

Università degli Studi della Calabria

DIPARTIMENTO DI SOCIOLOGIA E DI SCIENZA POLITICA
DOTTORATO DI RICERCA IN "POLITICA SOCIETÀ E CULTURA" - XXI CICLO

Settore disciplinare: SPS/08

Teoria e pratica della mediazione culturale.

Ruolo, funzioni ed esperienze dei mediatori culturali in Italia
e in Francia

Candidata

Dott.ssa Rosalia Donnici

Rosalie Donnici

Supervisore

Prof.ssa Renate Siebert

Renate Siebert

a.a. 2008-2009

Coordinatore

Prof. Antonio Costabile

Antonio Costabile

Indice

PER UNA INTRODUZIONE	4
I Parte – MEDIARE TRA VISIONI DEL MONDO	
Cap. 1. I confini della Mediazione	12
1.1 Sulle origini del concetto di mediazione	12
1.2 I luoghi della mediazione: un po' di storia	18
1.3 La tragedia greca e la mediazione	27
1.4 La maschera, lo specchio e la mediazione	33
1.5 So-stare nel conflitto	36
1.5.1 Una particolare tipologia di conflitto: quello etnico	43
1.6 Lotte per il riconoscimento e mediazione	47
1.7 La tecnica del “buon senso”	58
Cap. 2. Mediazione culturale e multiculturalismo	62
2.1 La cultura: brevi cenni storici	62
2.2 Caratteri e funzioni della cultura	72
2.3 Multiculturalismo e riconoscimento delle differenze	78
2.4 L'opzione interculturale	84
2.5 Dalla mediazione dei conflitti alla mediazione culturale	88
2.6 Costruire ponti tra le culture	96
II Parte - LA SFIDA DELLA MEDIAZIONE CULTURALE	
Cap. 1. Le coordinate “italiane” della mediazione	102
1.1 Esperienze di mediazione culturale in Italia	102
1.2 Le politiche italiane della mediazione culturale e la legislazione di riferimento	113
Cap. 2. I luoghi della mediazione	120
2.1 Diversi contesti per una professionalità che si differenzia	120
2.2 L'area sociosanitaria	123
2.3 L'area educativa e della scuola	135
2.4 L'area del carcere	142
Cap. 3. Formazione e professionalizzazione	148
3.1 La questione della formazione e del riconoscimento dei titoli	148
3.2 Difficoltà di definizione del ruolo: sconfinamenti e conflitti con le altre professioni	155
3.3 Fragilità della figura e professionalizzazione	161
3.4 Verso una possibile deontologia professionale	165
III Parte - LA CITTA' DI BOLOGNA: MIGRAZIONE E MEDIAZIONE	
Cap. 1. Rapporto sull'Integrazione	172
1.1 La ricostruzione del contesto cittadino	172
1.2 Le politiche per l'immigrazione nella città di Bologna	175
1.3 La mediazione culturale: un intervento controverso di <i>policy</i>	179
1.4 Bologna: tra primato dell'azione pubblica e volontariato	182
1.5 Integrazione e associazionismo	191

Cap. 2. I professionisti del mediare	196
2.1 Mediazione mediatori nella città di Bologna	196
2.2 La trilogia del sapere, saper fare e saper essere	202
Cap. 3. Esperienze di mediazione. I mediatori allo specchio	219
3.1 Raccontandosi tra radici e ali	219
3.2 Mediazione: significati e finalità	233
3.3 Difficoltà e soddisfazioni del mediare	241
3.4 La formazione e le altre risorse	246
3.5 Le prospettive future	249
3.6 Il genere nella mediazione culturale	251
3.7 Una probabile tipologia di mediatore culturale	255
IV parte – LA FRANCIA E LA MEDIAZIONE CULTURALE	
Cap. 1. Uno sguardo altrove	265
1.1 Mediazione e mediatori in Francia	265
1.2 L'intervento nelle istituzioni pubbliche: l' <i>Inter Service Migrant</i>	274
1.3 In ambito associativo: le <i>femmes-relais</i> mediatrici socioculturali	279
1.4 La lunga marcia verso il riconoscimento della professione	287
Cap. 2. La <i>Politique de la Ville</i> tra mediazione e prossimità	300
2.1 Dal 18° arrondissement in poi: quartieri, distretti e <i>banlieues</i>	300
2.2 <i>La Politique de la Ville</i> principio generatore di mediazioni	309
2.3 I primi effetti del dispositivo <i>adultes-relais</i>	317
2.4 I <i>parents-relais</i> : nuovi mediatori familiari?	321
Cap. 3. La mediatrice socioculturale tra centro e periferia	326
3.1 Dai quartieri parigini alla <i>proche banlieue</i> . Un intreccio di storie, racconti e vite	326
3.2 Una breve descrizione delle associazioni	335
3.3 Voci d'altrove: l' <i>identikit</i> della mediatrice	361
3.4 Dalla <i>femme-relais</i> alla mediatrice socioculturale	376
3.5 I percorsi "tipo" delle mediatrici socioculturali	382
Cap. 4. Punto e a capo. Linee interpretative e spunti di riflessione	394
4.1 Due paesi a confronto: similarità e differenze nella mediazione culturale	394
4.2 Professionalizzazione, formazione e riconoscimento istituzionale	410
4.3 Le prospettive future nei due Paesi	414
CONCLUSIONI (aperte)	417
BIBLIOGRAFIA	422
LEGISLAZIONE DI RIFERIMENTO	442
SITOGRAFIA	443
FILMOGRAFIA	445

Ringraziamenti

Voglio qui ringraziare sentitamente tutti coloro che hanno a vario modo partecipato, direttamente e indirettamente, alla stesura di questo lavoro: Teresa Grande, per l'appoggio e l'attenta lettura finale; Ida Rende per l'incoraggiamento; Carlo De Rose, per le idee iniziali progettuali; Sonia Floriani per il caloroso sostegno di questi anni; Francesco Raniolo e Lorenzo Speranza per gli arricchimenti teorici al progetto iniziale; Enzo Bova per l'attenta lettura di alcune parti del lavoro; Lucia Montesanti per l'aiuto nell'*editing* finale.

Un ringraziamento del tutto speciale va a Renate Siebert, mia maestra, che con la sua guida attenta, precisa, affettuosa ed incoraggiante mi ha condotto fino alla fine di questo studio.

Un grazie va anche al Direttore del Dipartimento di Sociologia e Scienza Politica, Pietro Fantozzi, al coordinatore Antonio Costabile a Paolo Jedlowski, mio maestro di ieri e di oggi.

Un caloroso grazie va anche alla mia famiglia, lontana e vicina. Un grazie a Giacomo, mio marito, per avermi sostituito perfettamente nei miei periodi di assenza nella cura del nostro piccolo Rocco, nonché al sostegno-accompagnamento premuroso delle mie amiche Assunta e Rosalba; a mia nipote Mariangela, la tata di sempre; ai miei amici Enzo, Rosaria, Lucia, Maria Rosaria, per il supporto logistico nelle mie brevi permanenze a Cosenza. Un grazie a mio padre, per avermi sempre supportato nelle mie fatiche quotidiane e per aver sempre creduto in me.

Un grazie "sentito" a chi mi ha insegnato a sentire le emozioni, a mediare fra gli opposti: Jacqueline Morineau e Maria Rosa Mondini, nonché Adolfo Ceretti e Isabella Buzzi, per gli apporti teorici e pratici dei loro stage formativi.

