimento del ruolo un altro grande problema uscito durante il focus group sono state le *«porte chiuse»* dei servizi, spesso derivanti da una *«burocrazia difficilissima da attraversare»* in cui le procedure di accesso a un servizio non sono chiare e dunque si creano dei *«nodi»* difficili da sciogliere.

La sensazione diffusa è che le procedure di accesso ai servizi siano sempre state complicate ma che negli ultimi anni la situazione stia peggiorando a causa del graduale aumento degli stranieri sul territorio a cui non corrisponde un intervento stabile che faciliti loro l'accesso ai servizi. Secondo il gruppo di mediatori perché si arrivi a un servizio di mediazione maggiormente strutturato e stabile nelle pubbliche amministrazioni bisognerà “pubblicizzare” maggiormente l'importanza del servizio formando e sensibilizzando operatori e utenti.

Un esempio positivo riportato dal gruppo insegnanti è il protocollo attivato per la Val di Magra attraverso il quale si sta cerca di costruire una sinergia in rete tra i vari soggetti: il Distretto Socio Sanitario 19, la Cooperativa Mondo Aperto e gli istituti comprensivi scolastici. Tramite questo protocollo, e la creazione della “Commissione Intercultura” che raduna i rappresentanti di tutte le scuole primarie e secondaria di primo grado della Val di Magra, si cerca di far dialogare i tre Enti coinvolti creando un ponte tra scuola, famiglia e servizi sociali.

Uno dei gravi problemi segnalati e che va a inficiare sul processo di integrazione e di creazione di questa “rete” di aiuto è che i servizi sociali possono prendere in carico gli utenti solo se hanno la residenza nel proprio Comune, cosa che spesso non avviene, così, in questi casi, i servizi garantiti alle famiglie sono minimi e gli utenti rimangono esclusi da diverse misure di accoglienza e integrazione.

Una criticità di questo tipo si è verificata negli istituti scolastici del Comune di Vezzano in cui i bambini di famiglie indigenti che non potevano permettersi il costo del pulmino o della mensa sono stati esclusi dai suddetti servizi e dunque costretti a un orario scolastico ridottissimo solo perché non avevano la residenza. È stata dunque denunciata dagli insegnanti una certa rigidità delle procedure di accesso ai servizi sociali nel loro essere indissolubilmente legati alla residenza.

Gli operatori del sistema scolastico sentono fortemente la mancanza di una logica di rete nel territorio. Gli insegnanti hanno dichiarato che spesso non sanno se nelle loro classi ci sono bambini seguiti dai Servizi Sociali (sia italiani che stranieri) oppure, se lo sanno, è solo per la presenza dell'educatore o del mediatore. Nei casi in cui invece avviene la segnalazione alla scuola da parte dei Servizi Sociali gli insegnanti sentono la mancanza di un percorso condiviso, di procedure e protocolli per monitorare la situazione o di incontri periodici per valutare il percorso dell'utente.

La testimonianza più positiva su un'esperienza di rete l'abbiamo avuta da un'assistente sociale del Comune della Spezia che ci ha raccontato dell'esperienza SPRAR come di un progetto solido, ben definito *«con una progettualità, un inizio, una fine e delle regole già stabilite che ci hanno aiutato».* All'interno del progetto SPRAR ogni mese era organizzata una riunione con tutti i servizi (i servizi sociali, la Prefettura, il centro per l'impiego, la scuola) che lavoravano in rete creandosi a poco a poco gli strumenti per operare al meglio: *«gli strumenti ce li siamo inventati costruendo un'alleanza molto forte. Eravamo tutti sullo stesso piano. Che significava passo passo inventarci delle cose». Un servizio istituzionale che è cresciuto grazie alle alleanze con gli altri servizi, un esempio positivo di rete che gli interessi politici stanno cercando di indebolire e cancellare: «hanno cancellato tutto, anche il lavoro che abbiamo fatto».*

COS'È CAMBIATO CON L'ARRIVO DEI RICHIEDENTI ASILO?

Da quando sul territorio hanno aperto numerosi CAS per richiedenti protezione internazionale (dunque dal 2015 fino al settembre 2017, momento in cui il flusso migratorio si è fermato) il servizio di mediazione interculturale è stato richiesto maggiormente sul territorio perché all'interno dei CAS è stato messo come obbligatorio da contratto tra Ente gestore e Prefettura.

I mediatori che lavorano all'interno dei CAS hanno rilevato un'utenza con BISOGNI SPECIFICI relativamente DIVERSI da quelli della vecchia immigrazione.
Se l'intento degli immigrati di vecchia generazione è maggiormente legato al desiderio di insediarsi definitivamente sul territorio e consolidare una situazione di integrazione, per i nuovi arrivati, spesso ospiti dei CAS per alcuni anni, ci sono necessità molto diverse come la traduzione o l'apprendimento della lingua o le informazioni base per sopravvivere e orientarsi in un mondo diametralmente opposto al loro. A livello più profondo i mediatori hanno rilevato come la situazione di incertezza che deriva dagli attuali tempi di attesa di due o tre anni per ottenere o meno la protezione internazionale si traduca negli utenti in situazioni di forte disagio e stress psicologico.
Alla domanda se ci sia stata una risposta adeguata del territorio e dei servizi rispetto ai cambiamenti degli ultimi anni della popolazione straniera il gruppo ha espresso pareri discordanti. C'è chi ha messo in evidenza il mancato potenziamento del personale degli uffici della Questura, cosa che ha causato ritardi considerevoli nelle pratiche di rinnovo del permesso di soggiorno ma al tempo stesso sono stati rilevati cambiamenti positivi come l'attivazione, sempre nella Questura, dello sportello per la compilazione dei moduli C3.
Proprio sulla **procedura di compilazione del modulo C3** da parte dei richiedenti asilo gli operatori della Questura hanno raccontato tutte le loro difficoltà. La legge infatti impone di compilare il modulo C3 in un tempo immediatamente a ridosso dell'arrivo dei richiedenti nel CAS quando, sbarcati da pochissimo tempo e subito catapultati in una realtà così diversa dalla loro, si trovano ancora in uno stato confusionale e non hanno ben chiaro il funzionamento delle procedure dell'asilo. La fretta con cui viene portata a termine la compilazione del suddetto modulo e la mancanza di locali adeguati in cui il richiedente possa sentirsi a suo agio, parlare apertamente con un mediatore e capire interamente la procedura che sta andando ad affrontare, non aiuta a fare un lavoro accurato. La compilazione del C3, primo passo per la richiesta d'asilo, dovrebbe essere un momento importante in cui il mediatore cerca di capire la storia dell'utente e di individuare eventuali vulnerabilità che possano essere segnalate sul modulo C3 e che comporteranno una priorità o un'attenzione particolare durante il processo che seguirà. Invece la compilazione viene svolta in maniera frettolosa e superficiale e questo comporta innumerevoli complicazioni, poiché spesso vengono sbagliati i dati della persona (le informazioni, il nome, l'età) o alcuni richiedenti dicono delle falsità senza nemmeno capire i problemi che la cosa potrebbe comportargli in seguito.
Forse, adesso che l'emergenza dei richiedenti asilo è passata, almeno momentaneamente, ci si dovrebbe maggiormente interrogare sul come gestire in maniera più efficace il momento della compilazione del C3 attivando un maggior numero di mediatori, fornendo dei luoghi idonei e concedendo tempi più lunghi ai richiedenti per comprendere quello che stanno facendo.

Abbiamo chiesto anche agli **insegnanti** quali siano stati i **cambiamenti** più grandi che

hanno avvertito dal 2015 in poi, da quando sono aumentati i flussi dei richiedenti asilo, e le risposte sono state molto differenti a seconda del tipo di scuola. Alle scuole primarie e secondarie di primo grado l'utenza non è cambiata infatti i richiedenti asilo sul territorio spezzino sono in gran parte maggiorenni e, i pochi minori non accompagnati, hanno tendenzialmente un'età compresa tra i 16 e i 18 anni. Nelle scuole superiori invece la realtà è diversa e gli insegnanti stanno iniziando a vedere tra i loro banchi ragazzi residenti nei CAS e richiedenti asilo. La differenza maggiore che gli insegnanti hanno rilevato è innanzitutto nella provenienza degli studenti: le iscrizioni di ragazzi stranieri precedentemente venivano da ragazzi domenicani, albanesi e marocchini mentre negli ultimi anni le iscrizioni sono state fatte soprattutto da ragazzi africani, spesso non accompagnati dalla famiglia. Questa nuova immigrazione, non su base famigliare, comporta una problematica grossa perché la precarietà e l'incertezza in cui questi ragazzi vivono (possibilità di trasferimenti improvvisi, attesa per i documenti e incertezza sull'esito della richiesta) li pongono nell'impossibilità di riuscire a portare avanti un progetto scolastico di tre anni per ottenere una qualifica. Al contrario, dal punto di vista linguistico, i nuovi studenti sembrano essere più preparati ad affrontare un percorso scolastico perché, parlando già l'inglese o il francese, il primo approccio comunicativo e relazionale con il personale scolastico è sicuramente più facile.
Un'altra percezione degli insegnanti è che sia tornata, in seguito alle ondate di sbarchi di richiedenti asilo, una **diffusa paura del diverso, dell'immigrato, del nero, che, fomentata dai media e dalla politica, dalle famiglie si trasmette ai bambini, ai ragazzini.** La discriminazione interna alla classe è percepita soprattutto nelle classi dove la prevalenza degli alunni è italiana mentre nelle classi miste la diversità diventa completa normalità. Eppure la classe mista, con un gran numero di stranieri, fa ancora paura a tanti genitori italiani che ritengono che gli alunni stranieri rallentino il progresso scolastico ed educativo del gruppo classe, convinzione contro cui le insegnanti si battono fermamente.

I rappresentanti delle **comunità etniche** hanno segnalato come, per alcuni di loro, soprattutto quelli non ancora pienamente integrati nel contesto italiano, la recente ondata migratoria dei richiedenti asilo abbia portato numerosi problemi. In primo luogo le **tempistiche della Questura per il rinnovo dei permessi di soggiorno di lungo periodo si sono dilatate** perché le poche risorse umane presenti vengono spesso dirottate a occuparsi dei permessi di soggiorno temporanei. Poi la questione del lavoro: gran parte degli immigrati che vivono stabilmente in Italia da 10 o 15 anni si mantengono autonomamente e hanno dei permessi di soggiorno legati a un regolare contratto di lavoro. I richiedenti protezione internazionale (o i detentori di protezione) sono una nuova forza introdotta sul mercato del lavoro potenzialmente dannosa per i vecchi immigrati sia perché usufruiscono di vitto e alloggio nel CAS per alcuni anni, sia perché il loro permesso di soggiorno non è legato a un contratto regolare. Per queste due ragioni essi possono permettersi di lavorare in nero e accontentarsi di salari ridotti.

Per gli operatori della **Questura** i richiedenti protezione internazionale hanno **complicato le procedure e i protocolli** attivi per gli stranieri soprattutto per il problema dei moltissimi ricorsi e del rilascio dei permessi di soggiorno temporaneo, un permesso che va rinnovato ogni sei mesi e che ha causato all'Ufficio Immigrazione **grandissimi ritardi**. Inoltre, se la vecchia immigrazione ha capito abbastanza bene il funzionamento della Questura e ha imparato a rispettare maggiormente le procedure presentandosi a ritirare i documenti solo il giorno stabilito, i nuovi arrivati non rispettano le regole e si presentano più e più volte con le medesime richieste, ritardando così il lavoro dell'Ufficio e rendendo sempre più necessaria la presenza di un mediatore che si occupi di gestire il rapporto con l'utenza straniera.
Con l'arrivo dei richiedenti asilo per le **assistenti sociali della Prefettura** il **lavoro è cambiato radicalmente** perché se prima lavoravano attraverso progetti per favorire l'integrazione degli stranieri nelle scuole e nei servizi del territorio, adesso a loro spetta il compito istituzionale della prima accoglienza. Dunque per la Prefettura si è aperto un fronte nuovo con problematiche nuove: se prima il lavoro era su persone che si erano stabilizzate sul territorio e l'obiettivo era quello di aiutarle a integrarsi definitivamente, adesso **si lavora su aspetti emergenziali con poca possibilità progettuale.**
Da settembre 2017 gli sbarchi sono improvvisamente diminuiti alla Spezia e da quel momento sono arrivate solo 10 persone (5 a dicembre 2017 e altre 5 a giugno 2018) ma prima di quel momento gli arrivi erano numerosi (nell'estate 2017 arrivavano anche 50 persone a settimana) e il lavoro della Prefettura si è basato sull'emergenza, sulla necessità di trovare una casa a queste persone, aprendo CAS non previsti nel giro di poco tempo.

Nell'**area penale** i primi casi di richiedenti asilo sono cominciati a presentarsi dalla metà del 2017 e la maggior parte è finita in carcere per il reato di spaccio. Già da questo si può capire, secondo **l'opinione degli operatori** dell'area penale, come questi **ragazzi siano facile preda della criminalità e diventino facilmente la manovalanza della criminalità organizzata**. Inoltre gli operatori del carcere ci hanno segnalato che spesso i richiedenti asilo non si aspettano delle pene così gravi per il reato di spaccio e arrivano in carcere completamente inconsapevoli delle motivazioni e del perché sono stati arrestati: un chiaro sintomo della loro **totale mancanza di conoscenza della cultura e del sistema legislativo italiano**. La percezione è che questi ragazzi arrivino in Italia senza conoscere niente del sistema italiano e che durante la permanenza nei CAS rimangano esattamente nella stessa condizione di ignoranza.

Una percezione diametralmente opposta – da questo punto di vista – è quella dei **gestori di CAS**, infatti tra essi un gestore riferisce di un cambiamento di atteggiamento che ha percepito nei ragazzi arrivati dal 2016 in poi. Nella sua percezione se nel 2015 i richiedenti asilo che arrivavano dalla Libia in Italia erano spaventati e non avevano nessuna cognizione di cosa li aspettasse, già nel 2016 entravano in struttura dei ragazzi che avevano ben chiaro cosa li aspettasse e cosa gli era dovuto nel centro di accoglienza. C'è

dunque, in questo caso, la chiara percezione di un grande passaggio di informazioni, di una linea di comunicazione tra i primi arrivi, inconsapevoli di tutto, e i successivi, ben consapevoli del circuito di assistenza in cui sarebbero stati inseriti in Italia.
Per quanto riguarda gli operatori intervistati abbiamo rilevato come sia data per assodata una **differenza sostanziale tra i vecchi flussi migratori** (che si esaurivano sostanzialmente nei flussi di lavoro e nei ricongiungimenti famigliari) **e nei flussi dei richiedenti asilo. Le persone che entravano in Italia attraverso questi due canali avevano già una rete sul territorio a cui fare riferimento (una famiglia, dei genitori, un coniuge, un datore di lavoro...) che li aiutasse a superare le inevitabili difficoltà di inserimento. Con i richiedenti protezione internazionale *«non c'è un sistema su cui lavorare, devi lavorare sull'individuo»*. Inoltre questi nuovi migranti conducono una vita molto isolata, non vivono realmente a contatto con le nostre città ma in queste strutture di accoglienza che sono state definite di *«vuoto pneumatico», «senza tempo», «mondi a parte», «limbo»* in cui mancano totalmente i modelli sociali a cui fare riferimento e gli elementi di conoscenza e di confronto per costruire un progetto di vita. In questo senso i centri di accoglienza ospitano «stranieri che rischiano di rimanere stranieri» per un lungo periodo *«di attesa forzato in cui gli si toglie il senso di autoefficacia e ciò influisce sull'autostima»*.**

Un'**operatrice** dei **Servizi Sociali** ci ha raccontato la grande difficoltà che prova nel lavorare con i richiedenti asilo: «faccio tanta fatica, mi mettono tanto alla prova [...] perché non riesco ad applicare il mio metodo con loro, non mi seguono sulla stessa linea». Ci racconta di una ragazza minorenne che aveva già subito tantissime violenze sia nel suo paese d'origine da persone della sua stessa famiglia che in Libia e aveva già avuto un figlio, nato da queste violenze. Questa ragazza diceva di voler andare a Parigi perché diceva di avere dei parenti, un fratello ma non riusciva a dare informazioni sicure e attendibili. L'operatrice confessa che: *«il mio modo di lavorare mi sembra banale rispetto a una situazione di questo tipo, il mio percorso metodologico è difficile da usare con persone che hanno subito un'apocalisse [...] mi ha messo in crisi».*
Un'altra operatrice dei Servizi Sociali ci parla del cambiamento avvenuto con i nuovi flussi migratori come di una vera e propria **«rivoluzione» nell'approccio allo straniero poiché prima lo straniero arrivava qui in Italia con un progetto, adesso lo straniero parte da zero, c'è una grande difficoltà di ricondurlo a una progettualità: *«perché devi fare in modo che la progettualità se la costruiscano da zero e che capiscano cos'è il concetto di progettualità»*.** Dunque una visione del mondo e della vita completamente differente dalla nostra con la quale bisogna fare i conti rapportandosi a questi nuovi immigrati che spesso non volevano nemmeno venire in Italia: *«molti ragazzi che sono arrivati adesso non avevano neanche l'idea di dove finissero, molti non volevano venire qua, mi vengono in mente i ragazzi del Bangladesh che erano in Libia per lavorare non certo per venire in Italia e si sono ritrovati qua a dover ricominciare da capo».*
La nostra operatrice ha percepito anche una notevole differenza tra *«quelli che passano solo dai CAS e quelli che traghettano nello SPRAR dove è possibile fare una*

progettualità perché hai anche degli strumenti» dimostrando che su questa criticità si può lavorare se si dispone delle risorse e degli strumenti adatti.
Abbiamo poi approfondito con quest'operatrice la questione dei minori stranieri non accompagnati di cui lei era sia tutrice che assistente sociale. Il lavoro con i minori è stato estremamente difficile, ci racconta, perché questi ragazzi erano *«degli adolescenti uguali ai nostri con tutte le difficoltà di diventare adolescenti uguali ai nostri»* perché totalmente soli, non supportati da una famiglia ma che comunque si aggrappavano alle figure di riferimento che trovavano manifestando le medesime dinamiche adolescenziali (crisi, bisogno di attenzione, fasi di opposizione, ecc.). Le stesse dinamiche, sia per gli adolescenti che per ragazzi che dovrebbero aver superato questa fase me invece ci sono ancora immersi, sono state riscontrate anche da uno psicologo che lavora nei centri di accoglienza.

LA PERCEZIONE DEI VECCHI IMMIGRATI NEI CONFRONTI DEI RICHIEDENTI ASILO

Tutto i soggetti maggiormente a contatto con la vecchia immigrazione, ovvero con le **persone straniere che vivono in Italia da 10 anni o più**, hanno rilevato un **fastidio crescente e diffuso nei confronti dei nuovi immigrati.**
I mediatori hanno percepito **da parte dei vecchi immigrati**, totalmente immemori del loro essere a loro volta stranieri e della loro storia personale probabilmente costellata da difficoltà e discriminazioni, un atteggiamento di totale **chiusura verso l'arrivo in Italia di nuove persone** che si manifestava nelle classiche frasi sdoganate da media e politica ("devono stare a casa loro"). Se da un lato alcuni sembrano spinti nelle loro dichiarazioni da motivazioni totalmente irrazionali, altri manifestano invece un disagio legato a motivazioni più concrete e oggettive: le complicazioni burocratiche (es. il ritardo delle tempistiche per i permessi di soggiorno), l'insofferenza legata alle difficoltà di vita da loro incontrate quando, al contrario, vedono nei confronti dei richiedenti asilo un eccesso di tutela, di protezione, di assistenzialismo (vitto, alloggio, formazione e possibilità di lavorare anche con il permesso di sei mesi), la concorrenza sleale nel lavoro (come abbiamo visto i richiedenti asilo possono permettersi di lavorare in nero e accontentarsi di salari ridotti).
La medesima percezione è stata confermata anche nel focus group dei gestori di CAS, in cui gli immigrati di vecchia data sono stati percepiti anche più «rigidi» degli italiani nei confronti dei nuovi arrivati. Anche in area penale sono state segnalate **lamentale e perplessità da parte dei vecchi immigrati con atteggiamenti e dichiarazioni che spesso sfociavano nel razzismo, con i suoi stereotipi e luoghi comuni, soprattutto rivolto verso i richiedenti asilo africani.** Ugualmente nell'incontro con gli insegnanti della scuola pubblica sono uscite percezioni molto negative sui nuovi arrivati da parte degli stranieri: c'è una preoccupazione diffusa che queste persone vengano a «rubare» un lavoro che per molte famiglie era già precario e così vengono percepiti chiaramente come una minaccia a una tranquillità che va difesa quotidianamente.

