

Mediazione culturale: operatività e formazione

Di Gabriel Maria Sala

(in *Luoghi e non luoghi dell'incontro* a cura di G.Carlini e C.Cormagi, Coedit, Genova, 2001. pp.129-157)

Introduzione

In Europa, ormai da diversi anni, il numero sempre crescente di immigrati (bambini e bambine, famiglie, gruppi, comunità), provenienti da realtà culturali, eterogenee tra loro, spesso anche molto lontane da quelle europee, ha fatto nascere negli insegnanti e negli operatori dei servizi sociali, educativi, sanitari e nell'ambito giudiziario il bisogno di assicurarsi la collaborazione di persone in grado di assumere il ruolo di traduttori o interpreti o mediatori culturali. E' un'esigenza che è nata dopo un periodo in cui si credeva di capirsi parlando la lingua italiana, inglese o francese all'occorrenza. Si cercava di ascoltare e dire parole e discorsi intercalati da frasi interrogative: "*mi hai capito bene? mi sono spiegato?*", o di comprendere la gestualità e i toni di voce. Si tentava insomma in ogni modo di comunicare pur parlando lingue differenti. Tuttavia si è cominciato a constatare che questi tentativi non erano solo fonte di incertezze ed ostacoli, né un fenomeno passeggero o casuale, ma vere incomprensioni, o peggio, causa di equivoci e fraintendimenti. Si è iniziato così a utilizzare delle traduttrici o dei traduttori, qualcuno che conoscesse la lingua, o una delle lingue, di coloro con cui si interagiva.

Ma presto ci si è resi conto che anche tradurre non bastava: la traduzione del tipo interpretariato - parola per parola - come è usuale nei congressi non era sufficiente.

Qualcosa rendeva la comunicazione opaca: sembrava di capire, si terminava un incontro soddisfatti, convinti che finalmente era stato possibile comprendersi, ma, la volta successiva, ci si accorgeva che molte cose ritenute essenziali non erano realmente passate: non ci si era veramente intesi.

Contemporaneamente nel lavoro istituzionale gli operatori hanno iniziato a porsi nuovi interrogativi. Gli psicologi insieme agli psichiatri¹ hanno cominciato a chiedersi: “*come utilizzare gli strumenti diagnostici usuali? fino a che punto le abituali categorie diagnostiche avevano senso?*”. Presto la domanda ha assunto forme più radicali, per i termini stessi con cui si esprimeva: come è possibile tradurre parole base come psiche, corpo, ansia, depressione, ecc. in lingue parlate da culture che hanno un'altra concezione della persona?

Analogamente in che modo un assistente sociale, un giudice potevano applicare il diritto di famiglia o comprendere in caso di separazione l'appartenenza dei figli, o sancire oneri economici, quando ci si trovava di fronte a persone di un'etnia matrilineare come per esempio gli Ashanti del Ghana o i Kikongo dello Zaire?

Nella scuola stessa gli insegnanti quando interagiscono con genitori che hanno concezioni completamente differenti dell'educazione, si sono accorti come semplici inviti di incontro, anche se formulati nelle lingue parlate dalle famiglie immigrate, potessero generare confusione o addirittura conflitti. Infatti nelle scuole non europee dell'Africa o dell'Oriente, dove gli insegnanti godono di un grande prestigio e la delega nei loro confronti è quasi sempre totale, essere chiamati a scuola, anche quando si tratta di "scambio di informazioni" sull'educazione dei figli, può essere vissuto dalle famiglie come una incapacità degli insegnanti stessi a fare il loro lavoro, o al contrario un richiamo per qualcosa di grave, qualcosa di cui vergognarsi, come un *onta* su tutta la famiglia. Così, ancora, quando delle assistenti sociali si prodigano per ottenere quanto serve per la famiglia immigrata, e però queste appartengono a culture in cui la *restituzione* di quanto si è ricevuto è un obbligo sociale, quali dipendenze o umiliazioni si possono creare se questa restituzione non è possibile?

Insomma, in tutta Europa, poco alla volta si è cominciato a comprendere che non basta tradurre, occorre interagire con i modelli culturali di coloro che si incontrano: la lingua porta con sé non solamente codici

¹ Per una discussione sulla trasformazione avvenuta nel DSM IV, cfr. Salvatore Inglese *Radici strappate e malattie migranti. Intorno al costrutto nosologico di culture-bound syndrome* in G.Cardamone, S.Inglese S.Zorzetto Djon-Djongnon. *Psicopatologia e salute mentale nelle società multiculturali* Colibrì Milano 1999.

linguistici, ma quell'insieme di modelli culturali e referenziali, che permettono la condivisione di immagini, voci, oggetti, pratiche, modi di porre e considerare le relazioni, le istituzioni, e le concezioni stesse di uomo e di donna e dell'universo.

Vi sono state situazioni in cui si è trovato un interprete linguistico anche esperto della cultura del paese di provenienza, o in cui lo stesso operatore apparteneva alla stessa cultura dell'utente².

Ma come fare quando nelle scuole, negli ospedali, nei servizi, nei luoghi di amministrazione della giustizia gli utenti stranieri continuano ad aumentare di numero e di provenienza?

Per risolvere le difficoltà s'è cominciato ad utilizzare mediatori e mediatrici linguistico culturali (MLC d'ora in poi), cioè persone che fossero in grado non solo di tradurre, ma anche di rendere espliciti i modelli culturali reciproci.

Nel giro di pochi anni la richiesta esplicita di MLC in Europa³ è andata via via crescendo, sino a portare a nuove legislazioni nazionali che finanziavano l'inserimento di MLC in attività educative, sociali, sanitarie, giuridiche⁴.

Questa possibilità di impiego di MLC nelle istituzioni ha aperto un nuovo campo di operatività, che poco alla volta si è differenziata secondo le necessità delle varie istituzioni sia nelle pratiche lavorative che nei percorsi formativi.

Quanto si è verificato è stato però qualcosa di inaspettato: l'introduzione di MLC negli spazi operativi ha rovesciato le attese. Ipotizzati per facilitare le relazioni tra operatori ed utenti immigrati le hanno invece complessificate: provocando una trasformazione radicale del modo di lavorare hanno imposto un cambiamento nel cuore operativo delle pratiche stesse. L'introduzione di MLC trasforma, infatti, la relazione duale operatore-utente in una relazione a tre, tra utenti, operatori e operatrici, mediatori e mediatrici (UT-MLC-OP, d'ora in poi).

² E' questo il caso della Francia ove, avendo le migrazioni ormai raggiunto la terza generazione, può contare su un numero abbastanza alto di insegnanti, psicologi, assistenti sociali, medici, avvocati, ecc. magrebini o africani subsahariani, vietnamiti, ecc.

³ Dichiarazione al primo incontro europeo sulla mediazione linguistico culturale - Parlamento Europeo Strasburgo, 6 - 7 ottobre 1995.

⁴ In Italia l'utilizzo di MLC nelle Istituzioni si è esteso in seguito alle "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza (legge 285/97).

Se pensiamo come la formazione di ogni OP, anche quando l'utente è una famiglia o un gruppo, sia stata ed è ancora strutturata su relazioni duali, comprendiamo come l'introduzione di MLC sia portatrice di un vero e proprio ribaltamento: cosa divengono l'ascolto, le ingiunzioni, i transfert/controtransfert, le prescrizioni alle famiglie, la fiducia stessa, quando ogni parola o atto ha come interfaccia, come mediazione necessaria, un'altra persona o gruppo di persone, che divengono depositarie di entrambi i codici linguistici e culturali dei gruppi presenti? Per affrontare questi ed altri problemi connessi con la mediazione nelle attività educative, terapeutiche, sociali e giudiziarie, un gruppo transnazionale di ricercatori e ricercatrici, operatori e operatrici, si è impegnato nel programma Leonardo da Vinci "Mediatori Culturali Europei"⁵.

Obiettivi del programma sono stati:

- definire i profili professionali della figura MLC
- individuare dei modelli formativi attraverso la comparazione dei percorsi realizzati nei paesi partner
- costruire i presupposti per un riconoscimento giuridico e amministrativo della figura MLC.

Ben presto il lavoro intrapreso ha reso evidenti le difficoltà o semplicemente la troppa ambizione del progetto. Due anni sono stati insufficienti per arrivare a quanto ci si era proposto. Tuttavia il lavoro fin qui svolto ha portato ad una prima mappa delle differenti posizioni presenti intorno alla mediazione, ed alla proposta di un modello di formazione per MLC che sia strutturata in modo da rispondere alle necessità operative, ma che insieme possa agevolmente portare ad un riconoscimento giuridico nazionale ed europeo.

⁵ Ai lavori del programma Leonardo MLC hanno partecipato costantemente i seguenti partner: Università di Verona, Provveditorato agli Studi di Verona, Rue Udine, Centre George Devereux-Université Paris VIII, APPM CREFSI-Grenoble, Karmoy skole-og-kulturetat-Norvegia, CGIL-Verona (ente coordinatore). Il materiale raccolto è disponibile su Cd-rom, cfr. cid@sis.it e Web www.rue.it.