In questo lavoro c'è tutta me stessa: le mie paure, i miei sogni, le mie mete e soprattutto le mie passioni.

PER UNA INTRODUZIONE

*Forse il nostro destino è quello di essere
eternamente in cammino,
rimpiangendo senza fine e desiderando con nostalgia,
sempre assetati di riposo e sempre erranti.
Benedetto è infatti soltanto il cammino
di cui non si conosce la meta e che ci si ostina non di meno a
seguire,
tale è la nostra marcia in questo momento attraverso
l'oscurità e i pericoli senza sapere ciò che ci attende.
S. Zweig, *Il Candeliere sepolto*.*

Perché occuparsi di *mediazione* in una tesi di dottorato?

Ci piace partire da questa domanda e sentiamo di doverlo fare. È una domanda che ci poniamo, in quanto la prospettiva che seguiremo durante questo lavoro è auto-riflessiva: partire da Sé per raggiungere l'Altro¹. Questo approccio rappresenta già una prima forma di mediazione. L'incontro con l'Altro mette in risalto l'estraneità nostra e altrui, facendoci toccare, a volte in maniera dolorosa, i nostri limiti. La mediazione permette di andare fuori dai confini conosciuti, sconfinando in dimore provvisorie e inconsuete, di incontrare l'estraneo, lo straniero fuori e dentro di noi, in uno spazio abitabile e contrapposto².

La metafora del confine, seguendo Pier Aldo Rovatti, potrebbe rappresentare questa posizione instabile, di incessante sdoppiamento: “uno stare sulla soglia, che non solo partecipa di entrambi, ma anche li unisce nella loro disgiunzione”³. Provare, e riuscire, a parlare il linguaggio dell'Altro non è facile. Questa operazione richiede molto impegno. Pensare per differenze induce a separarsi dal resto del mondo, dalla nostra comune appartenenza all'umanità intera. Si dimentica quello che Gregory Bateson indica come “l'estetica

¹ Secondo questa prospettiva: “ogni comprensione dell'altro è fondata su atti di autointerpretazione di colui che comprende” (Cfr. Massimiliano Tarozzi, *La mediazione educativa. “Mediatori culturali” tra uguaglianza e differenza*, CLUEB, Bologna, 1998, p. 105).

² Cfr. a proposito del 'dentro' e del 'fuori' il bellissimo saggio di Jean-Luc Nancy tratto dalla lectio magistralis pronunciata a “Pordenonelegge” il 21 settembre 2008 dal titolo: *Strani corpi stranieri*, in “aut aut”, *Abdelmalek Sayad. La vita dell'immigrato*, N. 341, gennaio-marzo 2009, Il Saggiatore, Milano, 2009, pp. 150-153-154.

³ Pier Aldo Rovatti, *La cultura come distanza paradossale*, in “aut aut”, *op. cit.*, p. 9.

dell'essere vivi"⁴, che si definisce nelle nostre capacità di relazionarci con il resto del mondo.

Quello di oggi viene definito il "tempo dei mediatori"⁵, ma chi sono e che cosa fanno non sembra essere così scontato. Nell'originario progetto di ricerca si è partiti dal presupposto che la mediazione culturale è un intervento controverso di *policy*, poiché la domanda, o meglio il bisogno di mediazione, si sta ampliando rispetto al passato. E' interessante notare che all'inizio della sua storia la mediazione nasce come sfida: è un'offerta che si propone ad una domanda non precisa, ad un generico disagio non ulteriormente codificato. L'idea centrale che ha guidato questo studio è stata quella che le differenze culturali, da sempre esistite, legate ai processi migratori su scala globale, siano solo una delle componenti di questo bisogno.

Per indagare questo bisogno si è scelto di utilizzare una metodologia qualitativa, che predilige l'utilizzo delle fonti orali, le fonti a carattere biografico; in essa prevale, spiega Susanna Mantovani, "l'interesse per l'analisi, la comprensione delle situazioni studiate rispetto a pretese di validità generale"⁶. È un narrare⁷, narrarsi e ascoltare storie in un continuo intreccio di rimandi alla propria e all'altrui esperienza⁸. Difatti, il metodo biografico, secondo Massimiliano Tarozzi, concentrandosi sul vissuto profondo del soggetto, sulla sua storia, tenta di dare ad una singolare esperienza dignità scientifica⁹.

L'esperienza personale, quale mediatrice dei conflitti e mediatrice familiare, ha permesso di entrare ed uscire dalle storie raccontate dai soggetti intervistati/e. Durante i colloqui si è cercato di evitare, come suggerisce anche Mariangela Giusti, valutazioni, domande troppo dirette e completamenti di frasi interrotte, con la formulazione, invece, di domande chiare e brevi, da porre una alla volta e prive di termini ambigui, cercando di creare un "clima confidenziale e complice con la

⁴ Cfr. Gregory Bateson, *Verso un'ecologia della mente*, Milano, Adelphi, 2000.

⁵ Jean François Six, *Les temps des médiateurs*, Seuil, Paris, 1990.

⁶ Susanna Mantovani (a cura di), *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*, Mondadori, Milano, 1998, p. 30.

⁷ Secondo Paolo Jedlowski: "prima di essere scrittura o trama di immagini, risultato intenzionale di un'attività produttiva, la narrazione è una pratica diffusa nel tessuto anonimo della vita di ogni giorno, ed è una pratica orale" (Cfr. Paolo Jedlowski, *Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana*, Bruno Mondadori, Milano, 2000, p. 1).

⁸ Cfr. Renate Siebert: *L'uso della fonte orale in Sociologia, Memoria e soggettività: caratteristiche e limiti della fonte orale*, in *Cenerentola non abita più qui*, Rosenberg & Sellier, Torino, 1999, p. 243.

⁹ Massimiliano Tarozzi, *op. cit.*, p. 110.

disponibilità a comprendere i saperi e le emozioni dell'altro senza giudicarlo, mettersi nei suoi panni e contemporaneamente mantenere un sufficiente grado di stanziamento emotivo per condurre il colloquio”¹⁰.

Storie diverse, con percorsi diversi, raccontate con passione, divertimento e in alcuni casi noia. Noia di dover ripetere, ancora e per l'ennesima volta, lo stesso racconto. Anche se, a volte, a fine intervista si avvertiva nell'intervistato/a soddisfazione per avere ri-raccontato la propria storia con parole nuove¹¹. Raccontare e raccontarsi ha un potere terapeutico¹². Il racconto rappresenta in questo senso una sorta di guarigione, un guardarsi indietro con consapevolezza e responsabilità. È un sapersi raccontare una volta elaborate le proprie sofferenze, le proprie paure, i propri limiti ed ambiguità. Perché a volte non siamo ciò che raccontiamo. Non sempre siamo fedeli a quello che diciamo agli altri di noi stessi. Auto-rappresentarsi, parlare del proprio passato, delle origini, dei ricordi è un percorso che “crea memoria” e che la lascia fluire all'esterno con più facilità. La capacità di guarire deriva proprio dalla possibilità di ri-raccontarsi, di costruire e ri-costruire nuove storie di sé. In altre parole, si sollecitano una serie di cose proprie, interne, che in tal modo si rimettono in moto. A volte, dietro storie rimosse esiste un non-conversato, un qualcosa di cui non si può e non si deve parlare. In questi casi vi è una rarefazione nella conversazione. Ed è proprio in questi casi, forse, che si ha un bisogno urgente di mediazione, con o senza mediatore.