Le lamentele dei vecchi immigrati sono arrivate anche indirettamente a un'operatrice dei servizi sociali che ci racconta di *«una mamma albanese che non voleva il bambino nero in classe» oppure di un albanese che diceva «adesso li manderanno via sì, li manderanno via questi stranieri».*
Stessa percezione per gli operatori dell'Ufficio immigrazione della Questura dove i vecchi migranti spesso si lamentano della nuova immigrazione poiché si sentono *«tornati indietro di 20 anni agli occhi degli italiani»*, si sentono *«sotto la lente di ingrandimento»* perché in qualche modo subiscono la negatività che si sta alimentando ultimamente nell'opinione pubblica italiana nei confronti degli stranieri.
Nell'incontro con i rappresentanti delle comunità etniche abbiamo percepito un po' di risentimento nei confronti dei nuovi immigrati per l'aiuto che questi ultimi stanno ricevendo grazie alla possibilità che hanno di soggiornare in centri di accoglienza e di avere, all'interno di essi vitto, alloggio, corso di italiano, supporto psicologico e servizio di mediazione interculturale. I vecchi immigrati confrontano questa situazione alla loro, nel passato, quando hanno dovuto fare tutto da soli all'arrivo in Italia: pagare l'affitto, le bollette, fare la spesa, orientarsi sul territorio, imparare la lingua senza avere un supporto di alcun tipo.

Questo tipo di **atteggiamento** va diviso in **DUE CATEGORIE:** un atteggiamento **irrazionale di rifiuto del prossimo di stampo razzista** e un atteggiamento **più razionale, causato da motivazioni e problematiche concrete, sul quale la società può in qualche modo lavorare attraverso l'attivazione di politiche per l'integrazione e l'inclusione più efficaci.**

IL FUTURO CON LA CHIUSURA DEI CAS

Una delle preoccupazioni che sono uscite quasi all'unanimità da questi focus group riguarda il futuro dei richiedenti asilo.

I richiedenti asilo attualmente, a causa della mancanza di posti nei progetti SPRAR, sono ospitati per la maggior parte dai CAS, centri straordinari di accoglienza, che, proprio per la loro natura "straordinaria" sono temporanei e destinati a scomparire nel giro di breve tempo, soprattutto in forza del fatto che gli sbarchi si sono ridotti e da più di un anno, a livello provinciale, non ci sono praticamente più arrivi.

Durante il soggiorno nei CAS i richiedenti asilo attendono l'udienza presso la Commissione territoriale che deciderà del loro status. Se viene loro riconosciuta un qualche tipo di protezione sono obbligati a uscire dal CAS e, se vogliono, possono fare richiesta per alloggiare in uno SPRAR del territorio nazionale. Al contrario se i richiedenti

asilo ottengono il diniego allo status di rifugiato possono fare ricorso contro la decisione della Commissione territoriale e si avvalgono del servizio di un avvocato che li rappresenta in questo percorso. In questa fase hanno ancora diritto a rimanere all'interno del CAS. Il ricorso si può concludere con un esito positivo e i richiedenti si aggiungono alla schiera dei beneficiari di protezione, oppure con un diniego. Al secondo diniego c'è ancora la possibilità, attualmente, di ricorrere in Cassazione. Se anche quest'ultimo passaggio è negativo e riconferma le sentenze precedenti i richiedenti asilo non hanno più alcun diritto di rimanere in Italia e diventano irregolari. È un percorso che a volte può durare anche tre o quattro anni.
Diverse sono le combinazioni e le possibilità ma in ogni caso, prima o poi, le persone attualmente accolte all'interno dei centri di accoglienza dovranno uscire, con un permesso o senza.
La situazione peggiore è senza dubbio quella di chi non avrà ottenuto la protezione e dunque, privo di una documentazione che lo legalizzi in Italia, diventerà irregolare. Invece per chi avrà ottenuto un documento il passaggio nello SPRAR sarà di importanza fondamentale poiché in esso ci sono le possibilità maggiori di attivare percorsi di formazione al lavoro. Purtroppo questo passaggio è riservato solo a una minima parte degli attuali ospiti dei CAS mentre la maggior parte di essi non usufruirà di alcun tipo di progetto di accoglienza. Questo avverrà in primo luogo perché i posti disponibili negli SPRAR difficilmente riescono a coprire tutte le richieste, in secondo luogo perché attualmente (decreto 113/2018) i detentori di protezione umanitaria (anche in condizioni di vulnerabilità), sono esclusi dal progetto.
Un altro caso margine è quello di chi, ancora richiedente asilo, perde le misure di accoglienza a causa della violazione del regolamento interno ai CAS e si ritrova da un giorno all'altro senza un posto dove abitare. A questi soggetti è consentito fare ricorso e farsi nuovamente ammettere all'interno del progetto di accoglienza ma non sempre l'esito è positivo.

In ogni caso il futuro che si prospetta è quello di avere moltissimi immigrati fuori da qualsiasi tipo di progetto di accoglienza. Tra loro quelli che riusciranno ad avere la documentazione in regola andranno ad aggiungersi alla schiera degli immigrati di vecchia data e avranno bisogno di un lavoro stabile e di una casa per mantenersi e riuscire a vivere in Italia. Maggior preoccupazione la desta invece chi rimarrà senza protezione sul territorio nazionale, in condizione di irregolarità e dunque andando ad alimentare un circuito di sfruttamento, lavoro nero e criminalità.

I mediatori interculturali hanno rilevato come la **prima emergenza pratica** da risolvere sarà quella degli **alloggi** perché la gente sta cominciando a finire in strada. **Per evitare un'emergenza di questo tipo i mediatori intravedono un'unica soluzione, quella di avviarli al lavoro tramite la ricerca di percorsi di formazione, ricerca che dovrebbe cominciare da subito, durante il lungo periodo di permanenza nei CAS, non dopo**.
Questo va a scontrarsi però con la natura "straordinaria" del CAS, in cui non è obbligatorio

da parte dell'Ente Gestore cercare dei corsi di formazione per gli utenti e solamente l'iniziativa dei singoli operatori/gestori/mediatori promuove percorsi di questo tipo lasciando questa cosa tutta in mano all'iniziativa e all'inclinazione personale dei singoli.
Tra gli attuali gestori di CAS si nota una certa preoccupazione al riguardo poiché il CAS e lo SPRAR, se gestiti in maniera intelligente, vengono visti come dei "filtri" tra gli immigrati e il territorio, come un modo per controllare gli immigrati e tutelare tutta la società nel suo complesso. Il problema principale che viene evidenziato rimane comunque l'irregolarità, porta d'accesso privilegiata per il lavoro nero e la criminalità.
Nell'area penale un futuro segnato da prospettive di questo tipo è immaginato come un «disastro sociale», un futuro di grossi conflitti come avviene già in altre parti del mondo contrassegnate da deboli politiche di integrazione.
E ugualmente per gli operatori della Questura le prospettive non sono migliori: i futuri richiedenti asilo esclusi da ogni tipo di progetto vengono visti come dei «senzatetto» o delle «mine vaganti».
La Prefettura prevede dei problemi di ordine pubblico in aumento poiché le persone che attualmente hanno cibo e alloggio dovranno prossimamente procurarsi queste due cose in modo autonomo per poter sopravvivere. Per nessuno sarà semplice, avranno tutti grosse difficoltà ad avere delle entrate fisse e a prendere una casa in affitto. Si apriranno una serie di problemi sociali non indifferenti e per risolverli serviranno servizi e risorse sul territorio. Situazione ben peggiore è prospettata sempre per chi non avrà un permesso di soggiorno e sarà irregolare, o per chi ha avuto la protezione umanitaria ma magari non riuscirà a trasformarla in permesso di lavoro e dunque perderà la protezione. In questi casi, in regime di irregolarità, anche le risorse potranno fare ben poco per l'integrazione.
La preoccupazione è palpabile anche tra i rappresentanti delle comunità etniche che, pensando alle persone che usciranno dai centri di accoglienza «senza un lavoro, senza un documento, senza una famiglia, senza una casa, senza niente» vedono tutta la società nel suo complesso fare un grosso passo indietro invece che migliorare.
I richiedenti asilo vengono percepiti come totalmente disorganizzati e poco integrati al tessuto sociale locale; la loro futura uscita dal centro di accoglienza viene vista come problematica per la loro mancanza di conoscenza del sistema italiano.

La storia si ripete e i vecchi immigrati, che hanno già vissuto tutte le problematiche connesse all'irregolarità, ci fanno un quadro dettagliato della situazione. Fino al 1996 in Italia c'erano tantissimi albanesi irregolari che vivevano di espedienti ed erano responsabili di molti episodi di microcriminalità. Un irregolare vive con il rischio perenne di essere espulso e questo lo porta a cercare di recuperare, nel minor tempo possibile, almeno i soldi spesi per il viaggio in Italia, cosa che conduce frequentemente alla delinquenza. Questa situazione per gli albanesi si è risolta quando nel '96 e nel '98 i governi hanno fatto delle sanatorie e tutti gli irregolari hanno ricevuto il permesso per stare in Italia legalmente. La microcriminalità è scesa drasticamente perché gli immigrati avevano un futuro da costruire e avevano qualcosa da perdere: quel "pezzo di

carta" importantissimo che permette di lavorare e crea il confine tra regolari e irregolari. Dunque la soluzione al problema sociale che tutti intravedono nel futuro prossimo è stato immaginato, durante questo incontro, con un intervento su due fronti: contenimento degli arrivi e regolarizzazione di tutti gli irregolari.

POSSIBILITÀ DI INNOVAZIONE

Durante i focus group abbiamo chiesto ai partecipanti di immaginare come potrebbe essere migliorato il loro lavoro e cosa si potrebbe fare per potenziare il servizio da loro offerto. Abbiamo chiesto loro di pensare a quello che servirebbe per una gestione migliore dei servizi per l'integrazione o per migliorare la situazione degli utenti stranieri sul territorio oppure di dirci semplicemente quello di cui avrebbero bisogno, quello che sognano o i "superpoteri" che vorrebbero avere nel loro lavoro quotidiano.

I mediatori hanno manifestato principalmente due cose che, a loro avviso, migliorerebbero la qualità del loro lavoro: IL MAGGIORE RICONOSCIMENTO DELLA LORO FIGURA PROFESSIONALE E UN INCREMENTO DEL LAVORO D'ÉQUIPE E DELLA COOPERAZIONE A PIÙ LIVELLI: tra operatori e mediatori ma anche tra le stesse associazioni di mediatori.

Per quanto riguarda invece la qualità della vita degli utenti hanno individuato due strade su cui lavorare per cercare un miglioramento: la riduzione dei tempi della Questura per il rinnovo dei permessi e la possibilità di accedere ugualmente a tutti i servizi anche nel periodo tra la scadenza e il rinnovo del permesso di soggiorno.

Invece **è stata esplicitata dagli operatori LA NECESSITÀ DI CREARE UN ALBO PROFESSIONALE DEI MEDIATORI INTERCULTURALI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO** dato che alcuni operatori percepiscono nei mediatori una forte mancanza di omogeneità, di uniformità, dal punto di vista professionale e spesso si trovano a lavorare con alcune persone che vengono definite mediatori ma che invece non hanno alcuna professionalità.

Il MEDIATORE deve essere QUALIFICATO e deve essere NEUTRALE.

La neutralità del mediatore in alcuni casi è stata messa in dubbio dagli operatori, soprattutto da quelli della Prefettura che, nel caso dei CAS, vorrebbero che il servizio di mediazione fosse convenzionato direttamente con loro mentre, attualmente, dipende dall'Ente gestore. Le risorse finanziarie destinate alla mediazione interculturale e agli altri servizi sono infatti comprese nei famosi 35 euro al giorno a ragazzo destinati all'Ente gestore. C'è il serio rischio che alcuni gestori utilizzino dei ragazzi delle loro strutture come mediatori improvvisati per altre strutture, pagandoli pochissimo e facendo un uso

improprio del servizio di mediazione. Se il mediatore è direttamente dipendente dall'Ente gestore diventerà il suo portavoce, non sarà più un terzo neutrale, non avrà più potere di contrattazione e di mediazione e non potrà più essere un ponte tra l'Ente gestore e gli utenti.

Gli **insegnanti** che si occupano di intercultura si scontrano perennemente con il problema della mancanza di tempo poiché, nella scuola pubblica, seguire i progetti di questo tipo è solo una delle tante mansioni che spettano al personale docente. Dunque, soprattutto nelle scuole con numeri grandi, per i docenti è molto impegnativo, oltre alle proprie mansioni ordinarie, occuparsi degli altri progetti. Un'idea uscita da questo incontro e che potrebbe migliorare la qualità del lavoro con gli alunni stranieri è quella di **creare un team di persone (insegnanti slegati dalla docenza, mediatori, coordinatori, ecc.) che abbia la possibilità di dedicare tempo a fare crescere il progetto e la rete. Un'altra proposta, seppur definita «utopica», è quella di creare uno sportello permanente di mediazione all'interno delle scuole**, soprattutto in quelle dove ci sono tanti stranieri. In questo modo i mediatori diventerebbero membri attivi della scuola e sarebbero al servizio non più solo del singolo ragazzo ma dell'intera classe, assumendosi in qualche modo anche il ruolo di “educatori” all'intercultura.

L'incontro con la Cooperativa Saba di Genova ci ha dimostrato come entrambe queste proposte possano essere realizzabili attraverso la **figura del MIE, Mediatore Interculturale Educativo.** Questa figura professionale si è evoluta in 10 anni di lavoro continuato: all'inizio si trattava di un mediatore territoriale che, nelle scuole con una percentuale più alta di alunni di lingua straniera, lavorava come agente di rete mettendo in comunicazione tutti vari Enti coinvolti nel processo di integrazione degli alunni; poi è diventato un mediatore di stabilizzazione, più legato alla stabilizzazione e alla continuità del lavoro del mediatore all'interno delle scuole durante tutto l'anno scolastico; infine è diventato Mediatore Interculturale Educativo, un mediatore che possiede una formazione molto specifica (laurea ed esperienza pluriennale) e che lavora all'interno dell'istituto comprensivo su diversi fronti.

Il MIE si occupa di valutare gli alunni che hanno difficoltà linguistiche o di inserimento nel gruppo classe per problemi di matrice culturale. Il MIE valuta quali bambini hanno più bisogno del servizio di mediazione di primo inserimento, quali bambini hanno bisogno di percorsi aggiuntivi di preparazione linguistica, quali classi presentano situazioni particolarmente conflittuali o problematiche e come intervenire per contrastarle: (laboratori in classe sull'intercultura, lavoro sulla sensibilizzazione del gruppo tramite testi o tematiche specifiche, valorizzazione delle diversità culturali e della ricchezza della lingua madre degli alunni che fanno parte dei vari gruppi classe). In questo senso il mediatore interculturale diventa una figura educativa che sensibilizza tutti gli attori del contesto scolastico circa i valori dell'intercultura e la ricchezza della diversità culturale.

Il MIE con il passare del tempo è stato riconosciuto come una figura strumentale fondamentale e propositiva all'interno del sistema scolastico ed è divenuto parte integrante della Commissione Intercultura.

I **gestori dei CAS**, interrogati su quali potrebbero essere i miglioramenti da fare nel loro settore, hanno risposto all'unanimità che la prima cosa che chiederebbero è la **velocizzazione delle pratiche per il riconoscimento dello status di rifugiato**, cosa che riporterebbe il CAS al suo ruolo iniziale di centro di accoglienza straordinario mentre attualmente, come abbiamo visto, ha perso la sua connotazione "straordinaria". Le regole dei CAS sono infatti pensate per un soggiorno di 90 giorni che però, quasi sempre, si dilata diventando di due, tre o più anni. Le soluzioni possibili per migliorare questa soluzione sono due: o si velocizzano i tempi per il riconoscimento (o il diniego) dello status, magari con una commissione più snella, oppure si ripensano completamente le regole dei CAS.

Il personale dell'Ufficio Immigrazione della **Questura** prevede un netto miglioramento della qualità del lavoro se venissero assegnate al loro ufficio **più risorse umane e migliori strumenti informatici**. Durante il focus group ci hanno parlato dell'esistenza di programmi informatici che dovrebbero comunicare e fare rete e che invece non dialogano con costanza. Analogamente avviene nelle comunicazioni tra Prefettura e Questura, due uffici che, nell'era digitale, non possono scambiarsi informazioni e comunicare a livello informatico. Dunque in questo campo è sentito fortemente il **bisogno di un collegamento di rete, digitale**, che semplifichi il lavoro a tutti.
Un'altra richiesta sarebbe quella di un **maggiore controllo sui gestori dei CAS e maggiori sanzioni per le strutture che non rispettano le regole**. Un compito che viene eseguito dalla Prefettura ma che, sempre per ragioni di carenza di organico (c'è solo una persona addetta alla contabilità e al registro delle uscite per più di 50 centri), viene fatto con lentezza.
In ogni caso il personale della Questura addetto all'immigrazione lamenta soprattutto la grande mancanza di risorse umane nel loro ufficio. Il ritardo accumulato nel rinnovo dei permessi di soggiorno (alla data del 1 ottobre 2018 i prossimi permessi a dover essere stampati e rinnovati erano quelli scaduti ad aprile 2018) causa problemi enormi agli stranieri: problemi con il codice fiscale e quindi con le strutture sanitarie o con il lavoro, perché tantissimi datori di lavoro senza un permesso di lavoro in corso di validità o un cedolino non rinnovano il contratto, problemi oggettivi che spesso interrompono un percorso di integrazione portato avanti con fatica.
Questo ritardo potrebbe essere risolto con un aumento del personale interno o con un **potenziamento dei mediatori**: un mediatore e un archivista sarebbero il personale

aggiuntivo desiderato. Un'altra proposta per migliorare il servizio della Questura, al di fuori dell'Ufficio Immigrazione, sarebbe quella di cercare di stabilire una **reperibilità dei mediatori anche al servizio delle volanti della Polizia che pattugliano il territorio**.

La **Prefettura** segnala come certi uffici pubblici siano totalmente scoperti dalla mediazione interculturale e siano quindi totalmente impreparati ad affrontare un'utenza straniera e a sopperire ai suoi bisogni. Secondo la Prefettura un miglioramento della gestione dei servizi per l'integrazione passerebbe anche da lì: il servizio di **mediazione interculturale dovrebbe fornire una copertura completa negli uffici pubblici territoriali** in cui c'è una grossa affluenza di stranieri ad esempio i Centri per l'impiego, l'Inps, l'Agenzia delle Entrate, l'Asl, il Pronto Soccorso, la Questura ecc. Bisognerebbe creare **una rete di mediatori che, tramite una messa in rete delle disponibilità, possano coprire il maggior numero di servizi possibili.**

La carenza di risorse umane è una criticità emersa anche in Prefettura dove le assistenti sociali si trovano a volte a doversi occupare della parte amministrativa oppure, ancora peggio, nella scomoda posizione di dover spesso fare, per i richiedenti asilo, alcune procedure che vanno in netto contrasto con il loro ruolo professionale, come la revoca delle misure di accoglienza.

I rappresentanti delle comunità etniche locali credono che debba soprattutto cambiare il clima che si è creato negli ultimi tempi nei confronti degli stranieri: *«Se semini amore e ospitalità li ritroverai in futuro, se semini odio te lo ritroverai»*.
Tutti tra gli immigrati di vecchia data presenti all'incontro credevano che i problemi legati all'immigrazione fossero una cosa del passato attraverso cui gli italiani, e loro in prima persona, erano passati, ma che finalmente fossero risolti. Il fatto che se ne continui a parlare, che l'immigrazione non sia ancora vista come una cosa normale e naturale, ma che sia ancora vissuta dall'Italia come una criticità da risolvere in maniera emergenziale, li fa arrabbiare. L'idea condivisa da tutti per gestire e migliorare queste nuove ondate migratorie è che i nuovi arrivi debbano essere limitati ma per chi è già in territorio italiano debbano esserci documenti validi da subito e la possibilità di trovarsi un lavoro. Un'idea è quella di offrire un periodo di servizi assistenziali iniziali che orientino i nuovi arrivati (es. scuola di lingua obbligatoria, educazione civica, orientamento sul territorio, spiegazione su come funziona l'Italia) per farli diventare autonomi nel più breve tempo possibile.