Quanto segue è la relazione intermedia che è servita come base per la discussione nell'ultimo incontro transnazionale, esposta dallo scrivente nell'aprile 2000 presso l'Università di Verona.⁶

Tipologie operative nella mediazione culturale

Il lavoro effettuato, nei due anni di lavoro sul Progetto Leonardo, si è proposto di definire la mediazione linguistico-culturale analizzando:

- il contesto nel quale si inserisce la mediazione
- la domanda che la determina
- i modelli che la caratterizzano

1. Il contesto nel quale si iscrive la mediazione: le politiche sociali

Nel corso degli ultimi decenni, immigrate e immigrati sono arrivati a ondate successive nei Paesi Europei. Si è passati da un'immigrazione intra-europea ad un'immigrazione extra-europea, ciò significa che in molti casi è aumentata non solamente la distanza geografica, ma anche la distanza culturale.

Questo fenomeno ha messo i paesi di fronte alla necessità di ripensare le politiche sociali stretti fra le rivendicazioni degli immigrati per il riconoscimento dei propri diritti, i bisogni delle realtà produttive e sociali di nuova forza lavoro, e i bisogni di *nuove sicurezze* da parte dei propri cittadini.

Tutte le politiche sociali che riguardano l'immigrazione possono essere considerate come dei tentativi d'integrazione o d'inserimento sociale di immigrati e immigrate nel corpo sociale del paese europeo che li ospita.

Servendoci della metafora del trapianto d'organi in un corpo umano, potremmo affermare che gli effetti possono essere così polarizzati:

- L'intolleranza: una non accettazione da parte dei cittadini dei paesi ospitanti, che può giungere fino al rigetto. La conseguenza è spesso la

⁶ La relazione è stata tenuta da G. M. Sala con la collaborazione del gruppo di ricerca Progetto Leonardo, composto da: Rosanna Cima, Giuliana Crescini, Davide Arrigo, Lorenzo Moreni, Francine Rosenbaum, Maria Grazia Soldati.

richiesta sia di politiche che impediscano ulteriori immigrazioni, sia d'interventi che conducano ad una rapida assimilazione;

- La tolleranza: una accettazione che favorisca l'immigrazione attraverso differenti modalità d'adattamento reciproco.

Sebbene le società d'accoglienza abbiano messo in atto, nel corso degli anni, delle soluzioni diverse da un paese all'altro, è possibile individuare delle linee comuni. Cercheremo di descrivere brevemente quelle che a nostro avviso sono le tre principali:

1.1 *L'accoglienza come assimilazione*

La domanda politica e sociale più diffusa è quella che tende all'assimilazione di immigrati e immigrate. Ne conseguono strategie che promuovono alcune misure tese a rendere gli immigrati da *persone* diverse a *cittadini* e *cittadine* uguali, da stranieri a simili.⁷ Questo significa che, indipendentemente dalla realtà dei paesi di provenienza, si esige da queste persone l'adozione dei modelli culturali del paese d'accoglienza, modelli per i quali tutti sono ritenuti *uguali* di fronte ai servizi sociali, alla scuola, alla sanità, alla giustizia. Ma attualmente questa domanda di uguaglianza sembra arrestarsi davanti al mercato del lavoro, sia come presenza di lavoro nero, sia per condizioni salariali inferiori, sia per condizioni di alta nocività incontrollata.⁸

1.2 *L'accoglienza come integrazione etnica o pluri-etnica*

In questa prospettiva, l'accoglienza prende un'altra forma: immigrati e immigrate, pur essendo inseriti in realtà economiche produttive specifiche, mantengono i loro modelli culturali di vita e di organizzazione sociale, raggruppandosi a seconda dell'etnicità, della lingua delle zone di provenienza, o della religione. Infatti, le città e gli insediamenti territoriali spesso si sono strutturati in aree o quartieri etnici caratterizzati da comunità, per es. cinesi, pakistane, turche,

⁷ E' stata questa la politica di diverse nazioni europee, già presente in USA, chiamata "melting pot": quel crogiolo in cui la fusione di popoli differenti per etnia, religione, cultura dà origine al buon cittadino americano. Cfr.

⁸ In Italia, per esempio, le province ove l'utilizzo di manodopera straniera è più alto sono quelle ove minori sono le misure di sicurezza sul lavoro. Tra le tante inchieste recenti cfr. Mario Portanova, *Il modello Brescia*, Diario, n.19/2000.

magrebine, ecc. Questo ha portato come conseguenza che l'immigrazione ha cambiato, oltre allo scenario economico anche lo scenario urbano. I quartieri che ospitano comunità immigrate assumono caratteristiche nuove e inconsuete. Da questa coabitazione nascono nuove attività commerciali, nuovi spazi di socializzazione, nuovi modi di vivere lo spazio urbano. Il rischio è che tali luoghi divengano inaccessibili gli uni agli altri. In questo caso l'aggregazione in gruppi di diversa appartenenza si fonda sul mantenimento e sulla non permeabilità delle differenti comunità culturali.

1.3 L'accoglienza come interazione culturale

In questa prospettiva succede che nel corpo sociale si creano degli spazi in cui avvengono scambi tra forme culturali diverse.

Da questi scambi nasce un *dominio* dove l'interazione produce una reciprocità di conoscenze in relazione ai campi rispettivi di sapere e fa innescare una diversità di sguardo, verso sé e verso l'altro/a. Ciò si verifica per esempio in alcuni gruppi, che a seconda dei casi possono essere scientifici, religiosi, artistici o ancora teatrali, musicali e cinematografici, nei quali lo schema di conoscenza è rovesciato. Normalmente chi accoglie, anche quando accetta di dare un posto all'altro, cerca e riesce a vedere solo ciò che si aspetta, il già atteso, il già familiare. Al contrario in questo caso l'attenzione invece viene posta sul desiderio di interagire e di appropriarsi del non familiare, dell'inatteso, di pratiche "altre" e differenti. Le tante scuole o comunità fondate e dirette da monaci o maestri orientali sono senz'altro il caso più diffuso.

Risulta evidente quanto questo modello sia più raro, quante difficoltà e quanto lavoro comporti tale rovesciamento di interazioni. E' forse questa una delle cause per cui questa prospettiva è presente più in gruppi particolari che in politiche sociali, nazionali o locali.

Tenendo conto delle tendenze politico-sociali sin qui tracciate, cercheremo ora di individuare quali domande di mediazione oggi le istituzioni educative, sociali, sanitarie e giuridiche presentino.

2. L'origine istituzionale della domanda di mediazione

Gli spazi operativi, nei paesi europei dove la domanda di mediazione e d'utilizzazione di MLC si é manifestata, sono le istituzioni sociali, scolastiche, sanitarie e giuridiche. Infatti, operatori ed operatrici (OP d'ora in poi) hanno dovuto far fronte, in questi ultimi anni, ad un numero crescente di utenti, bambini/e, famiglie e gruppi appartenenti alla popolazione immigrata (UT d'ora in poi). Ciò ha comportato il presentarsi di nuove situazioni difficili da gestire. Schematizziamo velocemente alcuni esempi.

- *Nell'ambito della scuola*

Gli/le insegnanti che, nonostante le loro competenze professionali e la loro esperienza, non riescono a trasformare la mutacità di bambini/e che non parlano né la lingua del paese di provenienza, né la lingua della classe, oppure che non riescono ad intervenire sulle difficoltà di apprendimento del codice scritto di allievi immigrati, o ancora che non riescono a stabilire una relazione efficace con i genitori o con la rete parentale di alunni e alunne.

- *Nell'ambito dei servizi sociali/sanitari*

Gli OP che non sanno come posizionarsi e comportarsi di fronte ad un conflitto di coppia, o tra genitori e figli/e, in una famiglia che ha una struttura parentale differente, oppure che non riescono a "regolare" gli esiti di modelli educativi nei quali le punizioni corporali hanno un ruolo (questo è un aspetto importante perché è dimostrato che una delle cause che portano all'allontanamento dalle famiglie di ragazzi/e stranieri e al loro ingresso in comunità residenziali, è dovuto all'uso di queste punizioni).

- *Nell'ambito della giustizia*

Un/una giudice che deve far comprendere sia i termini che il significato di una sentenza a delle persone che appartengono ad un'altra cultura e che parlano un'altra lingua, o che si rende conto che l'applicazione delle

misure prescritte non viene fatta nonostante le ripetute spiegazioni, per esempio se si tratta di obblighi economici verso il coniuge o i figli.

In tutte queste situazioni, si fa strada un bisogno specifico: è necessario disporre di un intermediario, un terzo che possa offrire una mediazione fra i migranti e i vari servizi. Questo bisogno può divenire *domanda di mediazione* declinandosi in diversi modi:

1- Domanda di mediazione linguistica: l'oggetto della mediazione è la lingua. Poiché la lingua del paese di accoglienza è frequentemente all'origine dei malintesi, la domanda si indirizza ad una persona capace di parlare le due lingue. Questo dovrebbe favorire la circolarità della comunicazione, di modo che le parole e le domande reciproche siano ben capite e "ben interpretate" dalle due parti. Come dire che MLC deve essere in grado di intervenire con le sue competenze linguistiche per permettere l'accesso al significato e al senso dei discorsi. Come spesso si ripete, MLC serve da ponte tra due gruppi culturali differenti per lingua e cultura.