Le storie raccolte si configurano come ritratti singolari e non generalizzabili. Si mostrano come affermazione di un percorso esistenziale unico e irripetibile, richiedono rispetto, delicatezza e ammirazione.

L'interpretazione di questo materiale ha subito nel corso del lavoro momenti di crisi. Trovarsi di fronte a questo fiume di parole, a questo magma

¹⁰ Mariangela Giusti (a cura di), *Ricerca interculturale e metodo autobiografico. Bambini e adulti immigrati: un progetto, molte storie*, La Nuova Italia, Firenze, 1998, p. 87.

¹¹ “Chi racconta la propria storia diventa consapevole di essa nello stesso momento in cui presenta la sua testimonianza, attraverso la ricerca dei nessi tra i fatti, in vista dello svelamento del senso che li percorre” (Anna Mascellani, *Un'esperienza di formazione per mediatori culturali: il progetto Bridge*, in Maurizio Andolfi (a cura di), *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano, 2003, p. 173).

¹² Cfr. Demetrio Duccio, *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996; inoltre, a questo proposito, si possono consultare anche i testi di James Hillman, *Le storie che curano*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1983 e di Paolo Jedlowski, *Storie comuni*, op. cit.

incandescente di voci da interpretare, trovare una trama, un filo discorsivo che avrebbe dato un quadro d'insieme alle varie storie è stato il lavoro più difficile. Dove collocarsi dentro di sé per sentirsi vicini a queste vite, così diverse eppure simili alla nostra? Si è trovata questa collocazione, questo metaforico filo di Arianna partendo da sé per andare verso l'Altro. Un filo che univa e intesseva le varie storie con numerosi andirivieni alla propria storia, al proprio sapere di esperienza¹³. Non sappiamo se ciò si può definire una pratica interpretativa, ma è chiaro che ha sbloccato i momenti di difficoltà. Tornare a sé, alla propria condizione, al proprio essere mediatore sulla carta, ma soprattutto nella vita in comune ha aiutato. E ancora, ha aiutato una naturale predisposizione nel mettersi all'ascolto dell'altro, di sentire le sue emozioni, i suoi silenzi ed esitazioni, le sue espressioni e non-espressioni.

C'è un altro importante dato che vale la pena mettere in rilievo. Ascoltare il loro vissuto di migranti ci fa riflettere e pensare come, in un certo modo, tutti noi siamo migranti; non solo quando abbandoniamo le nostre case¹⁴, i nostri luoghi, le nostre città, ma anche quando migriamo verso diversi ordini simbolici, verso diverse idee, quando ci sentiamo nomadi nell'esistenza¹⁵, piuttosto che nella vita reale. Non esiste un mondo Nostro/Altro incontaminato. Esistono piuttosto ibridazioni, sconfinamenti, mescolanze.

La mediazione è per sua natura relazionale. Per questo, l'approccio epistemologico utilizzato nella nostra ricerca è di tipo fenomenologico. La fenomenologia consente di esplorare i vissuti, restituire il senso di un'esperienza dei singoli individui, far emergere, infine, le dimensioni relazionali all'interno del fenomeno osservato.

Questo lavoro è nato da un'idea maturata alcuni anni fa. E' stato arricchito dall'esperienza personale e dalla formazione alla pratica della mediazione dei conflitti¹⁶. Condivido l'opinione diffusa tra gli intervistati/e, e cioè che la

¹³ Paolo Jedlowski, *Il sapere dell'esperienza*, Carocci, Roma, 2008.

¹⁴ A proposito della questione dell'esilio si può consultare in particolare Jean Améry, *Di quanta Heimat ha bisogno l'uomo*, in *Intellettuale ad Auschwitz*, Bollati Boringhieri, Torino, 1987.

¹⁵ Cfr. Michel Maffesoli, *Del nomadismo. Per una sociologia dell'erranza*, Franco Angeli, Milano, 2000.

¹⁶ Ci si riferisce alla formazione biennale (2004-2005) alla "Mediazione dei conflitti" svolta dalla scrivente a Bologna presso il C.I.M.F.M. (Centro Italiano di Mediazione e di Formazione alla Mediazione), con la formazione e supervisione di Jacqueline Morineau l'ideatrice del Modello umanistico, al quale si farà spesso riferimento durante questo lavoro di tesi, nato e sviluppatosi in

formazione alla mediazione è un lavoro molto duro e di esplorazione della profondità dell'essere. Ci si mette in gioco senza maschere. La maschera¹⁷ di solito ci protegge da noi stessi e dagli altri, nel toglierla ci si sente nudi e vulnerabili, ma allo stesso tempo autentici. Solo togliendola possiamo toccare la nostra profondità e quella degli altri. Nella profondità dell'essere esistono e coesistono i doppi: la gioia e la tristezza, la luce e il buio, il giorno e la notte, il conflitto e la pace. La profondità non si riferisce né alla complessità né all'ambiguità. Si lavora con le proprie emozioni e si cerca di nominarle e, una volta nominate, vanno accantonate, per non mescolarle e intralciare quelle degli altri. Si lavora, infatti, con uno specchio pulito; pulito da emozioni e conflitti. Ci si dimentica di se stessi, per meglio ricordarsi di sé.

La ricerca è nata con l'intento di indagare e documentare il ruolo, le funzioni e soprattutto le esperienze dei mediatori culturali in due città: Bologna e Parigi. Tutto questo grazie alle informazioni ricevute dai testimoni privilegiati interpellati e all'interpretazione dei racconti di mediatori e mediatrici culturali, *femmes-relais*, *parentes relais*, al fine di trarre spunti per una riflessione-ricostruzione del profilo professionale di una figura dai confini ancora incerti in Italia, più stabile e definita in Francia, anche se non ancora riconosciuta a livello istituzionale.

Nella prima parte della tesi sono contemplati due capitoli nei quali abbiamo esplorato i concetti di *mediazione*, *conflitto* e *cultura*. In particolare, nel primo capitolo *I confini della mediazione*, a partire dalla filosofia si è cercato di ricostruire, fin dalle sue origini, il concetto polivalente di "mediazione". Inoltre, dalla tragedia greca la maschera e lo specchio diventano simboli del mediare. Successivamente, un breve *excursus* sulle teorie del conflitto e del riconoscimento è stato fondamentale per comprendere la tecnica del mediare, che poi per alcuni autori non è affatto una tecnica, bensì un saper essere, uno stile di vita, che si trasforma in arte o poetica del mediare.

Francia a partire dagli anni '80; nonché alla formazione alla "Mediazione Familiare" svolta sempre presso il C.I.M.F.M., in collaborazione con l'AIMEF, e supervisionata dalla Presidente del Forum Europeo per la Mediazione Familiare, Dott.ssa Isabella Buzzi.

¹⁷ Per ulteriori approfondimenti sulla maschera confronta le suggestive ed interessanti analisi di Alessandro Pizzorno, *Saggio sulla maschera*, in *Il velo della diversità. Studi su razionalità e riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, 2007; ID., *Sulla maschera*, il Mulino, Bologna, 2008, p. 343; nonché il prezioso testo di Jacqueline Morineau, *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 1995.