Anche nell'**area penale** si è manifestata la necessità di lavorare maggiormente sulla formazione, sulla conoscenza. Gli Enti pubblici dovrebbero **promuovere maggiormente la conoscenza della cultura e del sistema italiano fornendo più strumenti di conoscenza agli stranieri,** magari predisponendo delle lezioni frontali in cui si spiega come funziona la vita in Italia. Un calendario settimanale ben definito con lezioni tematiche (es. come si accede ai servizi sanitari, come si ottiene il permesso di soggiorno ecc.), una sorta di **consultorio culturale** in cui ci siano delle persone competenti che

possano aiutare le persone a usufruire correttamente dei servizi e a trovare dei canali sani di integrazione.
Per quanto riguarda invece la loro situazione particolare gli operatori dell'area penale sentono la mancanza di alcuni protocolli che un tempo si stipulavano tra carcere e Comuni del territorio e che prevedevano che i detenuti andassero a compiere lavori socialmente utili (es. la pulizia della spiaggia di Marinella), creando delle occasioni di lavoro e di incontro con la popolazione.
Il lavoro viene considerato dagli operatori del carcere la strada preferenziale per la riabilitazione del detenuto e per promuovere un percorso di reinserimento positivo nella società.
Per il resto il personale che lavora in ambito penale sembra molto soddisfatto dell'ambiente di lavoro, della qualità del lavoro relazionale ed educativo che è stato fatto, della collaborazione stretta che si è instaurata tra le varie figure professionali (educatori, mediatori, operatori) e dell'ascolto reciproco.
Gli operatori del carcere si sono dimostrati molto soddisfatti di un percorso formativo recentemente concluso, incentrato sullo sviluppo delle abilità relazionali e su alcune competenze interculturali, lamentando la mancanza di maggiori iniziative di questo tipo definite di un'«importanza scandalosa». La suddetta formazione era stata organizzata perché uno degli operatori, in maniera autonoma e per sua inclinazione personale, aveva organizzato questo tipo di percorso. Si tratta dunque, ancora una volta, di un caso in cui la mancanza totale di protocolli in questo senso conferisce eccessivo peso alla sensibilità e all'inclinazione della singola persona.
La formazione viene percepita come fondamentale e la sua mancanza suscita sentimenti di accesa critica e risentimento negli operatori soprattutto considerando il fatto che il loro senso di responsabilità nei confronti delle persone con cui lavorano è molto alto infatti, ci tengono a dirlo «non siamo al catasto», e può capitare che approcci relazionali sbagliati conducano al fallimento del percorso di riabilitazione di una persona con esiti anche tragici (si pensi ai casi di tentato o riuscito suicidio).

Per quanto riguarda le interviste abbiamo raccolto diverse proposte e suggerimenti che potrebbero portare a un miglioramento dei servizi.
Un **operatore dell'ambito della salute** mentale ha suggerito la necessità di una **maggior formazione in ambito interculturale ed etnopsichiatrico per i medici di medicina generale**, così che anche loro sappiano affrontare meglio il paziente straniero e abbiano la possibilità di utilizzare un mediatore interculturale. Così facendo si monitorerebbe una platea particolarmente ampia e probabilmente si intercetterebbe gran parte della patologia sotto soglia evitando che si trasformi in patologia grave.

Diversi **operatori** hanno parlato **di aumentare i momenti formativi sull'intercultura, di organizzare dei momenti di scambio e di arricchimento con i mediatori interculturali, di avere la possibilità di utilizzare maggiormente il mediatore interculturale, dunque di avere maggiori risorse a disposizione per effettuare**

interventi e progetti di lunga durata e per utilizzarlo anche in maniera più «capillare» dentro ai servizi.

Una proposta uscita da un'**operatrice sanitaria di ASL** è quella di supportare il loro servizio con una **traduzione della modulistica in alcune lingue straniere**.
Un'operatrice dei servizi sociali ha proposto una maggiore apertura dei servizi al territorio e alle varie comunità locali attraverso alcune strategie come: una maggiore flessibilità degli orari, un decentramento dei servizi in varie aree della città e anche il ripristino di una collaborazione con l'ASL per unire sociale e sanitario e per intercettare tutte le questioni problematiche legate alla sanità (vaccini, aborti, gravidanze ecc.).

2.4 LE ANALISI SWOT

Abbiamo utilizzato lo strumento dell'analisi SWOT per rilevare in maniera più sintetica quello che il territorio percepisce della mediazione interculturale.
Per rielaborare i dati usciti dall'analisi SWOT abbiamo creato delle macro-aree semantiche in cui abbiamo fatto confluire tutte le definizioni che contenevano una determinata parola oppure che semanticamente rientravano in un determinato concetto.
Abbiamo poi trattato queste aree semantiche attraverso dei grafici *word cloud* attraverso cui, a colpo d'occhio, è più facile comprendere i risultati ottenuti: i termini che hanno le dimensioni maggiori sono quelli che abbiamo ritrovato con maggiore frequenza.

PUNTI DI FORZA



Il grafico dimostra come la mediazione interculturale, così come viene percepita dai protagonisti del nostro territorio, si configura principalmente come un **ponte tra culture**, un vero e proprio anello che mette in collegamento due diversi sistemi culturali.

Questo ponte avviene attraverso una comunicazione più lineare e serena. L'importanza di promuovere una comunicazione armoniosa, simmetrica sta nel fatto che la comunicazione è relazione: «la comunicazione ha lo scopo di trasmettere informazioni tra due o più persone e, di fatto, crea tra loro un legame, cioè produce una relazione»[38]. È per questo che il mediatore interculturale **facilita la comunicazione** e, così facendo, **facilita le relazioni**.

La comunicazione tra due o più persone avviene sempre su due livelli: uno superficiale di contenuto (il passaggio dell'informazione razionale) e l'altro più profondo (extraverbale, paraverbale, prossemica ecc.) che veicola il vero significato della comunicazione/relazione che è invece sempre emotivo. È questo il vero livello su cui avviene la relazione.
Il mediatore interculturale, in quanto facilitatore della comunicazione, si dimostra essere anche un facilitatore della relazione grazie alla costante attenzione che ha imparato, nel corso della sua **formazione** ed esperienza personale e professionale e grazie alle sue **conoscenze linguistiche e culturali**, a dedicare alla comunicazione non verbale ed emotiva.

È in questo senso che un altro dei punti di forza della mediazione è la **conoscenza e comprensione reciproca** e il **contatto umano**.
Una relazione equilibrata, simmetrica e armoniosa **ammortizza le incomprensioni e i conflitti** tra i partecipanti convergendo le energie delle varie parti in causa verso la **risoluzione del problema** o il raggiungimento di un obiettivo: «un grande dispendio di energie nelle aziende dipende proprio dal fatto che si comunica poco, male e in modo implicitamente conflittuale»[39].
Altra componente fondamentale della figura professionale del mediatore interculturale è la sua capacità di essere di **aiuto**, di supporto, sia agli utenti che agli operatori.
Una delle caratteristiche del mediatore è l'**ascolto** che potremmo più precisamente definire come “ascolto attivo”, una delle tecniche maggiormente promosse dagli esperti di comunicazione[40] che si basa su strategie comunicative ben precise e che, per funzionare, deve tenere in considerazione tutti gli elementi della comunicazione: la persona che ascolta deve comprendere le necessità e le domande dette e quelle non dette dall'altro, deve accoglierne la parola senza giudizio, analizzando allo stesso tempo le proprie difficoltà (emotiva, culturali o linguistiche).
Il mediatore viene visto come figura di riferimento in diversi contesti quali l'**accoglienza** e l'**orientamento** e come figura cardine del processo di **integrazione**, parola che ritroveremo e analizzeremo nella categoria delle Opportunità.

---

[38] G. Bassi Ardy, *Strategie comunicative nella costruzione delle relazioni*, in Coppola D., Nicolini P. a cura di, *Comunicazione e processi di formazione*, Franco Angeli, Milano, 2009. p. 93.

[39] A. E. Tangolo A. E., *Comunicazione e coaching in azienda*, in Coppola D., P. Nicolini P., a cura di, *Comunicazione e processi di formazione*, cit., p. 166.

[40] Cfr. Thomas Gordon e Carl Rogers.

PUNTI DI DEBOLEZZA

Mancanza di...



Il grafico mostra come la più grande criticità del servizio di mediazione interculturale sia, nel nostro territorio la mancata **comprensione del ruolo** a tutti i livelli (società, enti, utenti, mediatori stessi). Se ne desume dunque la grande necessità di stabilizzazione e di autopromozione di questa figura professionale relativamente nuova all'interno sia degli stessi ambiti lavorativi in cui si trova ad operare sia della società nel suo complesso. Altre due grandi criticità del servizio sono la mancanza di **tempo** e di **risorse** due concetti, in realtà strettamente connessi e correlati, che dimostrano come la mediazione interculturale nel nostro territorio sia concepita ancora come un servizio che opera su base emergenziale, dimostrando come le istituzioni non abbiano ancora compreso quanto il multiculturalismo (e conseguentemente le sue sfide) sia e sarà sempre più presente nelle nostre società.

Una grande criticità che va a inficiare la riuscita dell'intervento di mediazione interculturale è la mancanza di **fiducia** che, sia da parte dell'utente che dell'ente, compromette la relazione. Questa mancanza può essere dovuta a diversi fattori: da un lato alla mancata comprensione del ruolo e della funzione del mediatore, dall'altro alla mancanza di **professionalità** del mediatore stesso.

Un altro elemento su cui la mediazione interculturale deve ancora lavorare è la **progettazione condivisa**, è stato infatti rilevato che spesso manca un momento di accordo preliminare tra il mediatore e l'operatore, oppure manca un vero e proprio lavoro di équipe che potrebbe facilitare la realizzazione del progetto individuale dell'utente. In relazione a questa mancanza di progettazione condivisa si può correlare anche un'altra problematica ovvero l'assenza della **rete**. La mancanza di collaborazione tra i vari enti del territorio e la mancanza di un linguaggio e di protocolli comuni creano delle criticità sull'impostazione di piani di intervento efficaci su più livelli.

OPPORTUNITÀ



Quando abbiamo chiesto alle persone di gettare un'occhiata nel futuro, immaginando quali potessero essere le opportunità più interessanti che potrebbero nascere da un servizio di mediazione ben saldo nei suoi punti di forza, il campo in cui abbiamo trovato più risposte è stato quello del **miglioramento sociale**. In questa macro-area semantica abbiamo inserito due categorie: il miglioramento della condizione sociale del singolo individuo o del suo nucleo famigliare ma anche il miglioramento della società nel suo complesso. Dunque un minore disagio sociale, la creazione di cittadini più consapevoli, l'abbattimento delle criticità derivanti da ignoranza e pregiudizi, un miglioramento della qualità della vita delle persone e il raggiungimento di un maggior benessere sia per il singolo che per la collettività.
Dopo il miglioramento sociale l'altra importantissima **opportunità** è quella dell'**integrazione**.
Ma cos'è l'integrazione? È il miglior esito di ogni processo di acculturazione.
Se l'acculturazione è quel processo che comporta il cambiamento di atteggiamenti, comportamenti e valori nel momento in cui due culture entrano in contatto, vi sono però diversi esiti possibili di questo processo di acculturazione: la marginalità (in cui l'individuo si sente escluso sia dalla propria cultura che da quella del contesto ospitante), la separazione (in cui l'individuo desidera mantenere tutti gli elementi della propria cultura, rifiutando gli altri), l'assimilazione (in cui l'individuo abbandona i propri elementi culturali per abbracciare i nuovi) e infine l'integrazione (in cui l'individuo accetta elementi culturali da entrambi i contesti)[41].

Tra le opportunità vediamo anche comparire la possibilità di un futuro **incremento del servizio** di mediazione, incremento che dovrebbe avvenire soprattutto tramite una capillarizzazione del servizio nelle varie agenzie territoriali e una sua stabilizzazione all'interno dei vari enti.
Questo condurrebbe a un **miglioramento delle relazioni** tra le persone e a un **miglioramento del servizio** stesso e quindi a una sua maggiore efficacia.

[41] B. Riccio, P. Villano, cit.

Le opportunità della mediazione interculturale si muovono poi sul piano della visione **interculturale** della società: superamento dei pregiudizi, consapevolezza delle diversità culturali, **apertura mentale**, messa in discussione dell'io e della propria cultura di appartenenza, promozione della diversità culturale come ricchezza e valore aggiunto.
Altre opportunità per il nostro territorio che purtroppo nell'analisi della situazione presente abbiamo ritrovato tra i Punti di debolezza verrebbero da una maggiore cooperazione sia tra i vari Enti del territorio (con la creazione di una vera **rete**) sia tra le persone che lavorano al medesimo progetto (dunque un miglior lavoro di **progettazione condivisa**).

RISCHI



Tra i rischi per il futuro che sono emersi dagli operatori del territorio quello maggiore è risultato essere la **scarsa attivazione del servizio di mediazione** per mancanza di fondi o abbandono dello strumento da parte degli enti o delle istituzioni.

I rischi correlati a un fallimento della mediazione interculturale si declinano in un aumento delle situazioni di conflittualità, un peggioramento delle relazioni tra le persone e in un maggior **disagio sociale** causato da un aumento del razzismo, dei fondamentalismi e della criminalità. Ovvie conseguenze di una **mancata integrazione**, dell'**isolamento** e della marginalizzazione degli individui stranieri nella nostra società.
Altri fattori di rischio sono la **mancata definizione del ruolo** del mediatore e/o il suo utilizzo come **mero interprete**, grande punto di debolezza del presente che, se continuerà nel futuro, andrà a influire sull'efficacia del servizio fino a comprometterlo.
Altro grave rischio è il **distanziamento dai servizi** e l'aumento del clima di **sfiducia** che allontana sempre più le persone tra loro e dalle agenzie del territorio.

2.5 UN LABORATORIO SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

All'interno del percorso di formazione *Etnopsicologia: strumenti per comprendere e gestire l'incontro con la diversità culturale* organizzato dalla Cooperativa Mondo Aperto e destinato agli operatori sociosanitari di ASL e Servizi Sociali, una delle giornate formative era dedicata agli *Strumenti per la collaborazione in un setting multiculturale*. All'interno di questa giornata, prima di approfondire i contenuti teorici, è stato organizzato un **percorso/laboratorio di gruppo per far vivere a tutti, attraverso una simulazione, l'esperienza di un colloquio con un utente straniero.**

I partecipanti alla giornata sono stati quindi divisi in tre gruppi multidisciplinari di circa 13/15 persone ognuno. Ogni gruppo, lavorando come un'équipe, doveva valutare la situazione sociosanitaria di un utente straniero.

Ai tre gruppi sono stati assegnati tre utenti con un copione di vita concordato in precedenza che prevedeva che tutti avessero all'incirca la medesima situazione famigliare e personale.
Ogni utente aveva madrelingua e provenienza diversa (Albania, Repubblica Dominicana, Marocco) ma tutti possedevano una competenza linguistica dell'italiano praticamente nulla.
Per questi tre colloqui con gli utenti sono stati organizzati tre setting completamente differenti.

Ad ogni gruppo è stata presentata la situazione di partenza e gli obiettivi che doveva raggiungere:

> ***L'utente si è rivolto al Pronto Soccorso, accompagnato da un connazionale di fiducia che, come lui parla pochissimo italiano, lamentando dolori al petto e senso di oppressione. Tutti gli accertamenti svolti hanno dato esito negativo, l'utente è stato dimesso con diagnosi di attacco di panico ed è stato invitato a fare ulteriori accertamenti psicologici e fisici per valutare la sua condizione.***

Si richiede la consulenza dell'equipe per:
1. raccogliere puntualmente i dati dell'utente
2. rilevare le problematiche dell'utente
3. Valutare l'opportunità di una visita psicologica
4. Redigere una relazione dell'intervento secondo il modello allegato

I tre utenti erano: per il gruppo 1 Florentina (donna albanese), per il gruppo 2 Manuel (uomo dominicano) e per il gruppo 3 Hafida (donna marocchina).
La loro storia è molto simile: vivono in Italia da un anno e sono arrivati, insieme ai due figli, grazie al ricongiungimento familiare richiesto dal coniuge. Il coniuge, già in Italia da 8 anni, lavora tutto il giorno e non riesce ad affiancare l'utente durante gli accessi ai servizi. Gli utenti non sono riusciti a inserirsi nel territorio: non hanno imparato l'italiano, non lavorano e hanno contatti quasi esclusivamente con la famiglia del coniuge o con il gruppo di connazionali. Tutti gli utenti hanno due figli. Il figlio più piccolo (10 anni) ha grandi difficoltà scolastiche ma le difficoltà linguistiche dell'utente e la mancanza di tempo del coniuge impediscono che la questione venga approfondita e l'unico riscontro tangibile sono i continui brutti voti e il conseguente malessere del figlio. La situazione preoccupa molto gli utenti ma non sanno come affrontarla non potendo comunicare con le maestre. Il figlio maggiore (15 anni) è iscritto alle scuole superiori ma non riesce a inserirsi nel gruppo dei compagni; i primi insuccessi scolastici lo hanno portato alla decisione di abbandonare la scuola. Da alcuni mesi il ragazzo non va a scuola, non lavora ed esce esclusivamente con i suoi connazionali.

Le difficoltà di inserimento vissute da tutti e tre gli utenti, il senso di sradicamento e isolamento, le difficoltà comunicative, la mancanza di autonomia e di comprensione del contesto ospitante hanno causato loro uno stato depressivo. Questo stato di grande frustrazione e impotenza è culminato in un accesso al Pronto Soccorso per dolori al petto.
Dalla medesima situazione iniziale si sono simulati tre diversi setting di lavoro.



IL SETTING

Gruppo 1

L'utente, Florentina, è accompagnata al colloquio dalla sorella di suo marito, Etleva, che parla molto bene l'italiano e fa da interprete alla cognata.

Etleva, come il resto della sua famiglia, non vuole che il percorso prosegua convinta che le difficoltà siano da risolvere all'interno del nucleo famigliare e non debbano trapelare nella comunità albanese dato il diffuso pregiudizio culturale verso i disturbi psicologici, interpretati come tare e trattati come tabù. Dunque **l'OBIETTIVO di Etleva è quello di INTERROMPERE IL PROGETTO SOCIALE sul nascere e di NON FAR EMERGERE LE DINAMICHE FAMIGLIARI. Per raggiungere questo obiettivo si sostituirà a Florentina nelle risposte e tutta la sua traduzione sarà distorta**. Cercherà infatti di spostare il focus del malessere della donna dal piano psicologico a quello fisico, legandolo a problemi di intolleranza verso alcuni alimenti che da sempre le causano forti dolori. Etleva rassicurerà l'équipe sul fatto che la situazione è assolutamente sotto controllo e che sarà sufficiente una breve dieta.

Gruppo 2

L'utente, Manuel, si reca da solo all'appuntamento seguendo le indicazioni della moglie. L'équipe, senza mediatore interculturale, comincerà a porgli qualche domanda. Manuel parla spagnolo e così la comunicazione basilare non presenta particolari difficoltà ma l'utente non comprende la motivazione delle domande più personali sulla sua vita, quindi si dimostra poco collaborativo.

Questo gruppo aveva tre "aiuti" a disposizione, tre suggerimenti forniti a poco a poco dal tutor su come continuare a svolgere il compito.

Nel primo aiuto potevano chiedere suggerimenti agli altri due gruppi ma in questo modo non hanno ricevuto alcuna informazione.

Nel secondo aiuto è stato suggerito all'équipe di controllare se in sala d'aspetto ci fosse qualcuno che potesse facilitare la comunicazione: qui hanno trovato **Vanessa, una connazionale** di Manuel, che parla spagnolo e si offre di dare una mano nella traduzione. **Quando le domande diventano più intime e personali SI CREA UNA SITUAZIONE DI IMBARAZZO e Manuel ne è infastidito**: ha paura che Vanessa vada a raccontare in giro a tutti i loro conoscenti la sua situazione personale.

Nel terzo aiuto viene fornito all'équipe il numero di una **mediatrice interculturale di lingua spagnola che viene contattata telefonicamente.** La mediatrice non si dimostra molto disponibile e con gentilezza fa presente che non conosce nessuna delle persone con cui sta parlando, non vi è stata alcuna comunicazione né attivazione del servizio da parte della Cooperativa per cui lavora, **VI SONO GRANDI DIFFICOLTÀ NELLO SVOLGERE UNA SIMILE FUNZIONE PER TELEFONO,** anche per una questione di **tutela della privacy dell'utente**. Alla fine la mediatrice si convince ad agire limitandosi alla traduzione, non aggiunge domande o approfondimenti e mantiene un atteggiamento distaccato.

Gruppo 3

L'utente, Hafida, si reca da sola all'appuntamento seguendo le indicazioni del marito ma all'interno dell'équipe nota subito la presenza di Malika, una mediatrice interculturale, che la saluta in arabo.