2- Domanda di mediazione esperta: l'oggetto della mediazione è il cambiamento dei comportamenti, dei punti di vista, relativi ad una questione o ad una pratica. Consiste nella modificazione di una persona o di un gruppo rispetto ad un altro o rispetto ad una situazione conflittuale. Il mediatore diviene così una figura chiave nella gestione dei conflitti.

3- Domanda di mediazione culturale: l'oggetto della mediazione è la cultura di una popolazione. Questa domanda spesso si connota più che come vera e propria mediazione come richiesta di informazioni sulla cultura, sull'educazione, sulla salute, sulla malattia, sui modi di vita, ecc. della popolazione in questione. La richiesta diventa di MLC capaci di guidare gli/le UT nei servizi, in modo che loro apprendano i modelli culturali presenti nelle nostre istituzioni. O, viceversa, la richiesta sarà di MLC capaci di far conoscere la cultura di cui sono portatori, di essere perciò animatori culturali, che favoriscano lo scambio fra culture:

l'intento è quello di promuovere sia il rapporto tra i cittadini e le varie istituzioni, sia una migliore comprensione tra esigenze istituzionali e bisogni degli utenti.

Di fatto oggi si possono avere domande di mediazione che contengono l'insieme di queste esigenze.

Modelli di mediazione

Il lavoro di mediazione in questi anni si è diversificato a volte anche in modo profondo a seconda delle politiche sociali o di intervento che hanno determinato le domande differenziate di mediazione. Per questo cercheremo ora di ridefinire la mediazione mettendo in luce tre modelli di orientamento:

- Multiculturale
- Interculturale
- Transculturale o etnoclinico

A. *Definizione multiculturale di mediazione.*

In questa prospettiva l'intervento di mediazione è definibile come un intervento che permette la coesistenza di gruppi culturali ed etnici differenti: le minoranze etniche, culturali e religiose vengono incoraggiate ad esprimere rivendicazioni di lingua, di organizzazione, di cura, di rappresentazione secondo diritti differenziati in funzione alle loro appartenenze di gruppo.

Nella prospettiva multiculturale, gli obiettivi della mediazione saranno quindi:

- Permettere l'esistenza di minoranze e favorire la tolleranza tra gruppi linguistici, culturali ed etnici differenti.

- Proporre strategie per non rendere subalterne le culture minoritarie e impedire che le culture dominanti producano dei processi di sradicamento tra i gruppi etnici minoritari, spingendoli ad un'assimilazione culturale forzata e ad una omologazione o annullamento dei modelli culturali delle tradizioni dei paesi di provenienza.
- Valorizzare le differenze delle minoranze senza ridurle a degli stereotipi folkloristici o a delle identità in contrapposizione alla cultura dominante o ad altre culture minoritarie (il cui esito può essere la conflittualità fra gruppi di residenti o peggio la guerra tra bande).

Gli obiettivi della multiculturalità divengono allora:

- Permettere la coesistenza tra culture ed etnie differenti attraverso la costruzione di relazioni convenientemente regolate.
- Permettere alle persone e ai gruppi di acquisire le capacità di dare senso alle realtà che vivono e di divenire portatori/trici di cultura.
- Regolare e gestire i conflitti etnici e culturali che si possono creare nella coesistenza di gruppi o comunità culturali differenti.

Ne deriva che, nella prospettiva multiculturalale, il ruolo di MLC sarà quello di una persona capace di negoziare, di animare o di formare all'interno delle comunità. I/le MLC s'inseriranno di volta in volta nelle situazioni dov'è necessario gestire sia le dinamiche sociali, sia i cambiamenti prodotti dalla multiculturalità e pluriethnicità.

Il/la MLC (o il gruppo di MLC) è in rapporto diretto con differenti soggetti istituzionali (assistenti sociali, funzionari pubblici, insegnanti, forze di polizia, giudici, avvocati, associazioni). Con ciascuno di loro lavora sui conflitti tra gruppi, sulle loro esplosioni, sul loro riconoscimento ed offre gli strumenti di mediazione culturale per la loro gestione. Analogamente lavora come *formatore* per permettere la comprensione delle realtà sociali, culturali, urbane e territoriali in cui si trovano a vivere gli immigrati nella società d'accoglienza. Spesso lo scopo di questa mediazione-formazione è di avvicinare gli stranieri alle istituzioni e alle zone di residenza, farle sentire come proprie e quindi

co-responsabilizzarli al loro destino (in alcuni quartieri le 'mamme' straniere, dopo una formazione con MLC, si sono organizzate in "ronde" che hanno cercato di ripristinare la qualità della vita del territorio, presidiando zone ad alto rischio e allontanando spacciatori e bande violente).

La mediazione si situa così al centro di tutti i conflitti tra identità e obiettivi di gruppo, mescolando i concetti d'uguaglianza e di libertà individuale con i concetti legati alla collettività e alla comunità. Compito di MLC diverrà quello di creare l'occasione dell'incontro e dello scambio reciproco; o, allorché il conflitto diventa impossibile da risolvere, i MLC affronteranno il problema separatamente con ogni singolo gruppo. L'obiettivo del loro lavoro sarà ricreare le condizioni per il mutuo incontrarsi fra gruppi culturali differenti.

È chiaro che, nella prospettiva multiculturale, i MLC agiscono come artefici di prevenzione, modificatori di situazioni e formatori che possono intervenire con un proprio apparato operativo.

Oltre che come esperti di lingue e differenze culturali, i MLC operano per la comunità immigrata come formatori/trici, per la comunità di accoglienza operano invece come esperti in conflitti. I MLC dovranno negoziare la concezione occidentale del gruppo e la concezione di comunità in riferimento alle diverse etnie e culture. Se la comunità è forte, le rivendicazioni di forme di educazione proprie di quelle comunità saranno forti (per esempio: la rivendicazione dell'alimentazione differenziata nelle scuole, la richiesta di festività religiose durante il ciclo annuale e di corsi di lingua dei paesi di provenienza in scuole e strutture pubbliche). I MLC gestiranno i conflitti tra le istituzioni e tutte le culture minoritarie, osservando quali interazioni si sono stabilite tra la comunità istituzionale dominante (egemonica) e le comunità subalterne (dominate) o minoritarie.

Nella pratica il lavoro di mediazione multiculturale crea uno spazio di parola, ove mediatori e mediatrici hanno come compito principale di chiarire le posizioni delle parti e di gestire i conflitti. In particolare l'idea e il modello di mediazione come 'gestione del conflitto' nasce spesso

nella cornice di un problema di sicurezza sociale ed urbana, dai vissuti di disagio e di paura dei cittadini autoctoni. L'incontro con l'altro, il diverso (per colore, lingua, costumi, religione) innesca sentimenti di non appartenenza e sviluppa una volontà di allontanamento e di espulsione, crea disagio nelle relazioni tra cittadini inclusi ed immigrati esclusi dalla comunità. Nella prospettiva multiculturale si assume che il problema degli esclusi è risolvibile, se il tessuto sociale diviene permeabile: la mediazione opera negoziando tra le parti, trovando e creando spazio e parola per quanto e su quanto lega o divide, ma anche facendo nascere in entrambe le parti la necessità della presenza dell'altro.

Osservazioni critiche al modello di mediazione multiculturale

L'orientamento multiculturale ha fatto sorgere spesso critiche di non integrazione tra i gruppi: si occupa di tolleranza, di gestione dei conflitti e della loro non degenerazione, ma non di una vera e propria integrazione fra gruppi culturali. Le esplosioni di violenza e le rivolte di gruppi etnici avvenute nel corso degli ultimi anni, in Francia come negli USA, ma anche l'abbandono di parti di territorio da parte degli autoctoni, creando quartieri urbani e zone rurali etnicamente divise⁹, sono per alcuni la dimostrazione di quanto la prospettiva multiculturale non riesca a produrre una stabile integrazione tra gruppi culturali differenti.

B. Definizione interculturale della mediazione.

In questa prospettiva, l'intervento di mediazione è definibile come una costruzione di uno spazio intermedio tra due gruppi tale da permettere un incontro e uno scambio reciproco.

Il MLC, terzo partner della relazione tra il gruppo di OP e il gruppo di UT, sarà quindi ponte e strumento linguistico-culturale che potrà permettere di orientare e di guidare:

- immigrati/te nella rete sociale, istituzionale e politica del paese di accoglienza;

⁹ Brescia è il caso di una città in cui gli abitanti autoctoni hanno abbandonato il centro storico.

- OP delle istituzioni nella comprensione dei bisogni, delle domande e nella costruzione delle strategie di contatto e d'intervento verso immigrati e immigrate;
- le due parti nel riconoscimento delle somiglianze e delle differenze tra i modelli culturali reciproci, cercando di eliminare le incomprensioni, di chiarire i malintesi, ma anche di identificare le differenze irriducibili.