Nel secondo capitolo *Mediazione culturale e multiculturalismo*, partendo ed esplorando il concetto di “cultura” si è spiegato il passaggio dalla mediazione dei conflitti alla mediazione culturale. Inoltre, abbiamo affrontato il recente dibattito sul multiculturalismo, nonché approfondito la tematica dell’interculturale.

Nella seconda parte si è parlato dell’esperienze di mediazione culturale in Italia, delle varie Associazioni e dei Centri di eccellenza che si occupano di mediazione. Inoltre, si è esplorato l’offerta formativa su tutto il territorio nazionale, la questione della professionalizzazione e del riconoscimento dei titoli.

La terza parte presenta la ricerca nella città di Bologna. Nel primo capitolo abbiamo cercato di ricostruire gli interventi di *policy* per l’immigrazione nel Comune di Bologna, e in particolare quello relativo alla mediazione culturale. Successivamente, negli altri due capitoli, dall’analisi delle ‘storie di vita’ e delle singole esperienze abbiamo ricostruito il percorso formativo e professionale dei mediatori culturali che lavorano nei vari servizi della città; nonché il loro ruolo, le loro funzioni, ma anche le criticità.

La quarta parte, relativa al caso francese, consta di quattro capitoli. Nei primi due capitoli si è cercato di delineare cosa accade in Francia nel dispositivo della mediazione culturale, l’offerta di mediazione sia delle associazioni, che delle istituzioni. Il panorama francese è molto ricco a questo proposito e presenta delle diversità nelle esperienze, date anche da una diversità delle politiche di immigrazione da parte del governo centrale. Infatti, nel secondo capitolo abbiamo parlato degli strumenti della *Politique de la ville*, una politica di sviluppo territoriale (economico, sociale ed urbanistico) dei quartieri “sensibili” di Parigi e della sua periferia. Nel terzo capitolo sono stati i mediatori e le mediatrici socioculturali, le *femmes-relais*, a prendere parola. Dall’analisi delle interviste abbiamo tracciato l’*identikit* della mediatrice: il suo ruolo, le sue funzioni, nonché le prospettive future. Nel quarto ed ultimo capitolo, di raccordo finale, comparando le due esperienze abbiamo cercato di mettere in evidenza similarità e differenze nei due diversi paesi: l’Italia e la Francia.

La scelta delle due città è legata anch’essa all’esperienza personale, al proprio vissuto, ai propri affetti, all’amore per la ricerca e per la sociologia in generale. Ricerca scientifica, ma anche ricerca di un percorso di vita. Il sapere chi siamo, da dove veniamo e dove andiamo traccia il nostro cammino.

Metaforicamente il lavoro del ricercatore potrebbe essere paragonato a quello del *clown*. Quando i *clowns* entrano in scena hanno tre elementi fondamentali: il loro mondo, gli spettatori e l'oggetto. L'improvvisazione dell'attore, il distacco dal suo *saper-fare* sono parte del suo essere nel mondo, del suo sé; la relazione con il pubblico e l'attenzione al suo oggetto gli costruiscono man mano la scena, e diventano fondamentali al successo dello spettacolo. Tornando al ricercatore, egli, quindi, non deve mai dimenticare il suo mondo, la sua esperienza e il partire da sé, il suo oggetto di ricerca e non per ultimo la relazione con gli attori intervistati¹⁸.

Un cammino ha sempre una meta da raggiungere. Non sempre, però, è facile raggiungere i nostri traguardi e i nostri sogni. Difficoltà e ostacoli fanno crescere e maturare una certa consapevolezza. Non si negano difficoltà temporanee nel percorso di tesi: momenti di conflitto, di destabilizzazione rispetto alla motivazione interna, di timore di non farcela ad arrivare fino in fondo. Giunti alla fine si riconosce e conosce che questo percorso di ricerca è stato un'esperienza molto positiva e arricchente. Si cita con piacere Abdelmalek Sayad: “conoscersi e conoscere la vita a dispetto dei suoi inganni (*ghadra*: la trappola, il tradimento)”¹⁹.

Un bravo mediatore conosce il cammino dei *sentieri interrotti*, come afferma Pietro Barbetta utilizzando un'espressione di Heidegger²⁰. E' uno, diciamo noi, che si mette in cammino verso la comunicazione, verso l'espressione, verso la parola e la non-parola. La mediazione, dunque, è un processo complesso e dinamico, sempre *in fieri*. Il mediatore è mediatore, prima che degli altri, di se stesso: per prima cosa è necessario che codifichi la sua cultura, nei propri comportamenti e nelle visioni della realtà. Non solo ai mediatori spetta dunque la mediazione. Secondo Massimiliano Tarozzi: “La pratica della mediazione è troppo complessa per essere delegata irresponsabilmente ad una figura specifica. Coloro che sono responsabili della creazione di una cultura dell'intercultura sono chiamati a promuovere la

¹⁸ Questa riflessione è nata durante una formazione “all'arte del clown” con il maestro Robert McNear della compagnia teatrale *La luna nel pozzo*, con sede a Gallipoli, Bologna, 1-3 maggio 2009.

¹⁹ Abdelmalek Sayad, *Le souffre-douleur avec un “travailleur immigré”*. *Entretien de Abdelmalek Sayad*, in Pierre Bourdieu (a cura di), *La misère du monde*, Seuil, Paris, 1993, p. 615.

²⁰ Pietro Barbetta, psicologo clinico, in questo saggio riferendosi al mediatore lo chiama *baqueano*. In Argentina il *baqueano* è colui che guida nel nuovo posto i neo arrivati e li fa entrare nelle reti sociali locali (Cfr. Pietro Barbetta, *Mediazione culturale e disordini clinici: il senso di un'etno-anti-psichiatria*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *op. cit.*, p. 183).

mediazione interculturale e sono quindi tutti gli attori che concorrono a dar vita al progetto educativo di *un paese*”²¹.

L’esposizione di quanto emerso durante le interviste segue più o meno l’ordine dato dalla traccia. Naturalmente, le citazioni in corpo minore sono tratte dalle testimonianze degli intervistati/e. Gli intervistati/e, parlando delle loro vite “forniscono al ricercatore indizi su elementi oggettivi della struttura sociale”²². Le traduzioni dei testi originali (libri, riviste, saggi, opere collettanee, ecc.) in lingua francese sono nostre.

²¹ Massimiliano Tarozzi, *op. cit.*, p. 136, corsivi nostri.

²² Manuela Olagnero, *Vite nel tempo. La ricerca biografica in sociologia*, Roma, Carocci, 2004, p. 13.

PRIMA PARTE

MEDIARE TRA VISIONI DEL MONDO

*“Tutto è già stato detto, ma poiché nessuno ascolta,
bisogna sempre ricominciare”.*
André Gide, *Le Traité du Narcisse*

Capitolo 1

I CONFINI DELLA MEDIAZIONE

1.1 – Sulle origini del concetto di “mediazione”

Esplorando il concetto di “mediazione” una domanda sorge spontanea: la mediazione è esistita da sempre? C’è chi sostiene, come Stefano Castelli, che le società umane hanno da sempre provveduto a inventare mezzi per gestire gli inevitabili conflitti fra i propri membri, ma che la pratica della mediazione [contemporanea] con le sue irrinunciabili promesse di libertà, di libera assunzione di responsabilità, di completa indipendenza delle pratiche già regolamentate rappresenta qualcosa di completamente sconosciuto alle culture tradizionali, e del tutto rivoluzionario, presente soprattutto nelle società contemporanee²³.