Malika svolge sia la funzione di traduttrice sia la funzione di "sensore", prendendosi il tempo necessario per parlare con Hafida e **comprendere appieno la sua problematica e trasmetterla all'équipe.**

IL LAVORO DELL'ÉQUIPE

Gruppo 1

Il gruppo, dopo la spiegazione del problema, ha iniziato un confronto serrato al proprio interno. Qualcuno ha cambiato posto al fine di avvicinarsi alla postazione dell'utente, qualcuno invece, nonostante la richiesta di creare un gruppo coeso (anche per questioni di rumore), è rimasto al proprio posto. Il gruppo multidisciplinare si è arrestato subito sulla questione della funzione e sulle dinamiche dell'équipe stessa. La simulazione è cominciata, l'utente e il suo accompagnatore sono già davanti a loro ma vengono completamente ignorati perché tutta l'attenzione è concentrata sul "chi siamo noi? Quali sono le nostre competenze? Che professionalità includiamo?". Il gruppo si rivolge sempre più sentitamente anche al tutor al fine di aver chiarimenti sulle procedure di accesso, su chi ha segnalato l'utente ecc. Pare che la comprensione del contesto e dei reciproci ruoli sia fondamentale prima di poter procedere all'incontro. Qualcuno del gruppo si dimostra molto infastidito: un'operatrice ASL critica questo eccesso di razionalismo poiché, dato il carattere simulativo dell'incontro, vorrebbe poter stare al gioco con leggerezza; mentre un'operatrice dei Servizi sociali non riesce a calarsi nella parte: non accetta l'indistinzione dei ruoli e trova inaccettabile che a un primo accesso all'utente venga richiesto di presentarsi e parlare davanti ad un'équipe così allargata.
Dopo svariati minuti persi in una discussione interna il colloquio, mestamente, parte.
Iniziano tutti timidamente a fare domande ma nel frattempo arriva un membro del gruppo 2 per chiedere informazioni, secondo gli accordi della simulazione. Sebbene non venga dato alcun suggerimento, si raccoglie da lei un'informazione: il loro gruppo ha selezionato solo 4 professionisti per gestire l'incontro. Decidono di applicare lo stesso schema, applicato in modo ancora più rigido, perché le domande vengono poste da un'unica persona: un'assistente sociale.
Inizialmente le domande vengono poste solo all'accompagnatrice: Florentina viene completamente ignorata dato che non può comunicare direttamente. Trascorrono molti minuti prima che l'assistente sociale focalizzi questa problematica e chieda a Etleva di procedere a una traduzione puntuale della conversazione. **Si tenta così di includere Florentina, ma l'asse della conversazione rimane sempre centrato su Etleva. Il gruppo sembra non accorgersi che vi sono dislivelli di traduzione** (es. una

risposta molto lunga di Florentina viene tradotta con poche parole da Etleva e questo non suscita reazione).
Il colloquio termina con ben pochi risultati: la dinamica familiare non emerge e neppure emergono i disagi dei figli e la situazione di tragico isolamento della donna.

Gruppo 2

Nel gruppo 2 è emerso subito un leader spontaneo che ha fatto alcune osservazioni e ha avviato il lavoro dell'équipe. In breve tempo è stata costituita una micro équipe con mansioni e ruoli ben definiti che avrebbe gestito il colloquio con l'utente.
La micro équipe è stata composta da 4 professionisti (psichiatra, psicologo, infermiere e assistente sociale) ma, ritenendola sempre troppo allargata, si è deciso che il colloquio con l'utente sarebbe stato gestito unicamente da 2 persone (assistente sociale e infermiera).
Il gruppo, prima di vedere l'utente, ha richiesto subito la presenza di un mediatore interculturale a prescindere dall'apparente semplicità di comunicazione determinata dalla vicinanza linguistica italiano-spagnolo prevedendo comunque, fin da subito, una possibile barriera socio-culturale. Durante il colloquio il clima è stato positivo e l'atteggiamento dell'équipe molto accogliente nonostante le difficoltà linguistiche.
Le “offerte di aiuto” che prevedeva questa simulazione sono state accolte con apertura ma, al tempo stesso, c'è sempre stata un'elevata attenzione critica al mantenimento della professionalità del setting.
La connazionale (Vanessa) è stata utilizzata per raccogliere i dati generali dell'utente ma non è stata mai forzata la richiesta di informazioni private e personali percependo l'irritazione dell'utente.
La mediatrice al telefono è stata utilizzata soprattutto per chiarire bene le ragioni del colloquio (era infatti emerso che l'utente non avesse assolutamente compreso perché si trovasse lì) **e per dare un appuntamento successivo con un mediatore interculturale presente. L'utente, nonostante le grandi difficoltà del colloquio, è apparso rinfrancato ed è presagibile che tornerà al colloquio successivo.**

Gruppo 3

Il gruppo 3 era apparentemente il più difficile poiché l'équipe doveva valutare un'utente marocchina, madrelingua araba, che non parlava italiano e non era accompagnata. La barriera linguistica sarebbe stata insormontabile e quindi era stato attivato l'intervento di mediazione interculturale fin dal principio. Per questo motivo l'utente, appena arrivata, ha potuto incontrare e dialogare con una mediatrice.
La mediatrice ha accolto l'utente salutandola nella sua lingua e questo ha subito creato un legame di fiducia tra utente e mediatrice (il rapporto creatosi tra le due è stato valutato 10).
Il gruppo di operatori ha scelto una persona per compilare la scheda di progetto, un'infermiera che ha dimostrato fin da subito una grande empatia nei confronti dell'utente. **Per raccogliere i dati personali l'infermiera ha dato fiducia alla mediatrice**

e ha chiesto se poteva occuparsi lei della raccolta dei dati personali e della loro scrittura per essere sicura che il modulo venisse compilato correttamente. La questione dei dati personali ha richiesto pochissimo tempo.
Il gruppo degli operatori si è fidato completamente della mediatrice senza mai mettere in discussione il suo operato e il colloquio si è svolto linearmente senza intoppi, ostacoli o interferenze di alcun tipo.
Le domande venivano poste dal gruppo degli operatori in completo accordo e sinergia. Ognuno ha rispettato il lavoro dell'altro. **Ognuno ha messo in gioco le proprie professionalità (assistenti sociali, infermieri, educatori, psicologi) senza protagonismi.** Nonostante il gruppo di lavoro fosse davvero numeroso non c'è stato bisogno di scegliere un solo operatore con cui l'utente avrebbe dovuto interfacciarsi poiché il gruppo ha lavorato insieme, i singoli operatori si sono consultati e hanno rispettato gli spazi altrui, facendo un passo indietro in caso di necessità e mostrandosi assolutamente **ricettivi e in ascolto verso l'utente.**
Questo **clima di calma e ricettività** ha permesso alla mediatrice e all'utente di lavorare in serenità, prendendosi i tempi opportuni per discutere tra loro le questioni più spinose e per far emergere i bisogni più profondi della signora.
Le domande degli operatori sono state precise e hanno subito rilevato la situazione di vita difficile dell'utente: senso di isolamento dovuto alla barriera linguistica e culturale, figli con serie difficoltà di integrazione all'interno del percorso scolastico, totale inconsapevolezza rispetto ai servizi per l'integrazione presenti sul territorio.
Le difficoltà dell'utente a integrarsi sul territorio dovute a fattori culturali sono state esplicitate in due occasioni. Quando alla signora è stato chiesto di provare a partecipare a un corso di alfabetizzazione per imparare l'italiano la sua reazione è stata inizialmente di rifiuto: sia per la difficoltà di poter anche solo immaginare come una persona della sua età possa tornare a scuola, sia per l'eventualità che nella sua scuola potessero esserci anche degli uomini. Di fronte a questi fattori il gruppo degli operatori ha ascoltato e non ha emesso giudizi di alcun tipo, constatando semplicemente la differenza culturale e segnando successivamente nella scheda di progetto la necessità di un inserimento a un corso di lingua italiana. La mediatrice ha parlato con l'utente che, dopo un po', si è convinta a provare a frequentare un percorso di apprendimento della lingua.
Dato che le domande provenivano da molte persone diverse un'infermiera, alla conclusione del colloquio, ha chiesto alla mediatrice di rassicurare l'utente sul fatto che non si trattava di un esame, nessuno era qui per giudicarla o esaminare la sua vita ma solo per aiutarla. L'utente, dopo questa rassicurazione, si è molto rilassata e tranquillizzata e ha ringraziato calorosamente l'infermiera.

CONCLUSIONI

Le generalità dell'utente sono state compilate da tutti e tre i gruppi ma IL GRUPPO 3 È STATO L'UNICO AD AVERE NELLA SCHEDA DI PROGETTO TUTTI I DATI CORRETTI poiché, durante il colloquio, hanno chiesto alla mediatrice interculturale di

compilare direttamente lei la scheda. Gli altri due gruppi hanno copiato i dati personali (nome e cognome) dalla scheda di Pronto soccorso (dove l'utente era andato con un connazionale che parlava molto poco italiano e dunque erano stati trascritti male) commettendo errori nella trascrizione del nome. L'occupazione e l'esatta composizione del nucleo famigliare è stata individuata da tutti e tre i gruppi.

Gruppo 1

Il gruppo, tra i bisogni rilevati, ha segnalato la necessità di accertamenti sanitari rispetto al reflusso gastrico, una scarsa conoscenza della lingua che rende difficile la comunicazione e la condizione di isolamento dell'utente.

Nel progetto il gruppo ha chiesto di rivedere la signora, dopo l'accertamento sanitario, per un approfondimento e per valutare una possibile presa in carico; ha poi segnalato la necessità di un invio al CPIA e la necessità di attivare la mediazione interculturale ai colloqui successivi.

Il gruppo, chiedendo un secondo colloquio alla presenza del mediatore interculturale (valutato come figura necessaria per comprendere i ruoli familiari), **si è dunque reso conto delle barriere comunicative esistenti** (nonostante la cognata parlasse perfettamente italiano) **e della non neutralità dell'accompagnatrice**. Al momento della discussione finale alcuni professionisti del gruppo hanno infatti esplicitato di aver avuto forti dubbi sul ruolo giocato da Etleva.

Al tempo stesso nell'autovalutazione il gruppo ha espresso giudizi sufficienti in ogni campo (es. efficacia della comunicazione tra equipe e utente, raggiungimento degli obiettivi richiesti dalla scheda di segnalazione, relazione instauratasi tra l'equipe e l'utente, relazione instauratasi tra l'utente e la persona che lo ha affiancato durante il colloquio, emersione dei reali fabbisogni dell'utente) **dimostrando, al contrario, di non aver compreso appieno quanto l'intervento di Etleva fosse fuorviante e li stesse deviando da una corretta comunicazione.**

Infine nella scheda progetto è stata seguita anche la strada suggerita all'équipe dall'accompagnatrice ovvero **un accertamento sanitario rispetto al reflusso gastrico, in realtà assolutamente non necessario. Sicuramente una perdita di tempo e di risorse che non sarebbe avvenuta se al posto della cognata ci fosse stato un mediatore interculturale.**

La grande difficoltà iniziale di questo gruppo, ovvero il momento di definizione dei ruoli e del contesto, è un chiaro segnale di come all'interno di un'équipe si dimostri sempre importante poter definire i ruoli e gli ambiti di intervento di ogni figura professionale: senza tale chiarezza l'équipe non riesce a coordinare i propri interventi. Viene da chiedersi se le difficoltà, riportate da varie voci del territorio, di far diventare il mediatore organo attivo interno all'équipe, dipenda anche dal fatto che si tratta di una figura professionale dai contorni ancora sfumati, poco chiari.

In conseguenza a questa difficoltà iniziale la parola scelta in fase di autovalutazione dall'équipe per contraddistinguere il clima di lavoro è stata **«caotico».**

Gruppo 2

Il gruppo, tra i bisogni rilevati, ha segnalato che l'utente è stato inviato al servizio a seguito di un accesso al pronto soccorso, che ha difficoltà linguistiche poiché parla solo spagnolo e che al momento non lavora e sta cercando un'occupazione.

Nel progetto ha chiesto l'attivazione della mediazione culturale al fine di approfondire le indagini sociali relative alla composizione del nucleo famigliare e alla condizione economica dell'utente.

Dunque **questo gruppo è arrivato alla piena consapevolezza dell'impossibilità di concludere un intervento di valutazione sociosanitaria e psicologica senza la presenza di un mediatore interculturale** nonostante il colloquio sembrasse il più facile a livello linguistico.

Il gruppo è arrivato alla piena consapevolezza della fatica e della non linearità di un intervento fatto senza avere gli strumenti giusti (l'attivazione del mediatore interculturale da subito richiesto dal gruppo e subito negato). Nella fase dell'autovalutazione le parole uscite sono state: **«confusione», «divertimento», «fatica», «impegno», «frammentazione». La piena consapevolezza della difficoltà dell'intervento si è vista anche nei voti che il gruppo si è autoassegnato: 5 su 10** nell'efficacia della comunicazione tra équipe e utente, nel raggiungimento degli obiettivi richiesti dalla scheda di segnalazione e nella relazione instauratasi tra l'utente e la persona che lo ha affiancato durante il colloquio, addirittura **3 su 10 nell'emersione dei reali fabbisogni dell'utente** (dunque piena consapevolezza di aver navigato in superficie) **e unica sufficienza la relazione instauratasi tra l'equipe e l'utente** (testimoniata dal fatto che l'utente ha promesso di tornare al successivo colloquio e continuare un percorso con i servizi territoriali).

Gruppo 3

Il gruppo, tra i bisogni rilevati, ha segnalato che l'utente non ha nessuna rete amicale, nessuna conoscenza della città e vive in uno stato di isolamento sociale; ha rilevato la sua forte preoccupazione per il futuro dei figli, soprattutto di quello adolescente; ha segnalato che vive in uno stato di malessere fisico e mentale dall'arrivo in Italia ed ha un carico emotivo notevole. È stato inoltre segnalato che la signora ha il medico e i figli hanno il pediatra.

Nel progetto, il gruppo ha stabilito un'attivazione del servizio distrettuale, una segnalazione ai Servizi Sociali territoriali per una valutazione e una successiva definizione del problema principale per un'eventuale presa in carico. Per i figli si è pensato a un inserimento nel contesto educativo territoriale (tramite l'oratorio o il doposcuola) e alla creazione di un rapporto diretto tra la scuola e la famiglia e per la signora si è pensato un progetto di inclusione sociale (lingua, socializzazione, supporto psicologico).

Il gruppo, grazie alla bella sinergia creata all'interno dell'équipe di lavoro e alla presenza della mediatrice interculturale, è riuscito a lavorare in maniera lineare e corretta. Le parole che sono uscite in fase di autovalutazione sono assolutamente positive: «empatia», «collaborativi», «lavoro di rete», «propositivi». E i voti che il

gruppo si è autoassegnato (tutti 8 o 10) hanno rispecchiato la consapevolezza di aver lavorato in maniera efficace e positiva.

2.6 DUE CASI DI INTERVENTO DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

LA STORIA DI SARA

Abbiamo deciso di raccontare in questa sede la storia di Sara[42] dopo che ci è stata segnalata e raccontata da un'assistente sociale del reparto di Neuropsichiatria Infantile come di un caso ben riuscito di lavoro di mediazione interculturale e di "rete".
Sara è una **bambina romena** che, nel suo paese di origine, aveva ricevuto una **diagnosi di sindrome semi-autistica**. Quando è arrivata in Italia aveva circa sette anni e il personale scolastico, dopo aver riscontrato le sue numerose difficoltà sia nel rendimento che nella socializzazione, ha consigliato di fare accertamenti specialistici.
Le prime visite neuropsichiatriche effettuate in Italia hanno però dato un esito differente da quello avuto in Romania: l'équipe si è resa conto che la bambina dal punto di vista relazionale non rispondeva ai criteri dello spettro autistico per cui, a giudizio degli operatori, si trattava di una bambina ipostimolata durante gli anni cruciali dell'infanzia.
Per la nuova diagnosi ha influito il giudizio della mediatrice interculturale che ha aiutato i dottori a fare una nuova valutazione, confermando le idee sull'ipostimolazione e il fatto che con un lavoro intensivo la bambina avrebbe potuto recuperare tutti i gap.

Sara in Italia viveva insieme alla madre, Giulia, e alla nonna, Elisa. Il problema principale dei Servizi Sociali è stato accorgersi di quello che non funzionava nell'ambiente famigliare della bambina. L'assistente sociale ci racconta che *«la nonna parlava bene italiano e all'inizio sembrava muoversi molto bene sul territorio, sembrava che non avesse bisogno del mediatore interculturale»* ma poi, andando avanti con il progetto, *«ci siamo resi conto che c'erano grandi difficoltà tra la nonna e la madre [...] che la madre non era integrata neanche nel paese di origine [...] che da sole non riuscivano a fare i documenti per la bambina, non capivano i passaggi da fare con il pediatra e i vari iter burocratici [...] questo ci ha fatto capire che qualcosa non tornava. C'era un'incongruenza rispetto alla padronanza linguistica».* Così **il servizio ha attivato il mediatore interculturale per "tenere le fila" e aiutare il nucleo famigliare su tutti i fronti coinvolgendolo nel processo di crescita verso l'autonomia.**
La bambina Sara, la madre Giulia e la nonna Elisa, tre generazioni insieme che abbiamo voluto intervistare alla presenza della mediatrice interculturale. È soprattutto la nonna

[42] Il nome Sara e tutti gli altri nomi dei casi raccontati in questa ricerca sono nomi fittizi e di pura fantasia.

Elisa a parlare e ci racconta di essere arrivata in Italia dieci anni or sono mentre la figlia e la nipote sono arrivate solo da due anni. Sono state le condizioni di Sara a portare la nonna Elisa ad adoperarsi per portarle entrambe in Italia: *«aveva sette anni e mezzo e lei non parlava, non cresceva, non diceva niente, solo piangeva, urlava, non mangiava niente...», e continua: «la bimba non era cresciuta, era così piccolina, 19 chili, non parlava nemmeno il romeno... niente».*
Quando è arrivata in Italia Sara era molto chiusa, non si faceva toccare o avvicinare neppure dalla nonna Elisa. Anche la mediatrice riporta le medesime difficoltà: inizialmente Sara non permetteva che si instaurasse un contatto, neppure visivo, e per riuscire a guardarla si nascondeva sempre dietro a una mascherina di carta**. Il tempo passato insieme ha permesso l'instaurarsi di un rapporto di fiducia tra Sara e la mediatrice e così il progetto ha preso forma:** è stato creato, in collaborazione con la logopedista, un percorso per stimolare lo sviluppo intellettivo della bimba, partendo dall'accrescimento delle sue conoscenze dell'italiano. Durante questo intenso lavoro la mediatrice è sempre stata presente: durante le sedute con la logopedista assisteva agli esercizi proposti alla bambina per riproporli durante l'affiancamento pomeridiano a casa dove, da una parte sosteneva la bambina nel raggiungimento dei risultati richiesti, dall'altra mostrava anche alla nonna e alla madre gli strumenti più funzionali per poterla affiancare.

La mediatrice ha partecipato anche a numerosi incontri con la scuola e gli insegnanti, svolgendo la funzione di agente di rete per "tenere le fila" delle varie realtà con cui la bambina si interfacciava. Questo è stato possibile perché l'affiancamento è stato lungo e costante nel tempo.
In Italia, quando ha conosciuto la mediatrice interculturale, la nonna Elisa non conosceva questa professionalità ma adesso parla molto calorosamente del percorso fatto da Sara insieme a lei: *«ha messo la bimba in piedi, l'ha tirata su, che lei era giù di corda sotto tutti i punti di vista... l'ha tirata su che era proprio giù giù giù».*
Oggi Sara ha migliorato la padronanza della lingua italiana aumentando di pari passo il suo livello di integrazione all'interno del contesto scolastico e del gruppo di pari. Certo, permangono ancora difficoltà per la bimba, sia di tipo didattico (confusione tra alcune lettere) sia di gestione di alcune situazioni, ma nel complesso si tratta di momenti che la famiglia sa finalmente gestire.
Parallelamente al lavoro con la bambina la mediatrice ha speso molte energie anche per rendere la madre consapevole dell'importanza di diventare autonoma in tempi brevi per poter divenire padrona del percorso di crescita della figlia.
Giulia ed Elisa attualmente si sono inserite positivamente nel gruppo delle altre mamme della classe e hanno anche una buona relazione con il corpo docente. Alla domanda «cosa vi manca ancora oggi?» rispondono ammiccando che vorrebbero ancora l'appoggio della mediatrice poi Giulia, riprendendo una comunicazione seria, dice che ora non le manca nulla, che è contenta.

LA STORIA DI MARTA

Desideriamo raccontare brevemente anche la storia di Marta poiché ci è stata segnalata da un'assistente sociale come un caso ben riuscito di lavoro di squadra in **cui l'intervento della mediazione interculturale ha largamente influenzato e indirizzato positivamente le procedure e la metodologia di intervento dei Servizi Sociali.**
Marta è una **ragazza albanese** arrivata in Italia grazie al ricongiungimento famigliare con il marito. Poco tempo dopo l'arrivo in Italia a Marta è nato un figlio ma le difficoltà economiche non hanno permesso a lei e suo marito di prendere una casa in affitto dove fare crescere il nuovo nucleo famigliare e così la coppia è rimasta ad abitare con i genitori di lui in un piccolo appartamento dove, fin dall'inizio, **Marta è stata soggiogata dalla famiglia del marito.**
Marta ci racconta dei problemi quotidiani con i suoceri e con le cognate, delle minacce e delle violenze psicologiche subìte in quegli anni, con un bambino piccolo da allevare e senza uno spazio vitale in cui rifugiarsi.
L'assistente sociale ce ne descrive una: *«non c'erano le sedie per tutti e lei e suo figlio dovevano mangiare per terra, mentre i figli delle cognate potevano sedere sulle sedie e mangiare al tavolo»;* mentre la mediatrice ci racconta esplicitamente di una minaccia di morte ricevuta dalla ragazza da parte della suocera: *«se non la smetti dico a mio figlio di chiuderti gli occhi».*
Marta non sopportava più quella situazione di minacce e violenze psicologiche e si era rivolta ai Servizi autonomamente perché aveva saputo, tramite passaparola, che era un servizio di aiuto.
Marta parlava poco l'italiano così, da subito, le era stata affiancata una mediatrice interculturale per seguirla durante tutti i colloqui con le assistenti sociali e in tutto il suo percorso verso l'autonomia.