La politica interculturale parte spesso dalla considerazione che ogni utente, indipendentemente dalla sua appartenenza, è in svantaggio di fronte alle istituzioni, ma essere utenti ed appartenere a culture differenti, pone in uno svantaggio maggiore a causa della lingua, dei modelli culturali e, non ultimo, del razzismo latente nelle istituzioni.

Il lavoro di mediazione s'inserisce quindi nel confronto/scontro tra realtà istituzionali e migranti, definiti sia come persone, sia come famiglie, sia come gruppi. Le istituzioni, in ogni caso, hanno la funzione di istruirli, di difenderli e di curarli: la politica interculturale considera ogni migrante come qualcuno che deve divenire cittadina o cittadino.

I documenti che si riferiscono all'interculturalità parlano di 'autonomia' di 'crescita personale' o di 'soggettività autonoma' come se dichiarassero: *"le istituzioni ti offrono un aiuto affinché tu possa divenire un buon cittadino"*.¹⁰

La mediazione è dunque uno strumento al servizio delle istituzioni che chiedono perciò a MLC:

- La difesa dei migranti nei loro diritti sociali, nelle opportunità e nelle differenze che li caratterizzano;
- L'aiuto al soggetto singolo a raggiungere il grado più alto d'autonomia possibile, tanto da poter rappresentare se stesso/a in modo autonomo ed esprimere i propri bisogni ed i propri desideri.

Queste richieste, che sono presenti in tutti i documenti ufficiali, definiscono con precisione la mediazione nella prospettiva interculturale:

¹⁰ Cfr. Patrick Johnson e Elisabetta Nigris *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi*, in Elisabetta Nigris (a cura di), *Educazione interculturale*, Bruno Mondadori, Milano, 1996

MLC diviene colui che realizza e facilita la comunicazione linguistica e culturale tra il gruppo di OP e il gruppo di migrati ma, nello stesso tempo, rende operativo il dispositivo istituzionale tendente a far raggiungere l'autonomia e l'uguaglianza delle persone di fronte alle istituzioni stesse. Da qui nascono le caratteristiche di questa domanda di mediazione, volta a fare di ogni MLC uno stratega della comunicazione, dell'imparzialità, della neutralità etica, dell'uguaglianza e della difesa di ogni utente.

Se nel modello multiculturale le appartenenze e le differenze culturali sono valorizzate per permettere a gruppi e persone di divenire portatori di cultura, nel modello interculturale le differenze sono prese in considerazione per ovviare ad equivoci, fraintendimenti ed ostacoli che possono frapporsi alla comunicazione e comprensione reciproca. Per esempio nella scuola MLC sono richiesti per svolgere una funzione che possa permettere agli insegnanti di continuare il loro lavoro di formazione e di costruzione di individui, cittadini e singoli, cioè scolari tutti uguali indipendentemente dalle loro appartenenze culturali.

Le regole dello scambio interculturale

Alcune regole, ormai abbastanza condivise in Europa, sorgono dal bisogno di creare uno spazio di mediazione capace di funzionare come contenitore di processi di scambio. Cioè uno spazio intermedio che permetta la comunicazione tra OP ed utenti, insieme ai loro familiari ed a eventuali figure rappresentative del loro gruppo di appartenenza, ma allo stesso tempo uno spazio in cui utenti e OP possano manifestare e valorizzare le loro concezioni, le loro rappresentazioni, i loro modelli culturali senza gerarchie egemonizzanti.

Possiamo individuare alcune regole per il funzionamento del "setting interculturale"¹¹:

¹¹ Ricaviamo queste "regole" dalla pratica e dalla teorizzazione dell'APPM di Grenoble, cfr. Ben Hadj Lakhdar Dhouha, Yahyaoui Abdessalem, *De la médiation parents-enfant-ecole à la médiation en réseau*, Programma Leonardo Da Vinci, 1999.

1. La regola della presenza multigenerazionale: spesso la bigenerazionalità si impone al posto della multigenerazionalità, perché la famiglia è separata dal suo contesto naturale. Ma succede a volte che cugini/e, zie/zii o lontani parenti domandino di partecipare alle consultazioni. L'importanza di lavorare con l'insieme del gruppo familiare scaturisce dagli sconvolgimenti subiti da quest'ultimo a causa della migrazione ma contemporaneamente dal permanere del peso dei legami intergenerazionali.
2. La differenziazione degli spazi di parola: per esempio lo spazio di parola di una famiglia magrebina non è lo stesso di una famiglia europea: per la cultura magrebina lo spazio della famiglia è scisso in un universo di donne e bambini, di uomini, di adulti e bambini: " il passaggio da uno spazio all'altro è codificato in un modo culturalmente preciso che raramente ammette delle trasgressioni". Questo implica che i genitori possano chiedere ai bambini di uscire dal luogo di lavoro, quando l'argomento riguarda gli adulti. Oppure che figli della seconda generazione desiderino colloqui separati per poter parlare dei segreti che concernono l'insieme della fratria, ma non i genitori. O ancora, si richiede che i figli lascino lo spazio quando i genitori parlano della loro intimità o viceversa che i figli chiedano ai genitori di non esserci a certi incontri, per poter parlare e dire quello che pensano.

Questo comporta che lo spazio di mediazione sia sufficientemente dinamico da accogliere tutte queste differenziazioni dello spazio di parola: si tratta dunque, di avere non solo delle informazioni sulle culture di provenienza o di comprendere i processi collegati a usanze particolari, ma anche di essere disponibili a modificare il proprio "quadro di lavoro" in funzione dei modelli culturali altrui, e sta a MLC evidenziarli.

E' vero che, a tempo opportuno, è necessario che MLC compia l'operazione reciproca, cioè far comprendere come lo spazio di parola funzioni nella società di accoglienza. Per esempio chiarire che la domanda di un'insegnante di parlare con i genitori non significa, come in scuole di altri paesi, che le insegnanti siano delle incompetenti rispetto ai loro alunni, ma si tratti invece di una

richiesta di condivisione con i genitori delle tappe dell'evoluzione degli apprendimenti dei loro figli e figlie.¹²

3. La libera scelta della lingua di comunicazione senza obbligo di traduzione: per esempio, la famiglia può passare dall'arabo all'italiano senza venire chiamata ad una scelta definitiva. Le lingue, disponibili nel quadro della consultazione per mezzo di MLC, offrono a utenti e familiari la possibilità di esprimersi nella lingua che permette di contenere e di veicolare meglio il mondo emozionale che stanno evocando. Va sottolineato come, nella prospettiva interculturale, il ruolo di MLC può essere svolto anche da un OP, nel caso che appartenga ad entrambe le culture.¹³

Queste tre *regole* vogliono creare uno spazio di scambio di modelli culturali. Però, per fare questo, quasi sempre la prospettiva interculturale, ipotizza l'esistenza di un *metamodello*, sottinteso ai postulati generali, che permette di comprendere i modelli culturali presenti.

Osservazioni critiche al modello interculturale di mediazione

L'orientamento interculturale ha fatto sorgere critiche soprattutto di ingenuità: non dice che lo scambio è regolato e determinato dal rapporto tra dominanti e dominati. Dentro lo spazio istituzionale la pratica di mediazione interculturale non considera l'impatto egemonico che la cultura istituzionale stessa ha sulle altre culture, di fatto rese subalterne. Ad esempio, proprio perché la cultura istituzionale ha come primo scopo quello di fare di ciascuno un individuo, un soggetto singolo, un cittadino, spesso non considera o si oppone alle regole delle appartenenze culturali ed etniche. L'insistenza sui concetti di "autonomia e "cittadinanza" può portare ad un rifiuto delle proprie appartenenze linguistiche e culturali (soprattutto se la cultura cui si appartiene è

¹² In Italia, per esempio, i consigli di classe si sono ottenuti dopo una lunga battaglia che ha portato nel 1974 ai "Decreti Delegati". I cambiamenti storici, che hanno coinvolto alcuni paesi europei, non possono essere dati per scontati: lunghi periodi di conflitti e di elaborazioni hanno portato a modelli culturali che hanno modificato profondamente le nostre relazioni con le strutture scolastiche, sociali o sanitarie. Pretendere che chi proviene da altre culture li conosca o addirittura li adotti ipso facto è perlomeno dimenticarsi il tempo e a volte le difficoltà che noi stessi abbiamo avuto per acquisirli.

¹³ Queste regole sono applicate nella pratica da numerosi operatori che lavorano nella prospettiva interculturale, per esempio le équipes di J.C. Metraux e di F. Fleury dell'associazione "Appartenance" di Losanna, l'équipe di Demeter a Parigi ecc.

fortemente minoritaria), viste come ostacoli per una piena integrazione, ed ingenerare, sia all'interno delle persone che nella famiglia (fra genitori e figli), dei conflitti che possono sfociare in patologie sociali e/o psicologiche.

C. Definizione transculturale della mediazione o mediazione etnoclinica

Usiamo qui i termini *mediazione transculturale* e *mediazione etnoclinica* come equivalenti.¹⁴ In questa prospettiva MLC opera per riuscire a far transitare parole e a stabilire legami, con l'obiettivo di far sorgere una pluralità di discorsi, portatori delle differenze culturali presenti.