Nonostante ciò, la pratica di procedure informali di mediazione è riscontrabile nella storia di gran parte dell’umanità. Il suo impiego più antico risale alla scrittura sumerica²⁴. La sua funzione era teologica: il mediatore fungeva

²³ Cfr. Stefano Castelli, *La mediazione. Teorie e tecniche*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996, p. 2.

²⁴ La civiltà dei Sumeri colloca le proprie origini fra il 2550 e il 3000 a.C. La sua scoperta è avvenuta solo agli inizi del 1900; si credeva, infatti, che non esistesse una civiltà precedente a quella assira. Con pazienti scavi e costanti studi si è giunti all’accettazione di questa importantissima civiltà sia per cultura, che per religione. Intorno al 3000 a.C. si assiste ad una migrazione del popolo sumero, proveniente dalla regione montuosa che comprende gli attuali Iran ed India, verso la regione meridionale mesopotamica caratterizzata da frequenti inondazioni dei fiumi Tigri ed Eufrate le quali formavano paludi. A questa si unì anche un flusso migratorio

da intermediario tra Dio e l'uomo. Infatti, una delle prime testimonianze scritte di un processo simile a quello della mediazione è rintracciabile nei Codici Sumerici, il più importante dei quali il Codice di Ur Nammu risalente al 2050 a. C.

Ricordiamo anche che nelle comunità arcaiche si faceva uso di una giustizia di tipo compensativo, dove lo strumento preferito per ristabilire gli equilibri violati dopo il delitto era la riparazione privata. Si tratta di un complesso di dispositivi ritualizzati dove mediatori e pacieri curano la lacerazione sociale determinata dal crimine attraverso reintegrazioni, risarcimenti e scambi. La regola è la mediazione finalizzata alla compensazione, l'eccezione è invece la pena "retributiva", che ricorre solo per specifiche condotte individuali e talune categorie sociali. Solo soggetti riconoscibili (e non stranieri) accedono, attraverso la mediazione, ai meccanismi compensativi. Si tratta di una giustizia centrata sull'appartenenza, sul consenso da generare, sulla oralità delle pratiche e sulla protezione dei contendenti.

Mi pare molto suggestivo e utile percorrere la storia del concetto di mediazione verso cui l'umanità tende da millenni e rilevare il ruolo importante che vi ha avuto Aristotele. Il termine mediazione è fortemente polisemantico: si presenta denso di significati, interpretazioni e implicazioni per l'agire sociale, educativo e culturale, significa anzitutto 'essere in mezzo a'. Esso ha acquisito in seguito il senso di 'divisione' per assumere, infine, nella modernità il significato di "intervento destinato a conciliare le persone, le parti in causa"²⁵.

Mediazione significa, quindi, al tempo stesso, dividere e spartire, ma anche avvicinare, unire, ricomporre. I due poli, della *distanza* e della *vicinanza*, come nel concetto di confine, sono allo stesso tempo evocati, così come è presente l'idea del cammino, di ciò che *sta nel mezzo*, del costruire passo dopo passo prossimità e approssimazione nei confronti dell'Altro. In una totale lontananza si può scoprire, o costruire, un'imprevedibile prossimità. Mediare è quindi trovare un punto di incontro, ma anche scegliere una via di mezzo o favorire compromessi; è creare ponti e tessere reti, comporre posizioni divergenti e antagonistiche, ma anche consentire transazioni ragionevoli e soddisfacenti tra contendenti, mercanti, coniugi e nemici. Tale termine suggerisce perfino sintesi

proveniente dal Mar Caspio di estrazione sciita. La città più importante fu Eridu. Il termine sumer significa *terra coltivata*, da cui sumeri significa portatori di coltura.

²⁵ Cfr. Jacqueline Morineau, *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 1995, pp. 19-20.

che suonano come ossimori: conciliare separando, condividere confliggendo, far coincidere allontanando, ricomporre discernendo, acquietare discutendo²⁶.

La parola *mediazione*, insieme ad altre parole quali *medicina*, *meditazione*, *rimedio*, derivano dalla radice indoeuropea *med*, che è alla base di nozioni anche molto differenti, ma connesse all'idea del pensare, del curare, del misurare, del moderare²⁷. Etimologicamente deriva dal greco μέσος che significa il 'mezzo o il giusto mezzo'. In italiano ha dato origine a due termini: medietà e mediazione.

Mediazione, etimologicamente, è dunque l'azione che media tra termini o cose; in filosofia, invece, il suo concetto e la sua realtà assumono significati diversi e diverse applicazioni a seconda che si tratti di mediazione metafisica, gnoseologica, fisica, ecc.

In filosofia medietà è il mezzo o il giusto mezzo tra due estremi, che può essere definito in relazione alle cose o alle persone. Secondo Aristotele: "Chiamo poi mezzo della cosa ciò che è equidistante da ciascuno degli estremi e ciò che è uno e identico per tutti e mezzo rispetto a noi ciò che non è né in eccesso né in difetto: ma questo non è uno né identico a tutti; così ogni esperto evita l'eccesso e il difetto, ma cerca il mezzo e lo preferisce, e non il mezzo in rapporto alla cosa, ma *il mezzo in rapporto a noi*"²⁸.

Se ogni scienza adempie bene al suo compito mirando al giusto mezzo e indirizzando ad esso le sue opere, la virtù che è, come la natura, più accurata e migliore di ogni arte dovrà tendere al giusto mezzo. Il quinto capitolo del secondo libro dell'Etica Nicomachea cerca di rispondere al quesito che cosa sia la virtù, quale tipo di natura essa abbia. Per Aristotele la virtù ha le caratteristiche della medietà, si pone fra l'eccesso e il difetto. Questa dottrina ha avuto un tale successo nei secoli seguenti che ancora oggi ricordiamo a questo proposito frasi famose come: "In medio stat virtus" e "Aurea mediocritas". Se la medietà è un valore da perseguire in quanto ci avvicina alla virtù, essa, però, varia in relazione alle persone umane, alle loro passioni ed azioni, per cui è diversa da caso a caso. "La medietà, insomma, –come suggerisce Franco Occhiogrosso– è la ricerca del

²⁶ Cfr. Giovanna Ceccatelli Gurrieri, *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Carocci, Roma 2003, p. 15.

²⁷ Cfr. Ivan Cavicchi, *L'uomo inguaribile. Il significato della medicina*, Editori Riuniti, Roma, 1998.

²⁸ Cfr. Aristotele, *Etica Nicomachea*, Vol. II, Rizzoli, Milano, 1986, pp. 29-31.

giusto mezzo e la virtù è la capacità di autocontrollo, di evitare esasperazioni per eccesso o per difetto”²⁹. L’esperto, di cui parla Aristotele, può essere paragonato al mediatore che tende al conseguimento della *medietas*.

Secondo il pensiero di San Tommaso la medietà è la definizione della virtù etica o morale perché solo questa concerne passioni o azioni che sono suscettibili di eccesso o difetto. L’eccesso costituisce un errore, il difetto è biasimato, il giusto mezzo, invece, è lodato e costituisce la correttezza. La virtù corrisponde quindi ad una certa medietà, dato che è ciò che tende al giusto mezzo.