L'assistente sociale ci racconta che, per un caso del genere, sarebbe stata immediata la segnalazione e la presa in carico della donna *«ma la mediatrice ci ha consigliato di adottare procedure diverse perché pensava che attivando la presa in carico l'utente avrebbe subìto gli interventi senza coscienza e noi l'avremmo "persa"».*
La mediatrice interculturale ha lavorato per far capire a Sara che poteva vivere in un altro modo, per renderla protagonista delle sue scelte ed evitare di farle calare decisioni "dall'alto" che avrebbero sconvolto la sua vita in una fase in cui non era ancora autonoma.
Il protocollo di segnalazione avrebbe probabilmente bloccato il processo di emancipazione perché sarebbe arrivata la "collocazione di madre e bambino in struttura protetta" ma in questo modo *«li avremmo protetti sì ma li avremmo sradicati e non sarebbero mai più potuti rientrare nella comunità, sarebbero stati isolati e emarginati da tutti. [...] Il mediatore interculturale mi ha fatto capire l'importanza del gruppo».*
L'operatrice confessa che questo caso è stato molto particolare per lei: *«ci siamo presi una responsabilità, seguendo l'opinione del mediatore, unito alle qualità della ragazza che aveva risorse sue, non lo farei con tutti»;* e si rende conto dell'importanza di aver

avuto a fianco un mediatore interculturale in questo processo perché le ha dato *«un quadro della persona per interpretarla e cercare strategie personalizzate».*
Chiediamo anche a Marta del suo rapporto con la mediatrice: *«mi sono trovata molto bene, era un'albanese che mi stava vicino e mi aiutava e mi voleva bene, era sempre presente con me, veniva a tutti i colloqui con le assistenti sociali e anche fuori, abbiamo ancora adesso un bel rapporto»* e in effetti si percepisce l'affetto e la complicità tra le due.
Le chiediamo della sua situazione attuale: *«adesso da quattro anni lavoro in un ristorante, è cambiata tanto la mia vita, sono indipendente, prima del lavoro parlavo anche poco l'italiano adesso invece sono migliorata e poi lavoro la sera e quindi vedo poco la famiglia di mio marito».* Tra i progetti per il futuro c'è sempre quello di una casa: «ancora adesso sto cercando una casa per la mia famiglia con più spazio, con una cameretta per il bambino».
Come ultima domanda cerchiamo di riportarla lì, all'inizio, a 8 anni fa, così le chiediamo se davvero avrebbe lasciato tutto se le assistenti sociali le avessero trovato una casa: *«adesso lo farei ma prima avevo paura, non conoscevo la lingua, le strade, non sapevo nulla [...] adesso mi sento forte anche perché dopo 8 anni conosco il territorio e sono indipendente perché ho un lavoro».* Una risposta che ci conferma come **l'intervento del mediatore sia stato fondamentale per evitare lo sradicamento totale della ragazza dal suo contesto nel momento sbagliato. Solo adesso, dopo anni, grazie al lavoro e all'indipendenza economica, all'apprendimento della lingua, all'orientamento sul territorio e a un percorso di consapevolezza e affiancamento con il mediatore interculturale, la ragazza è davvero pronta a una vita autonoma e indipendente.**

2.7 L'AMBULATORIO ETNOPSICHIATRICO

L'AMBULATORIO ETNOPSICHIATRICO ED ETNOPSICOLOGICO è un servizio specialista di secondo livello rivolto a operatori di ASL 5 che necessitano di una consulenza per sostenere utenti stranieri.

In particolare si rivolge agli psichiatri e agli operatori dei Centri di Salute Mentale della Provincia con la finalità di sperimentare nuovi approcci e nuove metodologie che tengano in considerazione la dimensione culturale dell'utente.

Gli operatori in ambito sociale e sanitario infatti spesso lamentano la difficoltà di comunicare, verbalmente e culturalmente, con utenti stranieri soprattutto quando l'argomento della discussione chiama in causa concetti come la salute, la medicina, la malattia, la cura, la morte ecc. che sono profondamente legati ai valori della cultura di appartenenza. Questa difficoltà aumenta notevolmente quando le problematiche sono legate alla sfera dei disturbi psicologici e psichiatrici.

Per molti utenti stranieri ancora oggi le malattie e i disagi mentali sono pensati come tare, come difetti congeniti di cui vergognarsi poiché infangano la reputazione di tutto il nucleo famigliare, motivo per cui vengono spesso tenuti nascosti. Inoltre si è riscontrato che la sintomatologia segnalata dell'utente straniero è spesso diversa da quella dell'utente italiano affetto da disturbi mentali, cosa che complica ulteriormente il lavoro di diagnosi all'operatore sanitario.
Queste situazioni da una parte aumentano gli accessi in urgenza ai Centri di Salute Mentale, dall'altra impediscono una adeguata continuità delle cure.
A questa situazione già fragile si può aggiungere il fatto che l'arrivo dei richiedenti protezione internazionale ha portato il nostro territorio a interfacciarsi con migranti che arrivano da situazioni di guerra e violenza, spesso affetti da stress post-traumatico e destabilizzati nella loro identità.
L'ambulatorio etnopsichiatrico ed etnopsicologico è la risposta del territorio a queste diffuse difficoltà.

L'idea alla base dell'etnopsichiatria, così come maturata a partire dagli anni '40 da Devereux e successivamente sviluppata da Nathan sempre in Francia a partire dagli anni '70 e da Coppo in Italia, è che non esista un "essere umano universale" ma che la cultura modelli il funzionamento psichico e anche quello psicopatologico. **Se la cultura è una lente attraverso la quale l'individuo vede e organizza il suo mondo è quindi impossibile diagnosticare e curare un disturbo psichico se non si approfondiscono gli aspetti culturali fondanti dell'individuo che determinano il modo in cui il malessere e il disagio di quella persona possono manifestarsi (sintomi) e i modi in cui da tale disagio è possibile uscire (terapia).**

Nell'ambulatorio gli incontri si svolgono sempre all'interno di UN'ÉQUIPE MULTI-DISCIPLINARE il cui nucleo minimo è composto da **etnopsichiatra, etnopsicologo e mediatore interculturale.**

L'approccio dell'etnopsichiatra e dell'etnopsicologo è quello di raccogliere la storia di vita dell'utente al fine di leggere il suo disagio attraverso le lenti della sua cultura di provenienza e utilizzando possibilmente la sua lingua madre, cosa possibile grazie al supporto del mediatore interculturale.

In questo ambito si può facilmente comprendere come la funzione della mediazione interculturale sia estremamente importante e richieda di attingere a tutte le sfumature che tale professionalità riveste. Il mediatore interculturale in questo particolare contesto si occupa di: facilitare la comunicazione linguistico-culturale; far comprendere approfonditamente all'utente il ruolo delle varie figure professionali e conquistarne la fiducia per fidelizzarlo al percorso intrapreso; svelare all'équipe i "non detti" culturali che possano ostacolare la risoluzione del caso; operare come *agente di rete* ovvero come quella figura che, comunicando con tutti i membri dell'equipe, è in grado di rafforzarne la solidità, di monitorare la ricaduta del percorso intrapreso e, se reputato necessario, affiancare con costanza l'utente nel conseguimento degli obiettivi individuati, dando costante restituzione alla rete dello stato del progetto individuale e diventando così, per la durata del progetto individuale, anche un *sensore* in grado di rilevare tempestivamente criticità su cui intervenire o punti di forza su cui investire maggiormente.

All'interno del progetto "Oficinna" è stato attivato, presso l'ambulatorio etnopsichiatrico ed etnopsicologico, un percorso di supporto e supervisione destinato agli assistenti sociali della Conferenza dei Sindaci di ASL 5 che avevano incontrato alcune criticità con i loro utenti stranieri e che necessitavano di un approfondimento di matrice culturale.

L'équipe multi-disciplinare in questo caso era composta da assistente sociale, etnopsicologo e mediatore interculturale; sono stati presi in carico **cinque casi** di cui si fornisce un sintetico resoconto dei traguardi conseguiti e dell'esperienza maturata.
Con ogni utente, dopo una breve presentazione del caso e delle criticità riscontrate, l'équipe ha effettuato un colloquio della durata variabile di tre-quattro ore che è terminato con un momento di confronto dell'équipe nel quale si sono forniti suggerimenti sulla progettualità futura.

DOLORES, REPUBBLICA DOMINICANA

Dolores, una donna dominicana di mezza età, è stata segnalata dall'assistente sociale poiché non era ancora riuscita a ridefinire positivamente il proprio progetto di vita a seguito della migrazione in Italia. Dolores ha un rapporto conflittuale con il compagno e, dopo la nascita della figlia, è stata inserita in una Comunità insieme alla bambina; inoltre è molto preoccupata per le figlie che sono rimaste a Santo Domingo e la situazione è aggravata dalla mancanza di un lavoro che le impedisce di essere autonoma e di prendersi completamente cura della figlia, che ormai ha sei anni.

L'etnopsicologo racconta che nel colloquio sono subito apparsi i tratti resilienti della personalità di Dolores che ha accolto positivamente l'opportunità di potersi confidare con uno psicologo dimostrando anche una elevata consapevolezza del ruolo delle figure professionali coinvolte.
All'incontro il ruolo di facilitatore della comunicazione della mediatrice interculturale è stato ridimensionato dalla profonda conoscenza della lingua italiana da parte di Dolores che vive in Italia da moltissimi anni, paese in cui si sente bene, nonostante si percepiscano momenti di nostalgia nei confronti della cultura di origine. **La presenza della mediatrice è stata fondamentale tuttavia perché ha favorito la comprensione del contesto di origine all'équipe e ha permesso l'instaurarsi di una relazione di fiducia tra i partecipanti all'incontro che ha favorito il dialogo e la condivisione.**

Le problematicità riscontrate dall'assistente sociale e le grandi difficoltà emotive rilevate durante il colloquio sono state definite dall'etnopsicologo come «una reazione normale verso una situazione difficile». È stato constatato che Dolores dunque non necessitava di approfondimenti psichiatrici o etnopsichiatrici: le sue difficoltà legate alla ridefinizione del progetto migratorio erano state affrontate con resilienza e positività.

Dolores avrebbe voluto continuare gli incontri di supporto psicologico ma, non sussistendo patologie, l'etnopsicologo ha suggerito invece di proseguire il percorso di affiancamento con la mediatrice interculturale con la finalità di sostenere e monitorare il suo percorso.

MOHAMED E MARIAM, EGITTO

L'assistente sociale ha richiesto la consulenza etnopsicologica a favore di una giovane coppia, marito e moglie, per valutare la necessità di attivare un percorso di tipo educativo per i figli a seguito dei numerosi accessi al Pronto Soccorso.
Il marito, Mohamed, riesce a comunicare sufficientemente in italiano, è inserito nel tessuto territoriale e dimostra un atteggiamento di grande apertura verso la cultura italiana e anche nei confronti della moglie, Mariam che cerca di incoraggiare nell'apprendimento della lingua e nella ricerca di un'occupazione. Mariam infatti parla ancora pochissimo la lingua italiana nonostante sia qui da cinque anni.
Al colloquio la mediatrice interculturale gioca un ruolo fondamentale poiché chiarisce molti dei punti oscuri delle dinamiche familiari. I molteplici accessi dei bambini al Pronto Soccorso e la scarsissima padronanza linguistica della donna avevano infatti fatto ipotizzare una situazione di violenza, marginalizzazione e isolamento ma l'intervento della mediatrice ha fatto maturare la possibilità che questa situazione sia stata causata da un lato dalla grande vivacità dei tre figli e dall'altro da una concezione impropria del Pronto Soccorso, erroneamente utilizzato per dei controlli che avrebbero richiesto invece una consulenza del pediatra.

La lettura transculturale ha dimostrato in questo caso tutto il suo valore: gli occhi del mediatore, capace di leggere atteggiamenti e relazioni, sono stati indispensabili per dare un'altra lettura degli eventi e l'osservazione dell'etnopsicologo delle dinamiche coniugali e della relazione con il figlio più piccolo ha fugato il sospetto di violenze poiché il clima che si respirava era assolutamente positivo.

Anche in questo caso non è stata rilevata l'esigenza di attivazione di un percorso di sostegno psicologico o etnopsicologico ma l'équipe ha valutato essenziale l'affiancamento alla coppia del mediatore interculturale con un triplice obiettivo: entrare in una relazione di fiducia al fine di accertare la valutazione fatta e fugare completamente il sospetto di soprusi e violenze, fornire ai due giovani indicazioni e orientamento per consolidare il loro inserimento, orientare ai servizi del territorio e far comprendere quanto sia importante evitare accessi impropri, soprattutto al Pronto Soccorso.

AMINA, MAROCCO

In questo caso l'assistente sociale ha richiesto la consulenza etnopsicolgica per comprendere meglio le difficoltà di Amina e del suo nucleo famigliare.
Amina era sposata a un cugino dal quale si è separata a causa delle violenze psicologiche cui lui e la suocera la sottoponevano: violenze sfociate, da parte del marito, anche in violenze fisiche. Il percorso di separazione, avvenuto sotto l'affiancamento dei Servizi del Comune, è stato molto doloroso per Amina perché, quando ha paventato il desiderio di separarsi, ha incontrato l'ostilità di tutta la famiglia del marito (che corrisponde però a grande parte della sua stessa famiglia) ed è rimasta sola, appoggiata solo dal padre. Attualmente Amina, che ha un figlio in carico alla Neuropsichiatria Infantile, sta tentando con difficoltà di ricostruire la propria vita e la propria autonomia.

L'assistente sociale ha voluto comprendere in profondità lo stato psicologico della donna e la sua situazione famigliare. **L'intervento della mediazione interculturale è stata fondamentale per spiegare la situazione: in alcune culture le unioni tra cugini sono la norma e spesso causano notevoli difficoltà sia per quanto riguarda la trasmissione di malattie ereditarie ai figli sia creando situazioni di ostilità e conflitto all'interno della famiglia. Quello di Amina non si tratta pertanto di un caso atipico ma la particolarità risiede piuttosto nel carattere della donna che, in reazione a questa situazione, è caduta in uno stato di depressione.**

In questo caso l'etnopsicologo ha suggerito l'affiancamento dal mediatore interculturale ma ha anche richiesto un accertamento psichiatrico per la cura dello stato depressivo di Amina e ha avviato un percorso all'ambulatorio etnopsichiatrico di Follo per fornire un profilo etno-psico-patologico di Amina.

ANA E FATMIR, KOSOVO

In questo caso l'assistente sociale ha richiesto il supporto etnopsicologico per comprendere le dinamiche familiari e le capacità genitoriali di due coniugi di origine kosovara, Ana e Fatmir. All'incontro la coppia si è presentata insieme ai tre figli (6, 5 e 1 anno).
Il colloquio ha aiutato a comprendere come Ana e Fatmir tendano a ingigantire le proprie difficoltà per ricevere l'appoggio delle istituzioni: tale atteggiamento dimostra una mancanza di autonomia che influisce negativamente sul processo di inserimento sociale di tutto il nucleo familiare.

La mediazione interculturale ha svolto un ruolo decisivo nel rilevare la concezione erronea che la coppia aveva dei Servizi: ha aiutato Ana e Fatmir a definire con più precisione quali sono gli aiuti che possono chiedere/ricevere dai Servizi in Italia e ha aiutato l'assistente sociale a comprendere le motivazioni di un tale atteggiamento, legato alla conoscenza delle prestazioni elargite nel paese d'origine e in Germania, dove hanno soggiornato per un certo periodo.

Gran parte del colloquio è stato incentrato sulla spiegazione del funzionamento dei Servizi italiani, al fine di eliminare o almeno ridurre gli accessi impropri. L'etnopsicologo al termine dell'incontro ha sostenuto che non sussistono etno-psico-patologie ma ha chiesto tuttavia che il mediatore interculturale possa avviare un percorso di sostegno con duplice finalità: accertare con non sussistano difficoltà sommerse e fornire momenti di accompagnamento e orientamento per agevolare l'inserimento sociale.

IGOR E ANASTASIA, UCRAINA

Igor è un padre di famiglia che, in seguito a problemi di alcolismo, è stato accusato dalla moglie, Anastasia, di alcuni episodi di violenza nei suoi confronti. Per questo motivo Igor è stato privato della patria potestà nei confronti della figlia.
In conseguenza a questo episodio Igor ha cominciato un percorso di disintossicazione dall'alcol che l'ha portato a riottenere la patria potestà e dunque il diritto ad avere incontri non protetti con la figlia.

L'assistente sociale a questo punto del percorso ha chiesto una consulenza all'etnopsicologo per capire se la situazione avrebbe potuto subire ricadute. Soprattutto perché Anastasia, dopo la denuncia, tendeva a sminuire gli atti di violenza subiti.
Si trattava pertanto di creare un incontro per effettuare un'osservazione con professionisti in grado di leggere culturalmente sia le relazioni famigliari, sia le dinamiche emotive della figlia adolescente.

Al termine dei colloqui con i vari membri della famiglia l'etnopsicologo ha fornito la propria lettura del caso, valutando positivamente i futuri incontri non protetti tra padre e figlia e fornendo una lettura dell'atteggiamento della madre verso gli episodi di violenza.

La famiglia proviene infatti da un contesto in cui le violenze domestiche sono frequenti e ben più gravose di quelle narrate da Anastasia per cui il suo ridimensionare i fatti non sembra denotare un carattere remissivo quanto piuttosto la personalità di una donna forte che, alle prime avvisaglie di un atteggiamento sbagliato del marito, ha saputo attivare delle procedure di protezione per se stessa e per la figlia.

Si è constatato che Anastasia non ha mai avuto un giudizio completamente negativo verso il comportamento del marito del quale, anzi, riconosceva il merito per aver affrontato e risolto il problema dell'alcolismo. La sua denuncia è stata dunque una richiesta di aiuto per risolvere un problema che lei riteneva episodico.

Dato il completo recupero del padre e l'atteggiamento positivo e propositivo della figlia nei suoi confronti è stato pertanto deciso di programmare degli incontri che accompagneranno il nucleo famigliare a uscire gradualmente dagli incontri protetti verso incontri liberi. Tali incontri di affiancamento saranno supervisionati dall'assistente sociale, dallo psicologo di riferimento e dal mediatore interculturale, non sussistendo importanti problematiche di tipo psicologico.



ALCUNE CONSIDERAZIONI

BISOGNI EDUCATIVI E DI APPRENDIMENTO

Il tema dei bisogni educativi è uscito durante un'intervista con un'assistente sociale della Prefettura che, nelle sue riflessioni, ci ha presentato come una delle **criticità prioritarie** la **mancanza di formazione e di scolarizzazione di questi cittadini stranieri**. Questo ci ha portato a indagare la tematica dell'istruzione, della scolarizzazione e dell'alfabetizzazione dei nuovi immigrati.

Se analizziamo i tassi di alfabetizzazione globale forniti nel rapporto UIS[43] *(Unesco Institute for Statistic)* del settembre 2017 (che si rifanno alla situazione del 2016) si capisce immediatamente come nel mondo ancora 750 milioni di adulti, di cui i due terzi donne, non abbiano le capacità di base di lettura e scrittura. Il tasso globale di alfabetizzazione degli adulti è dell'86%, mentre quello dell'alfabetizzazione giovanile del 91%.