Di conseguenza MLC è colui o colei che è capace di far emergere le differenze, rendendo visibili ed espliciti quanto i discorsi, di entrambe le parti, sottendono e considerano implicito.

Per questo, nella prospettiva transculturale, la mediazione è considerata un laboratorio in cui si crea un'interrogazione costante su:

- le lingue e le forme di comunicazione;
- il sapere dei gruppi di appartenenza dei locutori: UT e MLC e OP. Ogni gruppo utilizza la lingua dando per scontato i propri riferimenti culturali, per cui i discorsi si riempiono di impliciti che nascono dalla storia sociale, familiare e personale, o dal passaggio tra culture;
- i dispositivi nei quali i discorsi sono stati prodotti.

Questa *archeologia culturale* può avere un effetto d'apprendimento per l'intero gruppo di OP/MLC/UT. Infatti accogliendo le narrazioni dei e

¹⁴ Il termine *clinica* è qui utilizzato in rapporto alla qualità delle relazioni in tutte le situazioni in cui l'attenzione è focalizzata sui legami sia interpersonali sia di gruppo. Numerose divergenze sono sorte all'interno dei partner, impegnati nel progetto Leonardo, a proposito dei termini "mediazione etnoclinica" e "mediazione transculturale". Queste divergenze nascono dall'uso differente di questi termini in Europa. In Italia, per esempio, il termine "clinico" ha ormai una connotazione diffusa di operatività centrata sul soggetto e legata alle professioni di cura, comprese quelle educative e formative. Cfr. Riccardo Massa (a cura di), *La clinica della formazione*, Franco Angeli, Milano, 1992 o il programma del Master interuniversitario in *Sviluppo delle competenze cliniche nelle professioni*, Università degli Studi di Milano-Bicocca.

Il luogo in Europa ove sicuramente la mediazione etnoclinica ha avuto ed ha il maggior sviluppo sia nell'attività pratica sia nella produzione teorica, è il Centre George Devereux – Université Paris VIII. Oltre alle relazioni di Claude Mesmin, Ismael Maiga, Tobie Nathan, Mariemme Bà, Henriette Bach e altri al progetto Leonardo, tra i tanti testi pubblicati rimandiamo a Sybille de Pury, *Traité du Malentendu*, Synthélabo, Le Plessis-Robinson, 1998 e al numero 25/26 della rivista *Nouvelle Revue d'Ethnopsychiatrie*, dedicata a "Traduction et psychothérapie", Grenoble, 1994.

delle migranti, l'istituzione offre uno spazio dove le loro storie, le loro origini, le loro visioni del mondo possano esistere ed essere valorizzate. Questo permette da una parte ai e alle migranti di riappropriarsi delle loro storie individuali e collettive, dall'altra permette all'istituzione di accogliere le narrazioni, non imponendo però uno stile narrativo che sia immediatamente funzionale alla propria capacità di capire ed intervenire. In questo modo crea e mette in circolazione un nuovo sapere, che può divenire un capitale prezioso innanzi tutto per gli e le OP delle istituzioni stesse.

Questo spazio di mediazione, che s'instaura tra due o più entità differenti, diviene uno spazio di moltiplicazione dei discorsi, senza che le differenze siano ridotte o ricondotte immediatamente alle loro similarità. La mediazione transculturale richiede uno spazio condiviso in cui le culture possano manifestare tutta la loro diversità su forme educative, eziologie, modelli di guarigione, concezioni del bene e del male, visioni della vita e del mondo. Ogni MLC ha innanzitutto il compito di separare gli universi e far transitare le parole, le cose e gli atti da un universo all'altro e da un gruppo all'altro (da qui uno dei sensi del termine transculturale). Tradurrà usando il soggetto verbale distinto da quello dell'OP o dell'UT dirà "*lui dice...*", "*lei dice...*" "*loro dicono*", e spesso riporterà come e cosa in tali circostanze "*si dice*", in quel gruppo, in quel villaggio, in quell'istituzione.

Si tratterà di condurre il dialogo dall'"io/tu" e passa necessariamente attraverso "egli/ella", cioè la *struttura* si trasforma da duale a triangolare dove le posizioni sono ben definite: "*io dico...*" dell'utente sarà perciò tradotto con "*egli/ella dice...*", "*essi/esse dicono*" da parte del mediatore¹⁵. Essere nella posizione dell'"egli", riportando la parola altrui in terza persona, obbliga a portare l'attenzione sui discorsi che si stanno facendo, e a considerare quanto si sta dicendo come una concezione del gruppo a cui appartengono i locutori. Compito del mediatore è sia quello di tradurre ma nel contempo di specificare l'origine del discorso: in quali

¹⁵ Sybille de Pury, *Traité du malentendu*, Insitut Synthélabo, Francia 1998

gruppi si dice? Quando? Perché? In tal modo i discorsi fanno emergere pratiche sociali e storiche concrete.

Questo permette inoltre di creare un dibattito intorno a ciò che si dice, e la mediazione opera uno spazio di separazione tra i mondi attraverso la lingua. Non per questo li fossilizza nel tempo: ogni gruppo è sempre dentro una dinamica ed una permeabilità culturale che influiscono sulle strutture della lingua sia con i linguaggi tecnici di chi opera che con le trasformazioni che nelle lingue producono le esperienze¹⁶. Tutto questo è accentuato e accelerato proprio dalle migrazioni (vediamo come, soprattutto nei giovani immigrati nascono nuovi linguaggi, una sorta di *metissage* fra lingua d'origine, gergo giovanile e lingua del paese di accoglienza).

Attraverso i momenti d'incontro si tenta di costruire uno spazio di mediazione transculturale che sia uno spazio d'attivazione di molteplicità linguistiche e culturali di cui ciascuno è portatore.

In questa particolare dimensione spaziale è possibile la moltiplicazione dei discorsi circa la condivisione di una pluralità di storie, che concede una presenza alla lingua e alle concezioni dei paesi di provenienza di ogni utente, in tutta la diversità e complessità delle loro culture. Questo permette inoltre l'emergere dei modelli istituzionali di cui gli/le OP sono portatori/trici.

La presenza attiva di MLC espande infatti la capacità di comparazione e scambio fra i modelli esplicativi degli OP e degli UT, contribuendo ad esplorare più in profondità le logiche cui fanno riferimento le strategie di intervento delle diverse culture.

Lo spazio di mediazione è insieme perciò un luogo di trasformazioni proprio attraverso la costruzione di un oggetto linguistico e culturale. Questo *oggetto*, emerso attraverso il lavoro di MLC diviene infatti il fattore di cambiamento, avendo la particolarità di collegarsi alle singole storie, ed insieme ai gruppi d'appartenenza di ciascuno.

¹⁶ Cfr. su progresso linguistico e progresso tecnico delle culture, Umberto Galimberti, *Il corpo*, Feltrinelli, Milano, 199a, pag. 92 e sgg., e ovviamente Umberto Galimberti, *Psiche e techne*, Feltrinelli, Milano, 1999

Da un punto di vista strutturale, lo spazio di mediazione è uno spazio di filiazione e di riaffiliazione che produce un riposizionamento nella gestione delle situazioni conflittuali vissute nel presente. L'interazione abituale tra le parti è modificata in quello che fondamentalemente la caratterizza, vale a dire che la relazione diadica (UT-OP) diviene *triadica* (UT-MLC-OP). La mediazione apre allora degli universi che permettono l'emergere di pratiche e di comportamenti riconosciuti e legittimati nella comunità di provenienza, anche se essi sembrano lontani dalla domanda iniziale.

Va sottolineato come sia proprio in relazione alla mediazione che il dispositivo transculturale o etnoclinico si caratterizza: per far sì che esso funzioni si ha bisogno del/della MLC: è lei o lui che permette agli/alle OP di lavorare. Questo comporta un ribaltamento delle pratiche stesse. Non è il dispositivo che crea il/la MLC, ma è il/la MLC che è all'origine del dispositivo transculturale. A partire dall'impostazione di questo modo di operare, è necessario che l'interazione UT/MLC/OP sia tale per cui MLC non occupi né lo spazio di OP, né quello dell'utente.

Ne segue che MLC possono esercitare funzioni diverse, vale a dire:

- a- una funzione di mediazione linguistica
- b- una funzione di referenti culturali
- c- una funzione di esperti.

È l'OP che interroga il/la MLC nell'una o nell'altra funzione, ma è MLC che permette sia l'emergere delle diversità culturali presenti, sia dei discorsi ancora non esplicitati nella lingua del paese d'accoglienza.

Osservazioni critiche al modello transculturale di mediazione

Le critiche principali mosse al modello etnoclinico è di rendere statiche le storie di persone e famiglie, legandole ad appartenenze e modelli culturali dati una volta per tutte, come se i migranti dovessero essere legati ad un passato tradizionale immutabile. Il rischio è quello di identificare gli immigrati, sia UT che MLC, con il gruppo culturale cui

appartengono, riducendoli semplicemente a membri della comunità di provenienza¹⁷.

Inoltre il modello etnoclinico “eticizzando” ogni teoria, pone ogni sapere sullo stesso piano, e non permette nessun avanzamento scientifico.