A proposito del concetto di *mediazione* Cristina Rodi afferma: “molto più complesso e articolato si presenta il concetto di mediazione la funzione che mette in relazione due termini o due oggetti in generale. Tale funzione è stata riconosciuta propria: 1° del termine medio nel sillogismo; 2° delle prove nella dimostrazione; 3° della riflessione; 4° dei demoni nella religione”³⁰. C’è da sottolineare che uno dei significati più interessanti e suggestivi del vocabolo mediazione è quello che ci è stato fornito dalla filosofia, la quale indica la mediazione come una connessione fra una proposizione e l’altra attraverso una o più proposizioni intermedie. Essa si propone come caratteristica essenziale del procedimento discorsivo, che si svolge attraverso passaggi ragionevoli, successivi ed interconnessi. La mediazione rappresenta così l’impegno razionale a contenere le risposte immediate e reattive e a trasformarle in momenti di costruzione e di crescita, attraverso l’acquisizione di una distanza, di uno spazio intermedio che avvicina alla conoscenza e alla soluzione del problema³¹.

Secondo Aristotele³² il processo discorsivo noto sotto il nome di sillogismo, principio dei ragionamenti deduttivi, costituisce ormai un esempio classico di mediazione logica. Nel sillogismo la conclusione è conoscenza ‘mediata’ in quanto opposta a quella delle ‘premesse immediata’ da cui la deduzione prende le mosse. Mediazione diventa con ciò sinonimo di attività logica accertante la conoscenza, con energia autonoma, in antitesi con la passività contemplativa della conoscenza immediata.

²⁹ Franco Occhiogrosso, *Editoriale*, in “Mediars”, Semestrale sulla mediazione, Anno I, N. 1, Edizioni Dedalo, Bari, gennaio-giugno 2003, p. 12.

³⁰ Cfr. Cristina Rodi, *Le origini filosofiche del concetto di mediazione*, in “Il Foglio del Mediatore dei conflitti”, CIMFM Bologna, in corso di pubblicazione.

³¹ *Ibidem*.

³² Aristotele, *op. cit.*

Una funzione mediatrice tra gli dèi e gli uomini, nell'antichità, fu riservata ai demoni. Il Demiurgo platonico incarica le divinità inferiori o demoni di creare le generazioni mortali e completare l'opera della creazione. Inoltre, il concetto di mediazione ha avuto una certa fortuna e una particolare attenzione anche nella teologia. I due ambiti che più di tutti sono stati percepiti come separati e bisognosi di unione sono, da sempre, il mondo naturale e quella soprannaturale, la realtà divina e quella umana. Infatti, secondo la dottrina cristiana solo Cristo ha il compito di mediatore, mentre angeli e sacerdoti sono piuttosto strumenti di mediazione. “Analogamente il Cristo mediatore, – afferma Tagliapietra– nella sua positività storica, nel suo porsi come mediazione eccezionale privata ed isolata, vanifica il movimento fusionale dell'amore, ribadendo la separatezza”³³.

Alla luce della prospettiva sociologica, il concetto di mediazione, per la sua complessità e multidimensionalità, ha bisogno di confini precisi, è necessario cioè che gli si dia una definizione di categoria oggetto della trattazione. Quello che oggi l'ecologia della comunicazione pubblica, secondo Eligio Resta, ci insegna è che urge fare pulizia dei termini che a volte vengono utilizzati genericamente. Mediare non è conciliare, arbitrare, o giudicare ³⁴. Oltre a differenze di tecniche procedimentali, di legittimazione e di efficacia vi sono alla base antropologie diverse. Per Leonardo Lenzi: “la mediazione è un'esperienza che riguarda le dimensioni più profonde dell'umano, laddove si riscontra la compresenza di una *separazione costitutiva, originaria* e di un movimento e un desiderio verso l'*unità, la ri-unificazione*”³⁵.

Nella parola mediazione è contenuta l'idea dello stare nel “mezzo” tra due realtà divise, tra due mondi separati per metterli in relazione. Da sempre, l'uomo ha avuto necessità di mediatori, di luoghi, di oggetti, di riti e di persone che potessero servire da ponti per passare da un mondo all'altro, da una dimensione all'altra. Ovunque ci sono frontiere. La frontiera è il luogo della divisione, della separazione, del conflitto, della guerra, ma anche della vicinanza, della prossimità e del contatto. È proprio sulle frontiere che secondo Franco Cassano si misura la

³³ Andrea Tagliapietra, *La metafora dello specchio*, Feltrinelli, Milano, 1991, p. 182.

³⁴ Eligio Resta, *Giudicare, conciliare, mediare*, in Scaparro Fulvio (a cura di), *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzione alternative delle controversie*, Guerini e Associati, Milano, 2001.

³⁵ Leonardo Lenzi, *Poetica della mediazione*, I Convegno di Studi sui metodi alternativi di risoluzione dei conflitti, *Dalla decisione alla mediazione*, Sassari, 26 maggio 2000.

terribile inquietudine che attraversa la storia degli uomini. Così scrive a riguardo: “la parola *frontiera* viene dal latino *frons, frontis*, “fronte”. Le frontiere sono i luoghi in cui i paesi e gli uomini che li abitano si incontrano e stanno di fronte. Questo essere di fronte può significare molte cose: in primo luogo guardare l’altro, acquisirne conoscenza, confrontarsi, capire che cosa ci si può attendere da lui. Ma, l’esistenza dell’altro può essere anche un’insidia [...]. Le frontiere più inquiete sono quelle che non vengono riconosciute”³⁶.

Il confine è sacro perché custodisce allo stesso tempo identità e differenza, in quanto costruisce e identifica una comunità proprio attraverso la sua contrapposizione alle altre. La frontiera quindi non unisce e separa, ma unisce in quanto separa. Con un altro paese si ha la stessa frontiera perché la linea di divisione è anche il tratto in comune che si ha con esso. L’ostilità assoluta non permette questo contatto e tra gli eserciti c’è una *terra di nessuno*. “La mediazione -secondo Cassano- è un porsi in mezzo, inserire dei corpi nella terra di nessuno dimostrando che l’ostilità può essere ridotta e controllata. La pace inizia allorché ci si può tornare a toccare ai propri confini, quando sono possibili con-tiguità e con-tatto”³⁷.

Se dunque non c’è la frontiera, non c’è il confine, non esiste nemmeno la possibilità di raggiungere l’altro. Piero Zanini, allievo di Franco La Cecla, nel suo testo³⁸ *Significati del confine* cita il film di Théo Angelopoulos *Il passo della cicogna*, del 1991, dove uno dei personaggi afferma: “Sa cos’è una frontiera? ...Se faccio un altro passo sono altro, o sono morto”. Ovunque, quindi, ci sono frontiere che, se attraversate, possono renderci altri o farci morire, a volte simbolicamente, ma non per questo con meno dolore. Bisogna imparare ad abitare, a restare sulle frontiere e a so-stare nel conflitto.

³⁶ Franco Cassano, *Il pensiero meridiano*, Laterza, Roma-Bari, 1996, p. 53.

Inoltre, in questo libro l’autore si rivolge al passato, questo significa tornare alle origini che, nel caso specifico, si fondano sul Mediterraneo, il mare che media le terre, ma anche i popoli. Nella geopolitica del Medi-terraneo si ritrova tanto l’idea del mezzo attraverso il quale terre diverse, e spesso in conflitto, si ricongiungono, per cui il mare che si trova in mezzo alle terre e che metaforicamente è l’esempio di successi e insuccessi dell’esperienza di mediazione politica, e non solo da oggi.

³⁷ Franco Cassano, *op. cit.*, p. 56.