Tassi di alfabetizzazione globale e popolazione analfabeta per gruppi di età, 2016

Indicatore	Adulti (dai 15 anni di età)	Giovani (tra i 15 e i 24 anni di età)	Popolazione (tra i 25 e i 64 anni di età)	Anziani (oltre i 65 anni di età)
Tasso di alfabetizzazione globale (%)				
Tutti	86	91	86	78
Uomini	90	93	90	83
Donne	83	90	82	73
Indice di parità di genere	0,92	0,96	0,92	0,87
Popolazione analfabeta globale (milioni)				
Tutti	750	102	507	141
Uomini	277	44	186	47
Donne	473	58	321	94
Donne in %	63	57	63	67

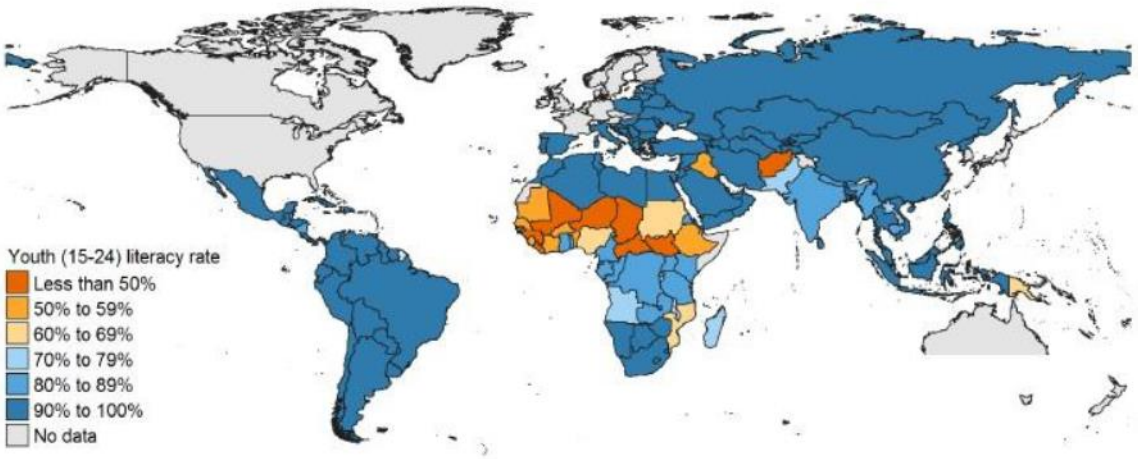
Fonte: UNESCO Institute for Statistics, July 2017

Ma quali sono le aree in cui concentra il maggior numero di popolazione analfabeta o scarsamente scolarizzata?
Sono proprio quelle aree da cui provengono il maggior numero di rifugiati o richiedenti protezione internazionale con cui, in conseguenza del recente cambiamento delle dinamiche del fenomeno migratorio, l'Italia ha iniziato a confrontarsi: l'Africa sub-sahariana e l'Asia meridionale

[43] Rapporto dell'UIS (Unesco Institute for Statistics) n. 45 (settembre 2017), reperibile al sito: http://www.opam.it/1/upload/1_rapporto_uis_n._45_settembre_2017.pdf

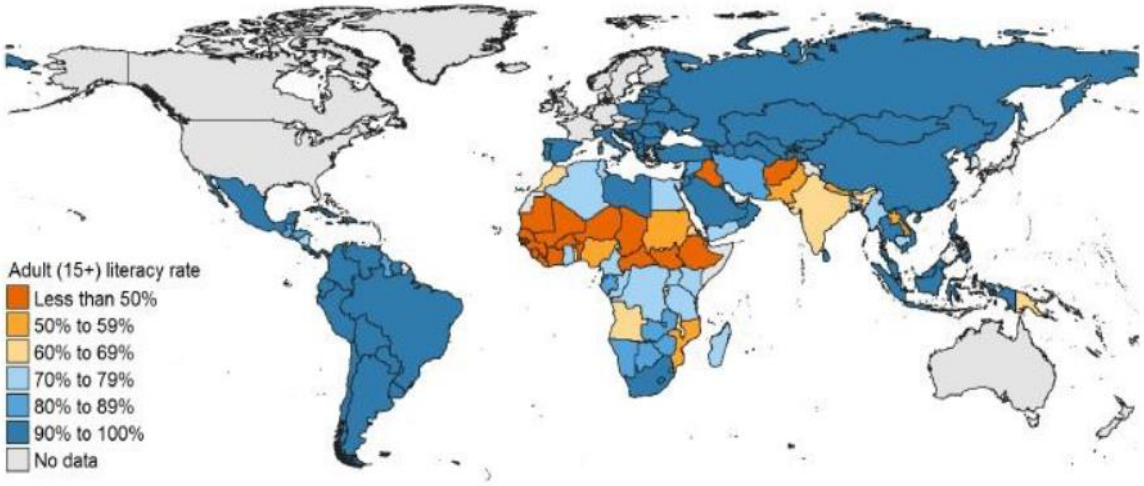
I tassi di alfabetizzazione della gioventù (popolazione dai 15 ai 24 anni) sono generalmente superiori ai tassi di alfabetizzazione degli adulti, riflettendo un maggiore accesso all'istruzione tra gli studenti delle giovani generazioni. Tuttavia rimangono bassi in diversi paesi, la maggior parte nell'Africa sub-sahariana, il che denuncia problemi come scarso accesso all'istruzione, abbandono precoce della scuola o scarsa qualità dell'istruzione.

Tassi di alfabetizzazione dei giovani per Paese, 2016



Fonte: UNESCO Institute for Statistics, July 2017

Tassi di alfabetizzazione degli adulti per Paese, 2016



I tassi di alfabetizzazione degli adulti sono inferiori al 50% nei seguenti 20 paesi: Afghanistan, Benin, Burkina Faso, Repubblica Centrale Africana, Ciad, Comore, Costa d'Avorio, Etiopia, Gambia, Guinea, Guinea-Bissau, Haiti, Iraq, Liberia, Mali, Mauritani, Niger, Senegal, Sierra Leone e Sud Sudan. Se si confronta questo elenco di paesi con l'elenco dei paesi di provenienza dei nuovi immigrati avremo non poche corrispondenze. Si propongono in questa sede i risultati di un lavoro di catalogazione e ricerca di un gruppo di insegnanti di italiano L2 che attualmente lavorano insegnando la lingua italiana nei Centri di Accoglienza Straordinari della provincia spezzina.

Dalle loro catalogazioni, effettuate nell'estate 2018, è **risultato** che **su un totale di 246 richiedenti asilo analizzati** (ovvero coloro che frequentano i corsi di italiano interni alla struttura di accoglienza) **la percentuale di persone scolarizzate rispetto al totale è solo del 29%.**
Il 71% restante è un grande gruppo composto ***pre-alfabeti*** (circa il **3%**), ***analfabeti*** (circa il **34%**) e ***debolmente scolarizzati*** (circa il **33%**): persone più vulnerabili che hanno bisogno di percorsi aggiuntivi di apprendimento per raggiungere un livello di italiano A1/A2.

Per **PRE-ALFABETI** si intendono gli adulti non scolarizzati la cui lingua madre non è scritta o non è lingua di scolarizzazione nel paese d'origine, dunque questi individui potrebbero non aver sviluppato alcuna nozione di scrittura intesa come sistema semiotico, quindi potrebbe essere difficile per loro capire come una parola e un testo scritti siano portatori di significato.

Per **ANALFABETI** totali o strumentali si intendono le persone che non sanno leggere e scrivere in lingua madre e non hanno mai ricevuto alcuna istruzione formale.

Per **DEBOLMENTE SCOLARIZZATI** si intendono adulti che in lingua madre hanno avuto una scolarizzazione insufficiente o hanno perduto in parte la competenza alfabetica per la mancanza d'uso della letto-scrittura.

Per SCOLARIZZATI si intendono gli adulti che sono stati scolarizzati nella propria lingua madre.

Questo gruppo è costituito da un ampio campione di apprendenti che varia a seconda del grado di scolarizzazione formale a cui hanno avuto accesso, della lingua madre, dell'età, della motivazione allo studio e di altre variabili personali e sociolinguistiche (tutte variabili e fattori che ovviamente influiscono anche a differenziare gli altri tre tipi esaminati).

	Scolarizzati	Debolmente scolarizzati	Analfabeti	Pre-alfabeti	Totale per nazionalità
NIGER	0	2	2	0	4
MALI	6	3	9	1	19
COSTA D'AVORIO	9	3	11	0	23
SENEGAL	7	10	5	0	22
GAMBIA	5	9	2	2	18
GHANA	8	8	1	0	17
NIGERIA	10	8	16	0	34
SIERRA LEONE	2	0	0	0	2
TOGO	1	0	0	0	1
BENIN	1	0	1	0	2
BURKINA FASO	0	3	0	1	4
LIBERIA	1	0	0	0	1
SOMALIA	1	0	0	0	1
SUDAN	1	1	1	0	3
CAMERUN	1	1	1	0	3
GUINEA CONAKRY	3	4	0	1	8
GUINEA BISSAU	0	2	3	1	6
BANGLADESH	11	27	31	2	71
PAKISTAN	4	0	1	0	5
AFGHANISTAN	1	1	0	0	2
Totale per livello	72	82	84	8	246

Ci troviamo dunque di fronte a persone che, nella stragrande maggioranza dei casi, sono poco scolarizzate o addirittura analfabeti totali che magari nella loro vita non hanno mai preso una matita in mano.

L'analfabeta, oltre alle ovvie **difficoltà nella letto-scrittura**, ha una **struttura cognitiva e un sistema di riferimento spazio-temporale totalmente diversi** da quelli di una persona scolarizzata e **dunque, per instaurare un processo di comunicazione efficace, non dobbiamo mai dare per scontato nulla**.

Di queste problematiche ne abbiamo sentito raccontare sia da un avvocato che lavora sul territorio spezzino occupandosi della fase giudiziale delle domande di protezione internazionale, sia dalla dott.ssa di ricerca in scienze giuridiche e avvocato Martina Bianchi che, durante una delle giornate di formazione organizzate parallelamente a questo percorso, ha parlato del suo lavoro con i richiedenti asilo e con i soggetti vittime di tratta.

Il primo **avvocato**, parlando delle criticità del suo lavoro con utenti stranieri, ci ha raccontato che la difficoltà principale riguarda principalmente la comunicazione con lo straniero soprattutto quando analfabeta: «l'analfabeta incontra delle difficoltà che noi non riusciamo nemmeno a immaginare [...] addirittura **l'analfabeta** incontra delle **difficoltà** persino **nel collocare gli eventi, i fatti, sulla cosiddetta linea del tempo** [...] la sequenza degli eventi che si concatenano nel tempo l'uno dopo l'altro [...] l'analfabeta **tende a raccontare tutto come se si svolgesse in un eterno presente** per cui inizialmente la mia difficoltà era quella, non sapendo questi limiti, anche di credere a quello che mi veniva detto. Perché noi siamo automaticamente portati a non credere a un'affermazione di questo tipo[44] a ritenerla illogica e quindi falsa».

[44] L'avvocato fa riferimento ad affermazioni che non tengano conto della successione temporale degli eventi e del nesso

Un avvocato per poter difendere il suo cliente in caso di diniego della protezione internazionale da parte della Commissione territoriale deve comprendere molto bene la sua storia di vita e, per svolgere professionalmente il suo lavoro e comprendere a fondo queste persone che «hanno un modo di raccontare le cose che non è quello a cui noi siamo abituati», deve avvalersi sempre del mediatore interculturale.

La medesima criticità è stata testimoniata dall'**avvocato Martina Bianchi** che ci ha portato, come esempio, il caso di un ragazzo senegalese, da lei difeso nel ricorso giudiziale al diniego da parte della Commissione territoriale.
Questo ragazzo ha raccontato alla Commissione territoriale di essere scappato in Europa a causa di una maledizione che c'era nel suo villaggio poiché l'unico mondo per sfuggire alla maledizione era quello di mettere del mare tra lui e chi l'aveva lanciata. Il ragazzo ha ovviamente avuto il rigetto della domanda di Protezione Internazionale. Quando è andato dall'avvocato per il ricorso il ragazzo ha cominciato a raccontare tutta la storia, con l'aiuto del mediatore interculturale, e l'avvocato ha iniziato, ascoltando la sua storia, a cercare un filo logico per dare senso alla vicenda. Il ragazzo ha iniziato a raccontare che la maledizione aveva preso suo padre e sua sorella, che erano morti, e poi anche i vicini di casa. A quel punto gli è stato chiesto di descrivere com'è una persona maledetta e il ragazzo ha descritto alcuni sintomi che potevano essere riconducibili a febbre e comparsa di pustole. L'avvocato si è documentato e ha scoperto che l'OMS aveva diramato un allarme proprio in quel periodo e in quella regione del Senegal per un'epidemia di morbillo. Così sono state mostrate al ragazzo delle fotografie di adulti con il morbillo e lui si è stupito che la maledizione fosse arrivata anche in Europa. L'avvocato ha dovuto spiegargli che cos'era la maledizione, ovvero il morbillo, una malattia che in Europa si può curare con le medicine. Il ragazzo in quel momento ha avuto come «un'epifania» poiché in lui si stava scontrando la logicità delle parole dell'avvocato e anni e anni di tradizioni e credenze del suo paese. Era un momento cruciale, tanto più che era stato messo di fronte al fatto che la sua famiglia in Europa, con cure mediche adeguate, non sarebbe morta.

Nel mondo dell'Africa sub-sahariana appena ci allontaniamo dai grandi centri abitati ed entriamo in contesti agricoli e rurali dobbiamo tener presente che **l'aspetto della maledizione è presente in tutte le cose e in tutti gli aspetti della vita.**
Questo dimostra benissimo come l'apparente illogicità di una dichiarazione non significhi immediatamente che sia falsa. E se a volte può sembrare che una persona non stia collaborando o che stia mentendo o sia recalcitrante nei nostri confronti invece stiamo semplicemente parlando due lingue diversissime.

Quando ci confrontiamo con persone provenienti da questi contesti DOBBIAMO RICORDARCI che TUTTI I PROBLEMI DI COMUNICAZIONE TRA CULTURE vengono

causa-effetto che li regola.

anche AGGRAVATI da alcuni altri fattori come le ESPERIENZA TRAUMATICHE: meccanismi come la rimozione, l'evitamento o il falso ricordo sono strategie che nascono in condizioni di vulnerabilità psicologica e che inficiano il ricordo, questi meccanismi si possono supporre presenti in praticamente tutti i richiedenti asilo arrivati tramite il viaggio Niger-Libia. Altri fattori sono la condizione di analfabetismo e di isolamento sociale nel paese di provenienza infatti **all'analfabeta mancano** totalmente **i meccanismi cognitivi di causa-effetto e della linearità temporale**, e molte persone provenienti da contesti agricoli non condividono i nostri meccanismi per la conta del tempo: **il tempo non è scandito da anni, mesi, settimane e giorni ma dalle stagioni, dai riti di passaggio e dal calendario religioso.**

La conferma delle difficoltà che possono sorgere dalla mancata condivisione di alcuni sistemi di conoscenza ci arriva anche da **un'insegnante di italiano L2** che lavora nei centri di accoglienza della provincia.

L'APPRENDIMENTO DELLA LINGUA DEL CONTESTO DI ARRIVO è uno dei primi passi per raggiungere l'autonomia e l'integrazione ma questo PROCESSO DI APPRENDIMENTO NON È UGUALE PER TUTTI.
A parità di motivazione e impegno per uno studente già scolarizzato nel paese di origine tutto sarà molto più semplice mentre per un analfabeta sarà un processo molto più lungo e complesso. Motivarli a intraprendere e seguire un percorso di studio e di apprendimento della lingua non è facile, il *letimotiv* che ripetiamo sempre "se non vai a scuola non trovi lavoro" deve essere infatti spiegato e mediato a livello interculturale, non va mai dato per scontato perché probabilmente non corrisponde alla loro esperienza di vita: la loro esperienza di vita gli ha insegnato che la lingua si impara per strada e non certo a scuola oppure che andare a scuola non è un passo necessario per integrarsi socialmente, per trovare un lavoro e potersi orientare nel mondo.
«Se nel nostro mondo la scuola, la formazione, è sempre il punto di inizio da cui partire, nel loro paese probabilmente l'istruzione non era accessibile a tutti e il mondo dell'istruzione scolastica e del lavoro erano comunque ambiti separati» ci racconta l'insegnante. **Difficilmente persone che provengono da contesti di questo tipo riusciranno a capire l'importanza della scuola anche ai fini di trovare un lavoro nel futuro se questa cosa non gli viene motivata e spiegata adeguatamente dal mediatore interculturale e dalle altre figure di riferimento.**

L'insegnante ci racconta che nelle sue classi sono presenti apprendenti molto diversi tra loro, che spesso, anche se scolarizzati, si muovono in dei sistemi di conoscenza e di cultura diversi dai nostri, cosa che diviene esplicita quando si affrontano temi come la scienza: *«alcuni studenti non concepiscono alcune conoscenze per noi scontate, per noi di base. Magari sono istruiti ma secondo dei sistemi di conoscenze diversi dai nostri. E così mi vedo ridere in faccia se dico: "noi deriviamo dalla scimmia" loro mi rispondono "ma tu sei pazza". Insomma ci sono delle peculiarità di cui bisogna tener conto».*

Parlando invece di analfabeti, dei loro bisogni e delle possibilità che hanno di integrarsi nel nostro contesto sociale e culturale, i dubbi sono molti.

Negli ultimi anni il cambiamento migratorio ha infatti portato anche le grandi realtà italiane che si occupano dell'insegnamento dell'italiano a stranieri, ovvero gli Enti certificatori dell'italiano L2 (Università per stranieri di Siena, Università per stranieri di Perugia, Università degli Studi Roma Tre, Società Dante Alighieri) a interrogarsi su questi nuovi bisogni e questo ha stimolato la creazione di un sillabo[45] per la progettazione di percorsi sperimentali di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana a livello Pre A1: «alla presenza di cittadini ormai residenti stabilmente sul nostro territorio si è infatti aggiunta quella di un numero sempre più consistente di cittadini profughi e/o richiedenti lo status di rifugiati. Il fenomeno migratorio è anche sensibilmente cambiato dal punto di vista dei profili linguistici dei soggetti in esso coinvolti: il livello di competenza in italiano L2 di quanti già inseriti in Italia nei percorsi di formazione linguistica risulta in molti casi molto vicino a quello dell'autonomia, ma, al contempo, il numero di analfabeti funzionali e/o a bassa scolarizzazione, come i più recenti dati riportano, risulta deciso e continuo in aumento»[46].

Il Sillabo si occupa di dare indicazioni per l'articolazione del livello Pre A1 antecedente l'A1 del QCER (Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue). Attualmente, a livello istituzionale, non vengono riconosciuti percorsi Pre-A1. Il Sillabo per il percorso Pre-A1 prevede un monte di 150 ore ma è pensato esclusivamente per il gruppo di debolmente scolarizzati poiché «in casi di analfabetismo totale in L1, in particolare per i pre-alfabeti, la letteratura di settore indica come necessario un monte ore oscillante fra le 500 e le 700 ore»[47].

Un analfabeta che voglia costruirsi una professionalità e dunque tentare di arrivare a frequentare un corso di formazione professionale avrebbe bisogno di un monte ore che oscilla tra le 700 e le 900 ore per ottenere una certificazione di livello A2 di italiano per poi magari trovarsi tra i requisiti il possesso del diploma di terza media e a questo punto «alcuni di loro mai ci arriveranno. Non puoi pretendere da un uomo adulto che acquisisca una serie di conoscenze dopo aver passato le fasi migliori dell'apprendimento che sono infanzia e adolescenza. Gli altri già scolarizzati ce la faranno ma la maggior parte non lo sono. Provare con loro a fare un percorso che vada oltre l'apprendimento della lingua e che comprenda nozioni di geografia, di storia o di matematica è quasi impensabile», ci racconta l'insegnante, soprattutto a livello di tempistiche.

[45] Sillabo per la progettazione di percorsi sperimentali di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana a livello Pre A1, reperibile al sito: http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/SILLABOPreA1.pdf

[46] Ibidem.

[47] Ibidem.

Le problematiche emerse riguardanti i bisogni educativi dei nuovi immigrati sono molto numerose e richiedono sia risposte efficienti da parte del territorio (percorsi di pregrafismo, di alfabetizzazione e di lingua italiana, supporto di un mediatore interculturale) sia una formazione professionale adeguata del personale.

L'operatore che si confronta con un utente analfabeta o proveniente da un contesto di isolamento sociale nel paese di provenienza non potrà pretendere alcune cose che noi, nel nostro mondo, diamo per scontate. **Un'operatrice ASL**, durante un'intervista, ci ha raccontato della sua grande difficoltà nei colloqui telefonici con gli utenti stranieri nel capire come si scriva il loro nome per poterlo inserire nel computer. La rigidità di un sistema informatico non può tollerare che non si sappia tradurre un suono in simbolo.

L'operatrice, nella totale mancanza di strumenti a disposizione**, aveva elaborato STRATEGIE COMPENSATIVE ovviamente NON EFFICACI** come quella di chiedere lo *spelling* del nome, compito assolutamente incomprensibile e irrealizzabile per gran parte delle persone di questo mondo.