Modelli di intervento di MLC

La tipologia che abbiamo esposto, basata sulla domanda istituzionale di mediazione, ci permette di costruire una schematizzazione delle pratiche di intervento esistenti. Possiamo infatti differenziare le modalità di operare di mediatori e mediatrici nel modo seguente:

A. MLC come operatore di cambiamento

I MLC sono considerati esperti delegati dalle istituzioni ai quali si chiede di intervenire in una situazione, al fine di modificarla ed ottenere dei risultati. In questo caso i MLC lavorano da soli a partire dalle deleghe che vengono loro fatte, divenendo operatori responsabili del dispositivo e delle modalità della mediazione.

Si può così schematizzare questa prima forma di mediazione:

Schema 1:



Istituzione che manda

MLC



Utenti
(famiglie,
comunità, altre
istituzioni)

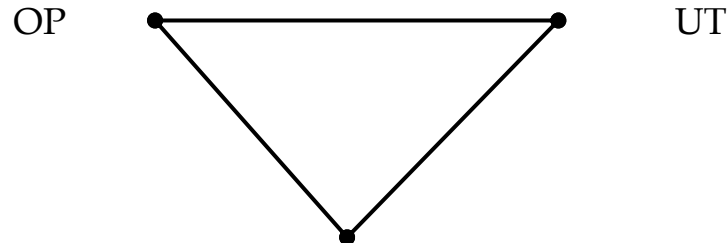
B. MLC come intermediario tra due interlocutori

¹⁷ Cfr. per quanto riguarda la “boxification of cultures”, Roberto Beneduce, *Frontiere dell'identità e della memoria. Etnopsichiatria e migrazioni in un mondo creolo*, Franco Angeli, Milano, 1998, p.228, nota 15

Il ruolo di MLC è quello di permettere la comprensione tra OP e utenti. MLC dovrà tradurre, adattare e spiegare i messaggi in modo da renderli accessibili alle parti presenti: non dovrà solo trasmettere le differenze linguistiche, ma anche quelle culturali, per permettere agli interlocutori di avere accesso al senso dei discorsi prodotti. In questo caso MLC diventa intermediario tra colui che dà l'informazione e colui che la riceve.

Questa seconda attività può essere schematizzata nella maniera seguente:

Schema 2:



MLC

C. MLC come portatore di una differenza

MLC apre uno spazio dove è possibile far sorgere le differenze tra i saperi di cui sono rispettivamente portatori sia UT che OP. Il suo ruolo sarà contemporaneamente quello del traduttore, dell'esperto del linguaggio, del depositario dei saperi tecnici che concernono i modi di entrare in relazione. Sarà colui/colei che favorirà lo scambio delle spiegazioni sulle forme di educazione, sulle eziologie dei disturbi, sulle cure, sulla gestione dei conflitti ecc., sia dentro la cultura degli operatori sia in quella degli utenti.

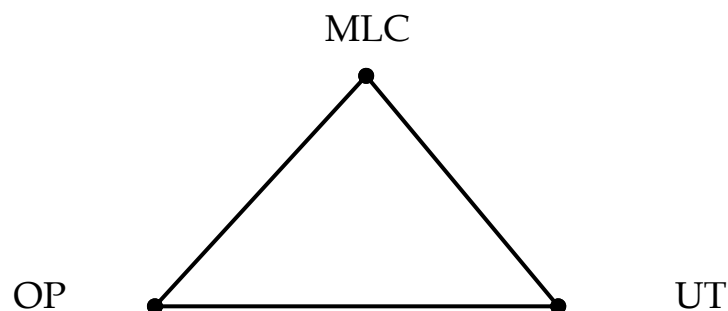
Lo spazio di mediazione che si sarà creato con la sua presenza e con la sua competenza diverrà anche un luogo dove potranno emergere le

domande che hanno per oggetto sia la lingua sia i modi di pensare e di dire nei gruppi che sono presenti: OP-UT-MLC.

Il dispositivo operativo della mediazione è fondato sulla presenza di MLC e avrà perciò come effetto di modificare le tecniche e i saperi scientifici di OP.

Questa terza attività di mediazione può essere schematizzata nel modo seguente:

Schema 3:



IPOSTESI DI FORMAZIONE

(Gabriel Maria Sala)

Introduzione

La conseguenza della tipologia proposta, relativa alla mediazione culturale, basata sulla domanda istituzionale e sui modelli che la caratterizzano, ci permette di proporre un'ipotesi di formazione che consideri le situazioni differenti in cui MLC è chiamato ad intervenire e le pratiche concrete che dovrà attuare.¹⁸

Tenendo conto della complessa e continua comparazione tra culture che l'attività di mediazione richiede, proponiamo un *modello di formazione integrato* che coinvolga sia MLC di provenienze diverse, sia OP di servizi differenti. In questo modo la formazione diviene multiculturale e pluridisciplinare e può consentire di *comparare* subito i percorsi personali, e culturali di ciascuno/a, e di evidenziare i rispettivi modelli linguistici e culturali. Per esempio, l'educazione, la scuola, le strutture sanitarie e i metodi di cura, anche quando sono nominalmente identici,

¹⁸ Questo modello di formazione è stato sperimentato in un corso promosso dal Comune di Verona, rivolto a circa 50 MLC, da gennaio 2000 a maggio 2001, organizzato dal Laboratorio di Mediazione Culturale dell'Università di Verona, sotto la coordinazione di G. M. Sala.

in realtà differiscono profondamente nei iter istituzionali previsti nei vari paesi in Europa dell'est o dell'ovest, in America del sud o del nord, in Africa o in Asia, ecc. Il gruppo dovrebbe costituire uno spazio propizio alle elaborazioni dei percorsi personali e istituzionali e insieme divenire un momento di condivisione permanente delle storie e dei modelli culturali differenti.

Questa formazione congiunta permette sia di creare gruppi d'apprendimento multiculturali e plurilingue, sia di essere differenziata rispetto ai contesti di lavoro: l'interazione costante tra MLC e OP potrà costruire un vero e proprio laboratorio, un campo di sperimentazione delle pratiche di mediazione.

Obiettivi di un progetto di formazione integrato (interdisciplinare e multiculturale)

L'obiettivo della formazione è offrire un percorso che conduca i futuri MLC e gli OP ad:

Acquisire strumenti e di elaborare strategie per evidenziare le differenze tra singoli, gruppi e comunità

Apprendere a comparare modelli linguistici e modelli culturali: individuare le proprie conoscenze tacite ed implicite

Acquisire competenze relazionali specifiche delle diverse situazioni operative in cui la mediazione si attua: passaggio dalla relazione duale alla relazione triangolare

Costruire dei nuovi legami dove le risorse reciproche possano essere individuate e valorizzate nelle loro specificità.

Metodo di formazione

Il metodo formativo prevede l'utilizzo del *gruppo multiculturale integrato* come di un dispositivo che permette:

- l'incontro in una situazione di laboratorio;
- il confronto con altre realtà operanti nel campo della mediazione attraverso specifici momenti comparativi.

Questo favorisce:

la costruzione collettiva della conoscenza in cui ognuno/a diventa parte attiva nell'apprendimento attraverso le proprie storie;

la conoscenza della storia dei diversi contesti istituzionali (sia dei paesi di provenienza che di accoglienza) e delle concezioni che ne informano le modalità operative;
l'individuazione e l'esplicitazione di conoscenze tacite ed implicite delle tradizioni culturali di appartenenza;
l'acquisizione di un sapere che si costruisce nel lavoro di interazione e di riflessione che il gruppo stesso compie;
la costruzione di ipotesi di intervento che offrano un percorso nella pratica professionale;
l'elaborazione delle capacità di MLC e di OP a lavorare in una relazione triangolare (UT-MLC-OP).

In questo modo il gruppo multiculturale si pone così come un luogo particolare, un dispositivo di formazione, ove è possibile, tramite le esperienze compiute di apprendere competenze e modalità relazionali proprie della mediazione.

Il lavoro formativo nel gruppo cercherà di favorire una pluralità di registri di conoscenza, tra i quali:

narrativo-drammatico, che permette di dare voce e valore a molteplici dimensioni di conoscenza, quali sensazioni, emozioni, sentimenti, pensieri assunti come segnali importanti per decifrare il senso ed il significato dei personaggi in gioco, di un evento, di una situazione problematica, di una storia generazionale, ecc.

comparativo-costruttivo, che favorisce l'emergere della pluralità delle ipotesi sulla mediazione, sul ruolo del mediatore, sulle culture e sulle istituzioni, quali elementi da cui partire per riflessioni, analisi e trasformazioni di pensiero e di azione.

Le pratiche privilegiate nel percorso formativo saranno:

la pratica del partire da sé,
le pratiche di ascolto nel gruppo.

- *Storie individuali e collettive: la pratica del partire da sé*

Questa pratica implica che ogni partecipante alla formazione possa, partendo da sé, rivisitare i propri percorsi di vita, migratori e non

migratori, con gioie e sofferenze, speranze, delusioni, perdite e acquisizioni nella modernità o nella tradizione. Ciò favorisce l'individuazione e la conoscenza del modo in cui ciascuno/a si coinvolge nelle relazioni personali, familiari e gruppal.