³⁸ Piero Zanini, *Significati del confine. I limiti naturali, storici, mentali*, Mondadori, Milano, 1997; a proposito del concetto di confine confronta anche il libro di Gian Primo Cella, *Tracciare i confini. Realtà e metafore della distinzione*, il Mulino, Bologna, 2006.

Così come il conflitto è legato alla storia del genere umano, fin dalle origini di questa storia l'uomo ha cercato, sperimentato e messo in pratica forme di regolazione dell'ordine sociale. Se, come aveva messo in evidenza Georg Simmel³⁹ l'opposto del conflitto è l'assenza di relazione, le possibili opzioni in termini di reazione ad un conflitto devono essere esaminate alla luce di due fattori: il peso dell'ordine sociale e le caratteristiche della relazione sociale. Bisogna sottolineare comunque che il tema dell'ordine sociale è di molto precedente la nascita della sociologia, lo troviamo in modo specifico nella filosofia politica del Seicento con la trattazione autorevole di Thomas Hobbes e successivamente nel pensiero politico del Settecento e Ottocento. Carlo De Rose sottolinea però l'originalità con cui la sociologia ridefinisce tale tema, prendendo le distanze sia dalle interpretazioni che concepiscono l'ordine sociale come espressione di una legge naturale che spinge gli uomini a forme istintive di cooperazione, sia da quelle fondate sull'idea di un contratto che garantisce condizioni di convivenza pacifica alla collettività⁴⁰.

La mediazione ha a che fare in ogni momento con ciascuno di noi, anche se siamo o non siamo in una situazione di conflitto, perché la nostra semplice esistenza implica la necessità di realizzare una mediazione con ciò che sta fuori di noi e con ciò che è altro da noi.

1.2 – I luoghi della mediazione: un po' di storia...

Se è vero che esiste una struttura comune alla base delle pratiche di mediazione, gli ambiti in cui essa si esercita, la posta in gioco dei conflitti e le caratteristiche dei soggetti coinvolti (individui, gruppi, organizzazioni) determinano una notevole differenziazione e specificazione delle esperienze del mediare.

Per questo il bagaglio del mediatore deve essere arricchito di conoscenze relative allo specifico sistema con cui tratta: comprendere a fondo i conflitti e le risorse a disposizione per gestirli significa studiarli nella loro fenomenologia

³⁹ Cfr. Georg Rimmel, *Der Streit in Sociologie*, Lipsia 1908, Berlino 1958; tr. it. in Carlo Mongardini (a cura di), *Il conflitto nella cultura moderna*, Bulzoni, Roma, 1976.

⁴⁰ Carlo De Rose, *Ordine sociale e potere* in Teresa Grande, Ercole Giap Parini (a cura di), *Studiare la società. Questioni, concetti, teorie*, Carocci, Roma, 2007.

quotidiana, nella loro multiformità. Una prima dimostrazione di quanto detto può venire da una rapida cronologia della pratica del mediare.

Nel tempo, tracce della storia della mediazione si ritrovano in ogni parte del mondo: partendo dai gruppi uniti da vincoli di parentela essa si è estesa dai villaggi fino alle città adattandosi alla crescente complessità delle relazioni attraverso procedure che, dapprima informali, si sono andate sempre più strutturando⁴¹. Successivamente, i consigli degli anziani e le assemblee tribali hanno sempre svolto un ruolo di mediazione, un ruolo necessario alla sopravvivenza della comunità.

Nell'Estremo Oriente, in sintonia con il pensiero di Confucio, le dispute non dovevano assolutamente risolversi in maniera coercitiva, bensì trovare un accordo attraverso la persuasione morale. In Giappone, sia nella tradizione scintoista che in quella buddista, la mediazione ha radici lontane, nei villaggi erano infatti i capi ad occuparsi della soluzione delle controversie. Almeno a partire dall'Era Edo (1603-1867) l'esistenza della mediazione è ben documentata, i mediatori venivano utilizzati soprattutto nel corso di cause civili. Ancora oggi, alcune controversie nel campo civile vengono risolte attraverso procedure informali quali la mediazione. Oggi, la mediazione è parte della cultura del mondo degli affari, i quali sono facilitati da figure di intermediari e di mediatori.

In tutte le culture di tradizione buddista si cerca sempre il compromesso nelle dispute, la coercizione e la gestione legale di queste ultime sono evitate, in quanto forte è la convinzione che in tali occasioni si perda la faccia. Nella cultura islamica esiste una forte tradizione di mediazione e di conciliazione che trova la sua origine nel Corano. Persone specializzate chiamate *qadis* cercano di mantenere l'armonia sociale attraverso accordi che soddisfano entrambi i confliggenti.

Anche nelle culture africane, non islamiche, in caso di conflitti è profondamente radicato il ricorso all'assemblea informale della comunità, o ad un membro autorevole riconosciuto tale dal resto della comunità. Il successo di queste mediazioni è favorito dalle estese strutture di parentela che costituiscono il tessuto della comunità.

⁴¹ Fulvio Scaparro, *Dizionario delle Mediazioni*, 1^a parte in "Mediaries", Semestrale sulla mediazione, Edizioni Dedalo, Bari, 2/2003 luglio-dicembre.

Non meno radicata è la mediazione nella cultura giudaico-cristiana. Basti ricordare il ruolo svolto nel tempo dalle chiese e dai tribunali dei rabbini. Nell'antico tribunale rabbinico le dispute tra i membri delle comunità ebraica venivano risolte sulla base della tradizione. Nel caso dei cristiani, invece, per molti secoli i luoghi di culto sono stati uno spazio sacro dove il clero agiva da mediatore tra criminali e autorità. Ancora nel Medio Evo ci si rivolgeva agli uomini di chiesa per mediare contrasti di ogni tipo, da quelli tra e nelle famiglie, a quelli diplomatici.

Nei Paesi dove convivono differenti tradizioni culturali è evidente la necessità di mediatori che assicurano l'armonia e l'identità stessa dei membri delle diverse comunità. Uno dei numerosi casi di convivenza di nuove e antiche forme di mediazione è quello degli Stati Uniti, che fin dalle sue origini è stato un crogiuolo di culture. Già nel 1636, i Puritani fondatori di una comunità a Boston avevano previsto nel proprio patto costitutivo un sistema di mediazione informale. Così fecero alcuni coloni olandesi i quali fondarono la Commissione dei Nove formata da membri autorevoli con funzioni di "mediatori e arbitri amichevoli". A New York, la comunità ebraica ha avuto ben presto il proprio forum di mediazione. Gli immigrati cinesi, avevano fondato la *Chinese Benevolent Society*; gli scandinavi del Midwest avevano le loro commissioni di mediazione e così è avvenuto per molte altre comunità.

Anche il mondo romano è pieno di riferimenti alla mediazione intesa come scelta di una via di mezzo ed espressa con i termini *medietas* e *medium*: da Plauto ad Orazio a Ovidio. Nel diritto romano tali termini s'incontrano e conservano lo stesso significato. Il riferimento alla *media sententia* si incontra sia negli scritti di giuristi classici, che in quelli giustiniane. Dal concetto di mediazione come via di mezzo si passò a un diverso uso dei termini, come la ricerca di soluzione mediata per superare un conflitto. Tito Livio parlò di ristabilire la concordia attraverso un compromesso.