Saper scrivere il proprio nome e cognome, conoscere la propria data di nascita, associare un suono (fonema) a un simbolo (grafema), compilare un modulo o una tabella, fare conti matematici, riflettere sulla lingua o sulla grammatica, capire un'icona o un simbolo, collocare gli eventi sulla linea del tempo o in sequenza causa-effetto, ragionare in maniera astratta... SONO SOLO ALCUNE DELLE COSE CHE PER NOI SONO SCONTATE MA PER UN ANALFABETA NON LO SONO:
«pretendiamo da loro cose che per noi sono estremamente semplici. Noi acquisiamo conoscenze che poi diamo per scontate nell'età adulta. Pretendere da loro lo stesso livello è impensabile. Dovremmo avere maggior consapevolezza del fatto che quello che noi consideriamo cultura e conoscenza riguarda noi, mondo occidentale. Da parte nostra è totale presunzione e da parte loro uno sforzo immane pretendere lo stesso livello» conclude l'insegnante.

Dunque c'è sicuramente NECESSITÀ di attivare NUOVI PERCORSI FORMATIVI ED EDUCATIVI condotti da personale esperto e qualificato, di una maggior consapevolezza da parte degli operatori, della creazione di strumenti e protocolli per sopperire alle loro difficoltà oltre che a un utilizzo maggiore e ancora più capillare del servizio di mediazione interculturale che sopperisca a queste difficoltà comunicative e metta in contatto i diversi sistemi culturali.

LE NUOVE NECESSITÀ: IL PROCESSO DI RIDEFINIZIONE IDENTITARIO TRA SRADICAMENTO E METAMORFOSI

Sono cosa? Sono chi?
Sono nera e italiana.
Ma sono anche somala e nera.
Allora sono afroitaliana? Italoafricana?
Seconda generazione? Incerta generazione?
Meel kale? Un fastidio?
Negra saracena? Sporca negra?
Non è politicamente corretto chiamarla così,
mormora qualcuno dalla regia.
Allora come mi chiameresti tu?
Ok, ho capito, tu diresti di colore. Politicamente
corretto, dici. Io lo trovo umanamente insignificante.
Quale colore di grazia?
Nero? O piuttosto marroncino? Cannella o
cioccolato? Caffè? Orzo in tazza piccola?
Sono un crocevia, mi sa. Un ponte, un'equilibrista,
una che è sempre in bilico e non lo è mai.
Alla fine sono solo la mia storia. Sono io e i miei piedi.
Sì, i miei piedi...

Igiaba Scego, *La mia casa è dove sono*

L'IDENTITÀ DI UNA PERSONA si costruisce sull'appartenenza: tutte le categorie a cui apparteniamo in un modo o nell'altro ci definiscono e la prima categoria a cui apparteniamo e in cui siamo immersi è la nostra cultura.

È importante essere sempre ben consapevoli della nostra identità culturale sia di affiliazione (quando sentiamo di appartenere al dato gruppo e siamo d'accordo con i valori e le credenze del dato gruppo) che di attribuzione (quando la categoria ci viene imposta dall'esterno e potremmo anche non sentire un senso di appartenenza interiore con quel gruppo).

Il **concetto di identità è strettamente legato a quello di cultura** ed **è dunque sensibile ai suoi mutamenti** *«dal momento che ogni individuo utilizza, per orientarsi nella realtà, i modelli cognitivi, comportamentali e valoriali che essa veicola e trasmette»*[48].

Sappiamo quanto ogni esperienza migratoria e ogni contatto con culture differenti vadano a influire sull'identità così, per il semplice fatto di essersi messo in viaggio, il MIGRANTE SUBISCE DEI VERI E PROPRI CAMBIAMENTI IDENTITARI:
«L'inserimento in un'altra società può portare a ridefinire diversi aspetti di sé e a riorganizzare la delicata struttura dell'identità personale e sociale o delle sotto-identità [...] cioè di quegli aspetti di sé che da una parte entrano in relazione con l'appartenenza alla nuova società e dall'altra sono legati alla tradizione e ai valori della cultura di provenienza»[49].

Uno degli **effetti più comuni** dei momenti di transizione culturale è proprio **LA CRISI D'IDENTITÀ**, spesso accompagnata da quel fenomeno che, fin dagli anni Cinquanta, l'antropologa Cora BuBois definiva **SHOCK CULTURALE *«vale a dire l'insieme di reazioni emotive ed esistenziali conseguenti alla perdita di modelli, segni, simboli culturali familiari, nel corso di esperienza nuove, incomprensibili, prive di significato»***[50]. Come ogni shock da transizione il fenomeno dello shock culturale attraversa diversi fasi, sia positive sia negative, per l'individuo come la curiosità, la resistenza, l'autodifesa, lo scoraggiamento, la crisi ecc. Il timore della perdita della propria identità spesso crea *«le premesse per il manifestarsi di un crescente etnocentrismo e infine per lo stesso razzismo. Stili di vita che si trovano a convivere vengono quindi giudicati inconciliabili con quelli delle società di accoglienza, che si trasformano al contrario nei "luoghi dell'esclusione"»*[51].
Perché questo non si verifichi serve portare innanzi un progetto interculturale attraverso il quale l'individuo possa avvicinarsi alla nuova cultura. Questa fase può assumere forme e dinamiche differenti per ogni individuo coinvolto: *«Come le "identità culturali" non sono mai statiche e compatte, ma in continua trasformazione, così nella singola persona la dinamica tra individuale e culturale è in continuo movimento e può dar luogo a un complesso intreccio di motivi»*[52].

L'approccio interculturale porta avanti questa visione pluralista dell'identità secondo cui apparteniamo a tante categorie diverse che devono imparare a convivere tra loro in armonia: come per tutti è semplice spostarsi dentro e fuori i contesti famigliari (nonni, genitori, coniuge, figli) e sociali (amici, lavoro, famiglia)

---

[48] D. Coppola, *L'incontro con l'altro nella comunicazione interculturale*, in Coppola D., a cura di, *Parlare, comprendersi, interagire. Glottodidattica e formazione interculturale,* Felici Editore, Pisa, 2009, p. 17.

[49] B. Riccio,P. Villano, cit., p. 12.

[50] D. Coppola, cit., p. 18.

[51] M. Sportelli, cit., p. 53.

[52] G. Mantovani, cit., p. 118.

adattando il nostro comportamento a seconda dei casi, per una "persona interculturale" è naturale entrare e uscire da visioni del mondo culturali differenti.

Se i processi migratori portano con sé questo tipo di esperienza di sradicamento dal paese di origine e ridefinizione identitaria in un altro contesto, essi non sono però tutti uguali. In Italia per un lungo periodo l'esperienza migratoria è stata essenzialmente compresa all'interno dei ricongiungimenti famigliari o dei flussi di lavoro. Adesso invece i nuovi migranti perseguono vie totalmente diverse**: il loro viaggio è lungo mesi, spesso anni e non è detto che l'arrivo in Italia ne sigilli la fine, è un viaggio molto pericoloso, spesso traumatico, che affrontano in totale solitudine creando numerosi legami e relazioni di diversa natura lungo il percorso. Si creano amicizie, lavorano, si innamorano, magari fanno figli, incontrano e si scontrano con moltissime lingue e culture diverse. Questo è un viaggio che può durare anni e che li cambia poiché, tra l'inizio e la fine del viaggio, c'è tutta una vita in mezzo.**
Questi nuovi immigrati devono dunque procedere a **sistematiche ridefinizioni della propria identità**: quando decidono di partire, durante il viaggio e la permanenza in altri paesi, all'arrivo in Italia, all'assegnazione o negazione del diritto di protezione, al momento di decidere se rimanere in Italia o proseguire altrove.

Leggendo *Esodo. Storia del nuovo millennio* di Domenico Quirico, scrittore e giornalista che conosce molto bene questo nuovo popolo di migranti poiché, e nel suo libro racconta proprio di questo, ha vissuto e viaggiato con loro e ha conosciuto i loro contesti di provenienza, si ritrova proprio questo **concetto dell'identità migrante come identità in metamorfosi:** *«è nel viaggio che si diventa migranti, che avviene la metamorfosi: all'arrivo tutto è compiuto. La persona che è arrivata è già un'altra identità. Migrare è un'esperienza mistica [...]. È una vera e propria costruzione della propria condizione umana, della propria identità morale. E avviene attraverso il viaggio: un passaggio fisico da un modo di non vivere (o di vivere) a un modo di vivere (o di non vivere)»*[53].

Abbiamo intervistato **Domenico Quirico** che con questi ragazzi ha percorso il viaggio che li conduce in Italia e gli abbiamo chiesto perché questi ragazzi si mettono in marcia: *«Il migrante migra per migliaia per non dire milioni di motivi: ogni migrante ha una sua personale storia, ha un suo rapporto con il luogo in cui è vissuto fino a quel momento e da cui ha deciso con dolore e coraggio di cambiare luogo, di mettersi in marcia e di cercare di arrivare in un altro luogo del mondo in cui molto sommariamente pensa che la sua condizione possa essere migliore. Quindi c'è il migrante perché c'è la guerra, c'è il migrante perché c'è la caccia a quello di una religione diversa, il migrante perché è di un'etnia che non è quella del presidente, c'è il migrante perché c'è la miseria, c'è il migrante perché gli è morta l'unica vacca che aveva, c'è il migrante perché la sabbia gli ha coperto il terreno che coltivava fino all'altro ieri, c'è il migrante perché la bidonville*

[53] M. Bonomo, *I migranti secondo Quirico*, «Corriere della sera», 16 febbraio 2016, p. 10.

di Dakkar o di Ouagadougou è un posto insopportabile per qualsiasi essere umano, c'è il migrante perché ha deciso che il suo futuro non possa essere quello dell'immobilità, della corruzione e dell'impotenza, c'è tutto questo».

Abbiamo intervistato un **rifugiato politico della Costa d'Avorio** e gli abbiamo chiesto di raccontarci il viaggio che, attraverso l'Africa, l'ha condotto in Italia: *«Il mio viaggio migratorio è stato molto difficile»*, è la prima cosa che ci dice. Riassumiamo qui brevemente il suo racconto.
In Costa d'Avorio questo ragazzo era un militare e nel 2010 era stato mandato a combattere nella guerra civile post elettorale che era scoppiata nel paese. A causa della situazione di instabilità politica successiva era poi dovuto scappare per non essere imprigionato o ucciso, sorte che è toccata a molti dei suoi compagni d'armi. Così nel 2010 ha lasciato il suo paese scappando in Burkina Faso con il figlio di tre anni. I burkinabé sono stati molto accoglienti e così, per nove mesi, ha avuto la possibilità di vivere lì facendo il muratore finché il presidente del Burkina Faso non ha iniziato a collaborare con il presidente della Costa d'Avorio per rimpatriare tutti i soldati del suo avversario politico. Così è nuovamente scappato, questa volta da solo, ed è andato in Niger dove ha vissuto in tante città diverse facendo lavori saltuari tra cui quello nelle saline dove lavorava a 2,50 € al giorno per guadagnare i soldi per entrare in Libia.
Il viaggio Niger-Libia è durato una settimana: *«[...] una settimana nel deserto, e l'acqua era finita, tutto era finito. Su un camion eravamo più di 120/150 persone. Il viaggio era più difficile allora, era difficile passare il confine. Abbiamo camminato tantissimo».* Finché, arrivati a Madama, l'ultima città del Niger prima della Libia: *«Le ragazze che erano con noi le hanno prese, le donne sono state violentate dai soldati a Madama. Tante sono morte dentro quella caserma, 40 soldati che ti violentano, e le abbiamo seppellite lì».*
Una volta entrato in Libia ha vissuto a Gatron, al Sud, una città molto pericolosa «perché non ci sono i libici ma degli stranieri tutti armati che voglio sfruttarti» dove ha vissuto facendo il muratore. Si è poi spostato a Sabah: «il giorno in cui sono andato a Sabah era il giorno in cui i mercenari olandesi sono entrati nella città e la Francia bombardava [...] Sono scappato dalla guerra in Costa d'Avorio ma la guerra che ho visto in Libia... non posso augurare a nessuno di vedere quella guerra. La terra tremava». Ha vissuto a Sabah fino al 2012, dove abitava in un "foyer", un appartamento per gli stranieri che vanno a lavorare in Libia. In questo appartamento le bande armate a volte entravano di notte per derubarli e picchiarli. Il ragazzo ci racconta che faceva il muratore tutta la settimana e il venerdì, dato che aveva imparato la lingua molto bene, andava a fare le pulizie per una famiglia molto potente, alleata con il governo libico e che deteneva il potere a Sabah. Questa famiglia a un certo punto gli ha proposto il matrimonio con una ragazza vedova della famiglia. Il ragazzo voleva rifiutare ma non poteva andare contro una famiglia così potente così *«ho preso tempo, ho accettato ma loro volevano fare in fretta, chi poteva difendermi lì? E anche i ragazzi nel foyer erano finiti se io rifiutavo. Allora ho detto che volevo andare a salutare la mia mamma per l'ultima volta (in realtà lei era già morta,*

io non l'ho mai vista). Perché se qualcuno si sposa in Libia non può più andarsene. Ho parlato con i ragazzi responsabili del foyer e gli ho detto che sarei scappato. [...] Perché la Libia è come un buco, se cadi dentro tu non puoi più uscire, la Libia è così ma le persone non capiscono qua, entrare si può ma uscire è impossibile».
Così è scappato in un'altra città, scoprendo che era sempre sotto il controllo della solita famiglia, ed ha proseguito il viaggio fino a Tripoli. Mentre era a Tripoli ha assistito a un massacro di ragazzi neri scatenato da una faida dei libici contro un nigeriano che aveva avuto una relazione con una donna libica. Da Tripoli è riuscito a scappare dalla Libia: «lì ho pagato un trafficante per venire in Italia. Sono arrivato in Italia il 29 aprile 2014».

Un viaggio come questo, che dura anni e che vede il migrante affrontare situazioni estreme, adattarsi continuamente a nuove culture, difendersi dai pericoli e lottare per la propria vita, imparare nuove lingue e nuovi sistemi, non è paragonabile al viaggio di qualche ora o qualche giorno in aereo, in treno o in macchina che affronta un altro immigrato. Per quanto la difficoltà all'arrivo nel paese ospitante sia la medesima, **il viaggio affrontato da questi nuovi migranti ha sicuramente influito e inciso radicalmente nella loro identità**.
Il nostro ragazzo rifugiato adesso ha ottenuto il permesso per asilo politico ma qui in Italia ha vissuto 4 anni da richiedente protezione internazionale. Finalmente adesso, ottenuto lo status di rifugiato, l'incertezza del domani si è un po' dissipata e così può iniziare a pensare al futuro: *«voglio lavorare qua in Italia e portare mio figlio. Lui ha 11 anni. Ma adesso è un po' difficile perché devo lavorare, come faccio a occuparmene? Da solo, in una casa con il bimbo, non sarà facile. [...] Mi piace l'Italia. Ovunque ci sono delle persone cattive e ci sono delle brave persone. Dobbiamo adattarci. Ci sono alcuni che ti dicono delle parole che non sono belle ma non si possono mescolare tutti insieme. Ci sono alcuni che hanno mentalità sveglia e alcuni che sono chiusi. Ti immagini un ragazzo che è nato alla Spezia e non è mai uscito dalla Spezia per andare a vedere cos'è la Sicilia, cos'è Roma, cos'è Milano... non sa nulla».* Il ragazzo capisce bene come l'esperienza del diverso lo abbia cambiato, abbia cambiato la sua identità, e continua: *«Anche io... questo viaggio mi ha dato più esperienza nella vita... ti immagini se io facevo il mio lavoro come gendarme in Costa d'Avorio non sapevo nulla... adesso so cos'è la sofferenza».* Per concludere gli chiedo se si sente cambiato in questo viaggio e come. Mi risponde commosso: *«molto, tanto, ho conosciuto tante persone brave come cattivi... tutto, tutto... purtroppo alla fine con la Libia sono diventato razzista contro gli arabi. La Libia ha fatto che... ho perso la mia fede. Se mi chiedi sei musulmano prendo un po' di tempo prima di risponderti perché quello che ho visto con i libici... mi ha fatto dubitare dell'Islam».*

L'orrore della guerra, la perdita dei propri cari, la separazione dal figlio, la fuga dal proprio paese, l'ospitalità e la bontà di alcune persone e la crudeltà di altre, l'aiuto reciproco, il lavoro, il razzismo, la perdita della fede, l'imparare nuove lingue, la consapevolezza delle diversità culturali, l'incertezza del futuro, l'attesa di 4 anni per

il permesso di soggiorno, l'ottenimento dello status di rifugiato… sono solo alcune delle cose affrontate da questo ragazzo negli 8 anni intercorsi tra il momento in cui ha lasciato il suo paese e il momento in cui ha ottenuto il documento che gli permetterà di stare definitivamente in Italia e, con esso, di godere di tutti i diritti della persona che ne conseguono.

Le difficoltà di molti operatori di rapportarsi con i nuovi immigrati derivano probabilmente da una non comprensione del loro background migratorio. **Le nostre metodologie e i nostri approcci, spesso rigidi e inflessibili, non sono facilmente applicabili con queste persone che hanno visto il loro mondo e i loro riferimenti cambiare innumerevoli volte e sono pronti, in molti casi, a vederli crollare e a ripartire alla ricerca di nuove avventure e prospettive.**

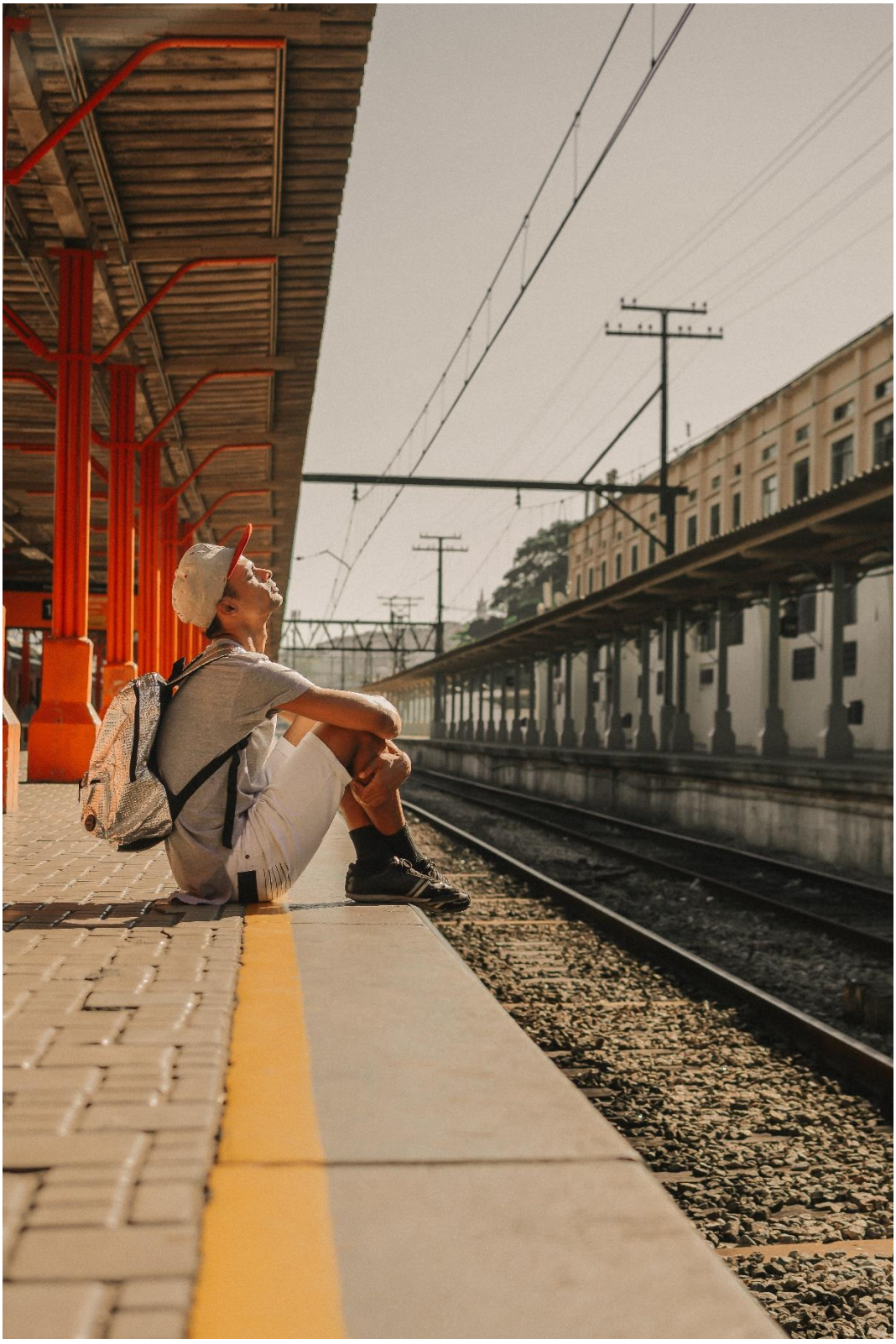
Inoltre il loro viaggio avventuroso li ha abituati a una vita travagliata e priva di sicurezza, a volte piena di sofferenza e orrore sopportati stoicamente per raggiungere l'obiettivo finale di arrivare in Italia, in Europa e provare a fare fortuna. Una volta arrivati in Italia, però, subentra la frustrazione rispetto all'idea che avevano, si accorgono che «la vita futura sognata è diversa da quella reale» e, dopo averne passate tante, si accorgono di essere «più che analfabeti rispetto al mondo che si trovano ad affrontare» ci racconta uno psicologo che si confronta quotidianamente con loro. **Per mesi e anni sono andati avanti vivendo alla giornata, cambiando moltissimi lavori e città, senza un progetto di vita che non fosse quello di arrivare in Europa, convinti che l'importante fosse arrivare ma poi il difficile è venuto dopo. L'incertezza del futuro, la voglia di ripartire, la lunga attesa, le richieste inaspettate di questo mondo come quella di tornare sui banchi di scuola o di fare corsi di formazione, le speranze e i sogni che spesso vengono delusi.**