Per questo *le prime tappe proposte* saranno:

la ricostruzione della storia e del percorso individuale e collettivo di ciascuno/a;

l'analisi delle differenze tra la cultura del paese di provenienza, dei paesi di transito e la cultura del paese d'accoglienza: questa lettura implica un ritorno su sé stessi tra differenza di genere, tra passato e presente, tra tradizione e modernità, vissuti dentro i differenti contesti di vita (famiglia, gruppi, istituzioni sociali, religiose e politiche, ecc.).

Gli strumenti di narrazione e codificazione delle storie:

lavoro sulla nominazione: come ciascuno/a è stato/a nominato/a in rapporto a chi e a che cosa, in quale maniera il suo nome gli è stato dato; raccolta di storie individuali e familiari, di filiazione, di affiliazione e di trasmissione tra generazioni attraverso strumenti come genogrammi, fotogrammi, ecc.;

storie di vita individuali, familiari e dei gruppi di appartenenza attraverso copioni di vita, puzzle migratori, ecc.

- Le pratiche di ascolto nel gruppo

Nel gruppo multiculturale, rivisitando il percorso, migratorio e non, di ciascuno/a, ci si rende sensibili ad una modalità di ascolto dell'altro/a che può condurre ad un ritorno su di sé. Pertanto le pratiche di ascolto da sviluppare nella formazione si riferiscono ad almeno due livelli di azione: stare nella posizione di doppio ascolto (di sé e dell'altro/a); stare nella posizione di doppio ascolto in una relazione triangolare (con un terzo come intermediario);

L'ascolto dell'altro comporta sia una capacità di restare in contatto con se stessi in una dimensione interiore abitata da sensazioni, emozioni, immagini, rappresentazioni, sia la capacità di riconoscere tali dimensioni all'altro nelle sue differenze e peculiarità di vite, luoghi e storie individuali e di gruppo.

Per poter fare questo è necessario creare uno spazio dove la parola dell'altro/a trovi uno posto, tale da permettere l'emergere delle differenze: «per me, da me, da noi» «per lui, per lei, da lui, da lei, da loro».

La capacità di stare in tale spazio di relazione chiede a MLC di rimanere in un continuo transito tra luoghi vicini e lontani, cioè una capacità di distanziarsi e osservare la propria e l'altrui cultura. OP e MLC dovranno poter continuamente riconoscere e nominare le differenze, facendo così emergere la posizione dei gruppi di cui gli interlocutori sono portatori nella relazione triangolare (OP-MLC-UT).

Il gruppo di formazione pluridisciplinare e multiculturale favorisce l'apprendimento di una modalità relazionale che sfocia nei seguenti *effetti formativi*:

competenza di riconoscere, differenziare e valorizzare la propria e l'altrui storia ;

capacità di considerare le narrazioni di vita come *doni* al gruppo da parte di ogni partecipante alla formazione che lasciano affiorare le particolarità, le parole, gli oggetti che nessuno di loro avrebbe altrimenti riconosciuto al di fuori di questa condivisione;

sviluppo di un'attenzione differenziata verso le realtà istituzionali grazie all'ascolto multiplo e plurale delle rispettive storie (le strutture scolastiche, le istituzioni educative, le organizzazioni religiose, i sistemi di cura, le reti di solidarietà, ecc.).

Tappe del percorso formativo

Il momento chiave della formazione diviene quello in cui, in quanto migranti, gli e le MLC possono fermarsi e rivedere il tragitto compiuto, interrogarsi sulla loro famiglia, sulle amicizie, sui gruppi di appartenenza e sulle loro relazioni con le realtà istituzionali, prima e dopo la loro migrazione. L'obiettivo dell'interrogazione è il *percorso* e le modificazioni che questo percorso di andata-ritorno produce. Qui emergono le differenze che concernono le reti familiari e i modelli educativi, non solamente scolastici, ma anche i modelli di genere, le forme di iniziazione, le responsabilità e le cure in rapporto alle fasce di età e alle generazioni. Il lavoro sulla propria storia costringe MLC a mettere in evidenza le eziologie tradizionali, i sistemi di cura, i processi

iniziatici, le modalità di regolazione dei conflitti che li hanno coinvolti e le forme di conoscenza attraversate.

Le tappe del percorso formativo saranno perciò:

Il riconoscimento della relazione tra codici linguistici e modelli culturali;

Il lavoro nella triade UT-MLC-OP;

L'individuazione delle reti e delle risorse nella mediazione.

Codici linguistici e modelli culturali

La formazione che concerne le relazioni tra lingua e cultura deve essere sufficientemente complessificata perché possa permettere a MLC e ad OP di uscire dalla rappresentazione riduttiva della mediazione come lavoro di traduzione o di interpretariato linguistico. E' indispensabile che MLC padroneggi le due lingue, ma anche i concetti che ricoprono, così come il modo adeguato di presentarli. MLC dovrà anche conoscere il vocabolario specialistico dei campi professionali dentro i quali sarà chiamato/a a intervenire. Mettendo in evidenza e confrontando i codici linguistici differenti, il gruppo multiculturale potrà riconoscere i modi in cui la lingua partecipa alla costruzione dell'individuo e i modelli culturali attivi in un dato contesto linguistico. Nella formazione il dominio della propria lingua di appartenenza è per MLC il punto di partenza che gli permette di apprendere a cogliere, non solo il senso delle parole, ma anche gli impliciti e i sottintesi, verbali e non verbali: *la capacità di rendere manifesti gli impliciti e i modelli culturali latenti delle lingue è del resto uno degli obiettivi principali della formazione.*

Succede spesso che i/le migranti si servano della lingua del paese di provenienza per raccontare esperienze vissute in quel contesto, e della lingua del paese di accoglienza, anche se dominata insufficientemente, per le esperienze vissute in Europa, per esempio sul lavoro, a scuola o all'ospedale.

La decodificazione della relazione che si tesse tra mediazione linguistica e mediazione culturale richiede un apprendistato sottile e rigoroso, che concerne la consapevolezza *dell'impossibilità di tradurre letteralmente* un gran numero di parole. Il gruppo di formazione è uno strumento prezioso per prendere coscienza che una traduzione letterale di certe

parole conduce a malintesi e ad impasse che possono sfociare in rotture del dialogo e della relazione. Infatti:

molte parole necessitano di spiegazioni complesse;

i discorsi sono permeati di parole chiave che obbligano all'esplicitazione delle concezioni che sostengono, per esempio psiche, stregoneria, preghiera, dono, divinazione, ecc.;

certe parole possono *essere proibite* alla traduzione, in quanto MLC non può e non vuole essere locutore di certi discorsi. Per esempio parole che fanno riferimento a relazioni intrafamiliari e che conducono alla responsabilità nella sterilità di una coppia, o a questioni relative ad un conflitto tra i genitori a proposito del ritorno di uno dei figli o delle figlie nel paese di provenienza per ricorrere a pratiche di cura tradizionali.

Questa decodifica nel gruppo di formazione permette di apprendere tanto ad OP quanto a MLC come i modelli occidentali di intervento, educazione, assistenza o terapia autorizzino OP ad interrogare in certi modi le famiglie sui conflitti che le attraversano. Questi modelli d'interrogazione non sono sempre accettabili in altri contesti culturali, di conseguenza MLC non potrà né vorrà tradurre, ma sarà suo compito apprendere a segnalare questa differenza.

Nella pratica di mediazione, nella triade OP-MLC-UT, ogni interlocutore è sempre portatore della propria differenza, vale a dire che è portatore di propri modi di intervenire e di parlare, di propri modelli di interazione con le famiglie, le generazioni e i gruppi, o di regolazione dei conflitti. Sta ovviamente a MLC avere la capacità di segnalarne e valorizzarne la presenza, e ad OP di saper interrogare e cogliere le differenze. Ma per fare ciò entrambi hanno bisogno di formarsi a cogliere e riconoscere le relazioni tra codici linguistici e modelli culturali.

Il percorso formativo dovrà perciò articolarsi permettendo a MLC ed OP di :

Riconoscere le specificità della L1 e della L2 in relazione ai modelli e contesti culturali;

Apprendere la specificazione permanente del soggetto che parla "*lui dice...,lei dice...,loro stanno dicendo...*"

Arrivare alla presa di coscienza che le parole non hanno equivalenti universali: MLC sarà portato a dire, per esempio «*da noi si dice che...*», o, arricchendo le possibili interpretazioni, «*da noi si può anche dire...*».

L'effetto operativo di tale mediazione sarà di spostare l'accordo o il disaccordo tra interlocutori ad una discussione e ad uno scambio sui reciproci discorsi.

Il rapporto tra codici linguistici e modelli culturali vale ovviamente per entrambe le parti: per effettuare una mediazione culturale non è sufficiente che MLC domini i concetti della propria cultura di provenienza, dovrà conoscere entrambe le culture presenti, quella degli utenti e quella degli OP. Le conoscenze strettamente linguistiche sono largamente insufficienti per coprire i bisogni di una mediazione culturale: a scuola, in clinica, in tribunale occorrerà conoscere quei particolari linguaggi, insieme alle micro-culture che caratterizzano quelle istituzioni.