Per parlare di questi ragazzi vogliamo riportare le parole del giornalista Domenico Quirico:
La domanda più stupida che si può rivolgere a un migrante – ed è esattamente quella che gli viene posta quando arriva a Lampedusa, a Pozzallo, o in qualsiasi altro luogo d'Europa – è "da dove vieni" e "quale documento hai". È una domanda totalmente cretina, e non perché queste persone abbiano distrutto i documenti per delle ragioni che, comunque, sono ben comprensibili; ma perché spesso non li hanno mai avuti. Un fatto che uno apprende girando diversi Paesi dell'Africa è che in molti di questi non esiste l'anagrafe: non c'è un ufficio cioè dove ci si possa recare per ottenere la carta d'identità. Questa gente non ha il documento non perché vuole nascondersi, ma perché proprio tante volte non ce l'ha. La domanda è cretina anche perché il migrante non è più un eritreo, un maliano, un nigeriano, un somalo. Non lo è più, è diventato un'altra persona, un altro essere umano. L'esperienza del viaggio che noi raccontiamo o accorpiamo nella traversata del mare, dalla Libia a Lampedusa – l'ho fatta, sono 20/25 ore a seconda di com'è il mare – è solo il piccolo e ultimo dettaglio di un viaggio che

dura due, tre, quattro anni. Solo dopo questo lasso di tempo il migrante arriva sulla costa del Mediterraneo, dove deve raccogliere i soldi per l'ultimo balzo, il più breve tutto sommato. Ha attraversato deserti, montagne e savane a piedi, in camion, su piccoli bus. È stato spogliato e derubato mille volte dai gendarmi, dai soldati, dai jihadisti e dai banditi. Ha lasciato dietro di sé tutto il poco che aveva, ha lasciato sulle pietre e nella sabbia i propri compagni di viaggio, che non ce l'hanno fatta; ha lasciato dietro di sé, a ogni metro di sofferenza, ciò che era la propria precedente identità umana ed è entrato, attraverso la frazione del dolore e della paura, in un'altra condizione umana. È diventato un altro uomo. Per cui non ha più alcun senso chiedergli cosa faceva prima, da dove viene, qual era il suo villaggio, chi era la sua famiglia. È un'altra cosa. Per questa ragione sostengo che potremo cominciare a ragionare sul fenomeno della migrazione solo quando definiremo concettualmente il popolo dei migranti come un popolo nuovo, come una categoria di esseri umani che non ha più a che fare con identità statali, geografiche, politiche e ideologiche dalle quali sono partiti. Si è formato e si sta formando dal 2011 a oggi un nuovo popolo del mondo. Hanno calcolato che ci sono circa 200 milioni di migranti. Ci sono, dunque, 200 milioni di esseri umani che appartengono a nuova condizione umana. La scelta del viaggio, di partire, li ha staccati da ciò che erano e li ha fatti entrare in un mondo nuovo di cui noi non vogliamo renderci conto. Chiediamo loro cose come "fammi vedere il passaporto, sei del Mali, da dove vieni". Non c'è un migrante che assomigli a un altro migrante.

I migranti mutano mentre marciano verso la loro meta, mutano con il mutare delle condizioni storiche, dei luoghi, del tempo. Oggi la migrazione non è fatta più da ragazzi adolescenti maschi: sono famiglie, bambini e donne, che nel 2011 non c'erano. I luoghi della migrazione si sono moltiplicati: dalla Tunisia avanza verso di noi mezza Africa; poi ci sono il vicino Oriente con le guerre di Siria e di Iraq, il Bangladesh, l'Afghanistan. E cambiano anche le rotte. Alle due rotte africane – una dal Mali attraverso il deserto, l'altra che raggruppa i migranti tra il sud Sudan, l'Etiopia e l'Uganda, e sale verso l'Egitto – si è aggiunta la rotta balcanica che unisce soprattutto asiatici e siriani. La migrazione muta mentre è in corso. Sono stato alla frontiera ungherese, quando gli ungheresi hanno eretto il muro per deviare la rotta dei migranti. Da un giorno all'altro attraverso i telefonini e i tamtam delle notizie le persone cercavano nuove strade, si infilavano nei boschi, scavalcavano le montagne, percorrevano camminando le strade ferrate verso la Slovenia. È un fenomeno tumultuoso, di una vitalità strabordante, contro cui è inutile costruire i muri. C'è la vitalità di un mondo nuovo. Perché parlo di esperienza mistica della migrazione? Perché all'interno delle mille motivazioni che il migrante ha c'è l'esperienza interiore del diventare un altro: l'atto del partire è un atto creativo di sé soprattutto quando avviene in questo modo. Chi di noi avrebbe il coraggio di mettersi in viaggio così, con uno zainetto con dentro una maglietta e un telefonino che sarà il primo oggetto che ti verrà rubato, senza sapere quanti migliaia di chilometri dovrà percorrere per arrivare, senza sapere qual è il terreno e quali i mezzi, e cosa c'è che lo aspetta su quel viaggio. Chi di noi avrebbe questo coraggio fondatore? È un atto mistico, che nasce in parte dalle impossibilità di vivere in quei luoghi ma anche dalla

volontà straordinaria, violenta, costruttiva, cogente di diventare un'altra persona e costruirsi un'altra identità. In questo senso la migrazione, come la sofferenza di coloro che vivono la brutale situazione totalitaria in alcune parti del mondo, è la vera esperienza mistica di questo tempo[54].



[54] Testo, non rivisto dall'autore, della conferenza di Domenico Quirico *Migrazioni, cosa muove gli uomini*, tenutasi a Brescia il 18/02/2016 su iniziativa della Cooperativa Cattolico-democratica di «Cultura».

CONCLUSIONI

Ci troviamo di fronte a una società in continua evoluzione, in mutamento e movimento perenne. I cambiamenti sociali stanno diventando sempre più veloci e radicali. Interrogarsi sul (e interrogare) il territorio e il suo tessuto sociale si rivela dunque una necessità imprescindibile per quei servizi che vogliano progettare e offrire risposte efficaci a vecchi e nuovi bisogni.

Così nasce questa ricerca, da una necessità di indagine, di aggiornamento, di investigazione di una realtà che muta costantemente sotto i nostri occhi ma che, seppur per un breve istante, a volte è necessario fotografare, immortalare, per riflettere su ciò che è stato fatto, per imparare dal passato per migliorare il presente e, perché no, per cercare di costruire un futuro che sia figlio delle nostre scelte consapevoli di oggi.

Le società multiculturali sono una realtà in molte parti del mondo.
Sebbene siano tutti meccanismi radicati profondamente nella storia e nell'evoluzione della razza umana la globalizzazione ha portato, oggi più che mai, le persone a viaggiare, le culture a incontrarsi, le lingue a mescolarsi; ma perché questo processo sia un incontro (e non uno scontro) e perché porti all'integrazione (e non all'emarginazione) servono strategie, conoscenze e competenze.

L'analisi della letteratura sulle società multiculturali ci ha fornito come principale antidoto alle incomprensioni, ai conflitti e ai pregiudizi **l'adozione della prospettiva interculturale, sia da parte dei singoli individui sia e soprattutto da parte degli Enti territoriali. Ed è proprio il mediatore interculturale, massimo professionista dell'incontro tra le culture, il promotore di questa visione del mondo.**

La mediazione interculturale è risultata, infatti, essere il **principale strumento per promuovere una società interculturale**, una società in cui non esista più la logica del "noi" e del "loro" ed in cui la molteplicità culturale rappresenti un arricchimento reciproco.

Il mediatore interculturale è infatti capace di creare un'interazione tra due sistemi culturali e di costruire uno spazio di significato condiviso in cui gli appartenenti ai due sistemi culturali possano incontrarsi e dialogare. Ciò è reso possibile dalle sue peculiari caratteristiche e competenze professionali: **una formazione professionale specifica; la conoscenza della lingua, del background culturale e dei valori di fondo delle due culture; la condivisione dell'esperienza dello sradicamento e della migrazione; la capacità di esplicitazione degli impliciti culturali; l'empatia e la**

capacità di entrare in relazione con l'altro; la capacità di interpretazione dei segnali provenienti da mondi culturalmente diversi; la neutralità.

Il lavoro di ricerca che abbiamo svolto in questi mesi ci ha portato a incontrare molte realtà che operano sul territorio a stretto contatto con l'utenza straniera, che ci hanno confermato che la mediazione interculturale è uno strumento fondamentale nel loro lavoro.
Una buona parte della nostra ricerca ha cercato di indagare le novità che, dal 2015 in poi, hanno interessato il nostro territorio con l'arrivo dei richiedenti protezione internazionale; questo ha messo in discussione modalità e procedure che negli anni avevano preso forma e stavano iniziando a consolidarsi e ha spinto gli Enti e le Istituzioni a richiedere con maggiore forza formazione e strumenti per affrontare questa nuova situazione.
In questa direzione la nostra ricerca ha altresì cercato di portare l'attenzione su quelli che sono i nuovi cittadini stranieri: persone che provengono da aree del mondo a basso tasso di alfabetizzazione e scolarizzazione e che, di conseguenza, hanno bisogno di **percorsi di inserimento e di sostegno più articolati**, condotti da **personale esperto e qualificato**, di una maggior **consapevolezza da parte degli operatori**, **della creazione di strumenti e protocolli** per sopperire alle loro difficoltà oltre che a un **utilizzo maggiore e ancora più capillare del servizio di mediazione interculturale** che sopperisca a queste difficoltà comunicative e metta in contatto i diversi sistemi culturali.

I **NUOVI MIGRANTI** spesso sono in viaggio da anni, parlano moltissime lingue, hanno vissuto in tanti altri paesi prima di arrivare in Italia e si sono dovuti riadattare e reinventare svariate volte; sono persone che hanno deciso di mollare tutto per inseguire la speranza di una vita libera in cui poter autodeterminarsi. Cittadini del mondo, molti di loro non hanno alcun legame particolare che li lega al territorio o al paese in cui hanno fatto la richiesta di protezione internazionale. Spesso continuano a spostarsi da un paese all'altro per ottenere i documenti o un lavoro, seguendo altri che prima di loro si sono buttati all'avventura.

La mediazione interculturale con l'arrivo dei richiedenti protezione internazionale ha dovuto adattarsi a una nuova utenza con nuove esigenze e necessità, ha dovuto ridefinire i propri obiettivi e fornire nuove risposte, tendenzialmente spendibili a breve termine.

Abbiamo verificato come la mediazione interculturale non possa essere slegata dal suo contesto migratorio, un contesto che va analizzato e studiato in ogni suo mutamento e abbiamo verificato come la flessibilità e la capacità di rimettere in discussione la metodologia di lavoro siano caratteristiche essenziali del mediatore interculturale che deve continuamente rinegoziare i propri obiettivi di lavoro adattandoli al contesto in cui si trova ad operare e alla persona che ha di fronte e ai suoi bisogni. Più i Servizi territoriali

si interrogano su questi bisogni più saranno in grado di fornire nuove risposte.

Cambiando le caratteristiche del fenomeno migratorio, cambieranno anche i bisogni, i progetti e i desideri degli utenti ma bisogna ricordare che alcuni punti fissi rimangono sempre saldi: **la formazione professionale del personale dei Servizi e l'utilizzo della mediazione interculturale rimangono le strategie più efficaci per favorire i processi per l'integrazione dei cittadini stranieri.**

Questa ricerca ha cercato di fare un passo in questa direzione. Abbiamo rilevato che i momenti di incontro previsti da questa ricerca (focus group, interviste, laboratorio) sono stati anche momenti di confronto, di riflessione di crescita che, come gli stessi partecipanti hanno spesso dichiarato, hanno portato arricchimento e maggior consapevolezza nel proprio operato.

Riportiamo questo a dimostrazione del fatto che **il confronto, il dialogo e una riflessione consapevole tra le varie realtà del territorio è sempre un valore aggiunto ed è in quest'ottica che vogliamo concludere, ricordando come la "rete" sia sempre il migliore strumento attraverso cui affrontare le situazioni e giungere alla risoluzione di problemi**.

I cambiamenti del fenomeno migratorio hanno reso necessario indagare i nuovi bisogni dei cittadini stranieri e ridefinire le strategie di inclusione.

Le caratteristiche e la condizione dei nuovi cittadini stranieri (richiedenti protezione internazionale) hanno aggiunto alcune peculiarità in un quadro di bisogni già molto complesso.

Il territorio si trova dunque a dover affrontare le medesime problematiche declinate in maniera diversa a seconda della tipologia di utenti a cui si rivolge.

Di seguito alcune caratteristiche in cui i bisogni da sempre presenti nel processo di integrazione del cittadino straniero, vengono ampliati da alcune delle peculiarità che abbiamo rilevato nei richiedenti protezione internazionale.

PRIMA	DOPO
APPRENDIMENTO DELLA LINGUA DEL CONTESTO OSPITANTE	
• territorio preparato alle lingue di ingresso • minor uso di lingue veicolari • predisposizione di percorsi di apprendimento consolidati negli anni	• lingue di ingresso nuove • maggior uso di lingue veicolari (inglese e francese) • condizioni di analfabetismo o di scarsa scolarizzazione del migrante e conseguente necessità di aumentare le ore necessarie al raggiungimento degli obiettivi linguistici e comunicativi • necessità di creazione di nuovi percorsi per l'apprendimento della lingua • sperimentazione di nuove metodologie di insegnamento • necessità di percorsi di formazione specifici per il personale che si confronta con il nuovo target di apprendenti
RIDEFINIZIONE IDENTITARIA DELLO STRANIERO	
• bi-culturalità: l'obiettivo è quello dell'accettazione e dell'appropriazione positiva della propria bi-culturalità	• metamorfosi: l'obiettivo è la ricomposizione tra molteplici identità acquisite nel corso di un viaggio migratorio lungo e complesso
DIFFICOLTÀ PSICOLOGICHE	
• sradicamento dal paese di origine e dalla condizione di straniero nel paese ospitante	• sradicamento dal paese di origine e dalla condizione di straniero nel paese ospitante • patologie e disturbi causati da stress post-traumatico derivante dalle difficoltà incontrate durante un viaggio migratorio estremamente tragico e pericoloso
ORIENTAMENTO	
• necessità di creare legami sul territorio facilitata dalla presenza di: comunità di connazionali, reti di associazioni di connazionali, legami famigliari, amicizie.	• solitudine • processo di creazione di legami sul territorio complicato dalla mancanza di una rete famigliare e dalla mancanza di una comunità di connazionali già radicata • il maggior isolamento sociale spesso aumenta le possibilità di cadere nella rete della criminalità

BIBLIOGRAFIA

Appadurai A., *Modernità in polvere*, Meltemi, Roma, 2001.

Aluffi Pentini A., a cura di, *La mediazione interculturale. Dalla biografia alla professione*, FrancoAngeli, Milano, 2009.

Balboni P. E., Caon F., *La comunicazione interculturale*, Marsilio, Venezia, 2015.

Bassi Ardy G., *Strategie comunicative nella costruzione delle relazioni*, in Coppola D., Nicolini P. a cura di, *Comunicazione e processi di formazione*, Franco Angeli, Milano, 2009. pp. 92-114.

Bennet, M. J., *Principi di comunicazione interculturale. Paradigmi e pratiche*, FrancoAngeli, Milano, 2015.

Bonomo M., I *migranti secondo Quirico*, «Corriere della sera», 16 febbraio 2016, p. 10.

Coppola D., *L'incontro con l'altro nella comunicazione interculturale*, in Coppola D., a cura di, *Parlare, comprendersi, interagire. Glottodidattica e formazione interculturale,* Felici Editore, Pisa, 2009, pp. 17-27.

Goussot A., *Comunicazione e pratiche di mediazione. La comprensione tra soggetti appartenenti a orizzonti culturali differenti*, in «Animazione sociale», XXXVIII (219), 2008, pp. 62-72.

Langer A., *La scelta della convivenza,* Edizioni e/o, Roma, 1995.

Mantovani G., a cura di, *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Carocci, Roma, 2016 (1° edizione 2008).

Migliorini L., Rania N., *I focus group: uno strumento per la ricerca qualitativa*, in «Animazione sociale», XXXI (150), 2001, pp. 82-88.

Quirico, D., *Esodo. Storia del nuovo millennio*, Neri Pozza, Vicenza, 2016.

Riccio B., Villano P., *Culture e mediazioni*, il Mulino, Bologna, 2008.

Sportelli M., *La mediazione culturale*, Xenia, Milano, 2008.

Tangolo A. E., *Comunicazione e coaching in azienda*, in Coppola D., Nicolini P. a cura di, *Comunicazione e processi di formazione*, Franco Angeli, Milano, 2009. pp. 158-182.

SITOGRAFIA

http://www.integrazionemigranti.gov.it

Goussot A., *Accoglienza, comunicazione e mediazione interculturale*, in «Progetto regionale: Sportelli informativi e mediazione per detenuti negli Istituti penitenziari della regione Emilia Romagna», reperibile al sito: *http://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/guide/1129accoglienza_comunicazione_mediazione_interculturale1.pdf/at_download/file/11%29accoglienza_comunicazione_mediazione_interculturale[1].pdf*

Eurispes, *Rapporto Italia*, 2018: *http://www.cnos-fap.it/sites/default/files/rapporti/eurispes_sintesi_rapporto_italia_2018.pdf*

Isfol, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*, report di ricerca a cura di Simone Casadei e Massimiliano Franceschetti, 2007: *http://archivio.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti_Isfol/Il_Mediatore_culturale_in_sei_Paesi_europei.pdf*

GLI – Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale, La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze, giugno 2014: *http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/DOSSIER%20DI%20SINTESI%20QUALIFICA%20MEDIATORI_28_07.pdf*

Sillabo per la progettazione di percorsi sperimentali di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana a livello Pre A1, a cura degli Enti certificatori dell'italiano L2 (Università per stranieri di Siena, Università per stranieri di Perugia, Università degli Studi Roma Tre, Società Dante Alighieri), reperibile al sito: *http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/SILLABOPreA1.pdf*

Rapporto dell'UIS (Unesco Institute for Statistics) n. 45 (settembre 2017), reperibile al sito: *http://www.opam.it/1/upload/1_rapporto_uis_n._45_settembre_2017.pdf*

Foto in copertina di *Pablo Merchán Montes, Trust "Tru" Katsande, Rawpixel, Hush Naidoo, Sean Kong, Monica Melton, Whoislimos, Clem Onojeghuo, UnsplashPatricia Prudente, Jimmy Chang, Dollar Gill, Gus Moretta, Akshar Dave, Ayo Ogunseinde, Natasha Kasim, 童 彤, David Yanutama, Katsiaryna Endruszkiewicz, Natasha Kasim, Oriol Casas, Jiki Prayuda, Zach Vessels, Joseph Gonzalez, Kyryll ushakov, Ana Francisconi, Ana Francisconi* on Unsplash

Foto capitolo 1 di *Trust "Tru" Katsande* on Unsplash
Foto capitolo 2 di *Whoislimos* on Unsplash
Foto Alcune Considerazioni di Anderson W Rangel on Unsplash

RINGRAZIAMENTI

La Cooperativa Mondo Aperto desidera ringraziare tutti gli Enti e le singole persone che hanno partecipato e collaborato a questo progetto di ricerca e hanno contribuito alla sua crescita.

Si tratta infatti di una ricerca partecipata nata dal lavoro e dall'esperienza di persone che quotidianamente si interfacciano con l'utenza straniera e con i servizi per l'integrazione.

Un grazie particolarmente sentito va a: Valeria Fanfani del Comune della Spezia, Milena Bisacco di ASL 5, Gianna Moscatelli della Prefettura, Alessandra Barone della Questura, Licia Vanni della Casa Circondariale della Spezia, Mario Abrate dell'IPM di Pontremoli, Elisa Turno ed Elisabetta Garbarino di Alfaliguria, Isabella Bianchi di Isforcoop Genova, la Cooperativa Saba di Genova e tutti gli Istituti Scolastici del territorio e i loro professori.