Per questo il lavoro di relazione tra lingua e cultura dovrà essere sostenuto anche da un percorso informativo lessicale e concettuale su:

- la conoscenza della storia dei diversi contesti istituzionali nelle diverse culture;
- l'esplicitazione dei valori fondanti e delle legislazioni che informano le modalità operative delle istituzioni.

- Il lavoro nella triade OP-MLC-UT

Ogni OP formato/a al lavoro triangolare con MLC dovrà cominciare ad apprendere a non dare giudizi positivi o negativi sull'«eccellenza» della traduzione, anche se ha l'impressione che MLC non traduca tutto quello che l'utente dice, o viceversa che quanto traduce vada ben oltre ciò che viene detto. Si tratta, per OP di avere un grado di fiducia in MLC, tale da considerare le traduzioni e i discorsi, lunghi o corti che siano, indispensabili affinché la comunicazione e una pluralità di discorsi siano possibili, cioè che la mediazione stessa avvenga. Ma questo implica accettare di mutare le relazioni di potere all'interno delle relazioni stesse, abbandonare da parte di OP il controllo e l'egemonia sui propri discorsi o su quelli degli e delle utenti.

Diviene evidente come la scelta di organizzare una formazione congiunta per OP e MLC risponda al bisogno di ristrutturare profondamente i dispositivi destinati alla presa in carico e alla risoluzione dei problemi e dei conflitti con utenti migranti. La creazione di uno spazio di

mediazione, che comporta relazioni a tre, moltiplicando i discorsi complessifica l'ascolto, modifica e ridinamizza i processi. Per fare questo è indispensabile che OP acquisiscano nuove competenze ed arricchiscano la scelta degli strumenti concettuali e delle posizioni relazionali nei dispositivi educativi, terapeutici, di animazione, di assistenza e di amministrazione della giustizia.

- Reti e risorse nella mediazione

Nel territorio l'intervento di mediazione richiesto spesso è anche di animazione culturale: l'oggetto della mediazione è l'individuazione di spazi di interazione e di scambio tra culture. I centri sociali, la scuola, le associazioni culturali divengono allora luoghi di incontro, in cui sono condivise azioni di comprensione e di riconoscimento di culture "altre", e insieme di aggregazione tra residenti, locali e immigrati .

La mediazione dovrà quindi permettere non solo una comunicazione tra le parti, ma anche l'offerta di prodotti culturali delle varie realtà presenti sul territorio (per esempio creazioni artistiche, tessitura, cucina, acconciature, musica, teatro, danza, ecc.). Il lavoro di mediazione in questi casi consisterà sia nell'individuare le risorse e le offerte culturali possibili, sia di trovare OP e volontari/e in grado di accogliere in momenti e spazi opportuni questi prodotti culturali. E' qui interessante notare come i servizi culturali, scolastici e sociali non debbano porsi unicamente come erogatori che rispondano a bisogni e mancanze, ma come organizzatori di scambi culturali e di aggregazioni tra persone di culture differenti.

In ogni caso si tratta di una formazione sul campo, che partendo dall'analisi del territorio giunga a costruire nuovi legami e produzioni culturali. Da una parte è un allenamento alla creatività per immaginare e proporre negli spazi territoriali una fruizione di produzioni multietniche e multiculturali, dall'altra quest'interazione con le comunità presenti sul territorio permette anche di individuare persone, gruppi, e organizzazioni che sono riconosciute come autorità o fonti di sapere da parte degli immigrati stessi. Questo rende possibile costruire una rete differenziata di persone, luoghi e organizzazioni, che possono divenire riferimento e consulenza nella progettazione del lavoro e nella soluzione dei problemi che le istituzioni territoriali affrontano di giorno in giorno.

In questo caso il gruppo di formazione si costituisce come gruppo di ricerca e di mediazione multidisciplinare e multiculturale.

Conclusioni

Riesaminando tutto il percorso formativo proposto possiamo individuare alcuni momenti chiave:

Per MLC la virata, che consiste in quella fase in cui può voltare lo sguardo verso il percorso fatto, riattraversare nuovamente le proprie storie di migrazione, rivisitare la propria lingua e cultura di provenienza e riscoprire le ricchezze e le risorse di cui forse non era cosciente prima della migrazione. La formazione sperimentale in gruppo facilita a destreggiarsi tra quelle particolari comunicazioni e relazioni tra mondi che la mediazione instaura.

Per OP la fase essenziale inizia quando l'interazione con altri modelli culturali permette loro di vedere la cultura di cui sono portatori/trici: le forme e le strategie educative, i modelli comunicativi, interpretativi e di regolazione dei conflitti, le eziologie e le terapie biomediche pensate come universali, le proprie concezioni sulla genesi del bene e del male, ecc. La formazione in un gruppo multiculturale porta a rispecchiarsi, a vedersi in uno *specchio*, offerto dalle parole e dalle domande di MLC. Questo specchio permette di comprendere i modelli culturali di cui ciascuno di loro come OP di una particolare istituzione è portatore. Lo spazio di mediazione, costringendo ad un confronto linguistico e culturale continuo, consente a OP di scoprire come anche la propria lingua veicola e sottintenda visioni e rappresentazioni del mondo. Per esempio termini quali psiche, corpo, diagnosi, follia, ma anche normalità, programmi scolastici, certificazioni, ecc. non possono essere utilizzati e tradotti senza specificare le concezioni dell'essere umano e le storie istituzionali che presuppongono. L'immagine rinviata attraverso lo *specchio*, che ad ogni OP offre MLC, rimette in causa il nostro etnocentrismo e la nostra presunta universalità.

Per entrambi gli interlocutori MLC ed OP: la possibilità di prendere coscienza dei rispettivi modelli delle culture di appartenenza. Sembra evidente che le trasformazioni vissute da OP e da MLC che la formazione comporta si compenetrino: *lo specchio* per gli uni e *la virata* per gli altri costituiscono i momenti chiave della riflessione teorica e delle acquisizioni pratiche delle nuove competenze professionali di ciascuno/a. Il passaggio dallo stato di migrante a quello di MLC, e dalle capacità di

lavoro duali a quelle triangolari di OP nello spazio di mediazione, inizia nel momento in cui MLC sarà in grado di riconoscere e confrontarsi con le differenze culturali che il suo percorso gli ha permesso di attraversare. Mentre per OP la fase dello specchio equivale all'assunzione della propria differenza e dei propri modelli culturali europei egemonici, che fuori dal gruppo di formazione multiculturale non apparirebbero. La dinamica della formazione alla mediazione ha dunque l'effetto di suscitare una riflessione, non solamente sulla pratica, i linguaggi e le concezioni del mondo, ma anche sull'etica professionale di entrambe le parti.

RICONOSCIMENTO GIURIDICO DEI TITOLI E DELLA PROFESSIONE DI MLC

La formazione, per quanto articolata ed impegnativa, se continuasse ad essere attivata unicamente a livello regionale o locale¹⁹, difficilmente permetterebbe una spendibilità e soprattutto un riconoscimento giuridico nazionale o europeo. Per questo ci sembra necessario proporre di inserire i percorsi formativi di MLC nel quadro dell'attuale riordinamento degli studi universitari.²⁰ Questo permette l'individuazione di rapporti contrattuali uniformi con altre professioni aventi titoli di studio dello stesso livello ed un automatico riconoscimento giuridico dei titoli conseguiti.

In particolare proponiamo una laurea di primo livello (L) triennale (180 crediti), e una laurea specialistica (LS) o, in alternativa un Master biennale (120 crediti), integrati nella Facoltà di Scienze della Formazione.

La laurea ha l'obiettivo di assicurare allo studente un'adeguata padronanza dei metodi e dei contenuti scientifici generali relativi alla mediazione linguistica e culturale. Inoltre dovrebbe permettere di conseguire l'acquisizione di specifiche conoscenze della mediazione nei campi:

educativo, sociale e territoriale
clinico, sanitario, giuridico
economico, lavorativo.

Ammettendo studenti provenienti da diversi paesi, potranno crearsi gruppi d'apprendimento multiculturales e plurilingui. Il modello di formazione può così costruirsi su una dimensione integrata e multidisciplinare, come già delineato.

Il Master biennale si propone di offrire un diploma di specializzazione in Mediazione Culturale a laureati che devono interagire professionalmente con persone, famiglie, gruppi di culture differenti.

¹⁹ E' questa la proposta del CNEL

²⁰ Cfr. Ministero dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologica, *Decreto 3 novembre 1999, n.509*

I metodi attuati nel Master porranno gli e le studenti nella condizione non solo di acquisire sapere, ma di analizzare l'esperienza, di elaborare cammini, itinerari, percorsi attraverso l'interrogazione dei saperi propri e altrui. L'approccio comparativo, trasversale a tutte le aree, si propone di porre i partecipanti al Master nella condizione di analizzare i sistemi educativi, religiosi, economici, sanitari e sociali, con lo scopo di stimolare la ricerca il confronto di prospettive e dispositivi di mediazione.