Quanto all'attività di un terzo che svolga un'azione d'intermediazione tra due parti essa è conosciuta dal diritto romano non con il termine di mediazione, bensì di *prosseneta*. "[...] tale termine greco riporta in primo piano la somiglianza tra l'attività del *prosseneta* (intermediario-mediatore) e quella dell'interprete: in sostanza il mediatore era colui che interpretava presso l'uno dei contraenti le

aspettative e gli intenti della controparte (e viceversa) allo scopo di avvicinare le parti, chiarendone i rispettivi punti di vista sulla questione che trattavano e smussando così le difficoltà”⁴².

La società albanese più antica faceva riferimenti ripetuti alla mediazione e all’utilizzo dei mediatori nel Kanun un codice consuetudinario (oramai non più in vigore) trasmesso oralmente per secoli, e pubblicato successivamente. Esso raccoglie le basi morali e giuridiche tradizionali della società albanese. In tale codice si trovano cinque modelli di mediazione⁴³:

1. mediazione nel fidanzamento, che è un incarico obbligatorio e retribuito;
2. la mediazione tra contendenti;
3. il mediatore di tregua. Colui che fa opera d’intermediazione fra i parenti dell’ucciso per ottenere una tregua; è un compito obbligatorio e gratuito;
4. il mediatore del sangue. Chi si sforza di condurre la famiglia dell’ucciso a riconciliarsi con quella dell’uccisore; ha diritto ad un compenso in caso di mediazione riuscita;
5. la mediazione occulta indica il complice nella consumazione di un reato; questa mediazione è severamente punita.

Va infine detto che nel Kanun s’incontrano anche alcune indicazioni su chi può essere il mediatore, sul modo di segnalarlo e sui casi nei quali gli è dovuto un compenso⁴⁴.

Infine, nell’ambito del diritto privato italiano la mediazione è un istituto ben conosciuto e risalente al codice di commercio del 1882, passato poi in quello civile nel 1942. Mentre in passato chiunque poteva, anche occasionalmente, svolgere opera di mediazione, oggi con la legge 3 febbraio del 1989 n. 39 è stato istituito un ruolo, al quale sono obbligati ad iscriversi tutti coloro che intendono svolgere attività di mediazione, e solo chi è iscritto ha diritto a percepire un compenso.

⁴² Franco Occhiogrosso, *L’editoriale, op. cit.*, p. 14.

⁴³ Tra i quali ritroviamo anche l’odierna mediazione dei conflitti.

⁴⁴ Cfr. a questo proposito Patrizia Resta (a cura di), *Il Kanun, le basi morali e giuridiche della società albanese*, Besa, Lecce, 1996.

Di recente la mediazione ha visto la luce negli Stati Uniti a partire dagli anni Sessanta, per giungere poi in Europa negli anni Settanta e maggiormente negli anni Ottanta. Infatti, in quegli anni la parola e il concetto di mediazione sono andati diffondendosi in Europa con un'ampiezza sempre più crescente, tanto che lo studioso francese Jean-François Six ha definito questo periodo come 'il decennio della mediazione'. Nelle parole dell'autore: "Mai il mondo ha conosciuto tante 'comunicazioni' [...] e mai gli uomini hanno conosciuto tanta difficoltà a comunicare, tanto panico davanti all'altro nella sua differenza, tanto ripiegamento in se stessi e tanti integralismi per evitare il problema posto dall'esistenza dell'altro"⁴⁵. E' questa situazione che sollecita l'intervento della mediazione e dei mediatori.

L'impetuoso sviluppo, riscontrato negli ultimi trent'anni, della mediazione familiare⁴⁶ non deve far pensare che quello dei conflitti all'interno della famiglia sia l'unico ambito che interessa la pratica della mediazione: al contrario, i campi di applicazione della mediazione sono innumerevoli. Si cominciò con il mediare nelle crisi industriali e politiche, nelle cause legali, in occasione di modifiche legislative. Inoltre, in diversi ambiti: carcere, scuola, nei servizi socio-sanitari, nonché in famiglia. È comprensibile che il rivolgersi ai mediatori possa apparire a volte una debolezza, un modo, per alcuni, di scaricare su altri il peso di cui sono gravati. Il vero mediatore, però, è colui che vigilerà affinché gli antagonisti non si rivolgano a lui troppo facilmente, colui che li spingerà ad agire la loro libertà. È ad essi che spetta creare un legame nuovo, e il mediatore non è altro che un catalizzatore momentaneo.

I primi segnali del potenziale sviluppo della mediazione, soprattutto da un punto di vista pragmatico, si sono avuti negli Stati Uniti (subito seguiti dal Canada) in occasione dei movimenti femminista, dei black power, dei movimenti di protesta contro la guerra in Vietnam, delle agitazioni studentesche, dei comitati di difesa dei diritti civili.

Il *Community Relations Service* (CRS), fondato nel 1964 nell'ambito del Ministero della Giustizia, gestito da Robert Kennedy, ebbe un ruolo fondamentale per sedare gran parte dei conflitti sviluppatisi dopo l'abolizione della segregazione

⁴⁵ Jean-François Six, *Le temps de médiateurs*, Seuil, Paris, 1990, pp. 12-13.

⁴⁶ Fulvio Scaparro, *La mediazione familiare: un percorso biografico*, in "Rassegna bibliografica: infanzia, adolescenza", Istituto degli Innocenti Editore, anno V, n. 1, Firenze, giugno 2004.

razziale. A partire dagli anni Settanta le pratiche di mediazione si erano diffuse notevolmente in molti *States*. Di questo periodo, in ambito comunale, ricordiamo i primi *Neighborhood Justice Center* (NJC), i quali offrivano servizi di mediazione gratuiti o a basso costo in controversie di quartiere o di vicinato, in conflitti coniugali o familiari.

Contemporaneamente, negli stessi anni, cominciarono a svilupparsi iniziative di mediazione nei conflitti internazionali, sia nell'ambito di organizzazioni pubbliche dove lo Statuto dell'ONU all'art. 3 prevede la mediazione come una delle diverse modalità di risoluzione dei conflitti, che nell'avvio di Organizzazioni non governative (ONG), spesso a carattere religioso. Sempre nella seconda metà degli anni settanta, nasce e si sviluppa in California il progetto del *Community Board* di S. Francisco, che costituisce il modello americano più articolato ed elaborato di mediazione dei conflitti locali.

In Europa, la Francia e l'Inghilterra vantano una lunga tradizione teorica-filosofica e posseggono una legislazione particolarmente avanzata al riguardo. I primi tentativi di applicare i modelli statunitensi si verificarono soprattutto in Germania su controversie a carattere ambientale. In Francia proprio il modello del CB di S. Francisco trova un riscontro metodologico nell'associazione *SOS-Aggressions-Conflits* di Parigi; un'altra interessante esperienza francese è inoltre quella della *Boutique de droite* di Lione, radicata profondamente nella società civile della città attraverso la metodologia delle interazioni di quartiere⁴⁷. Infine, agisce da tempo il *médiateur de la république*, che cerca di facilitare il rapporto fra cittadini e pubblica amministrazione svolgendo quella che nei paesi del Nord Europa è la funzione dell'*ombudsman*, in Spagna del *defensor del pueblo*, e che in Cina viene affidata ai milleottocento comitati di mediazione che operano a livello di quartiere, di villaggio o di fabbrica.

Secondo Fulvio Scaparro: “la nozione di ‘gestione dei conflitti’ è così complessa e variegata che la sua applicazione concreta rappresenta ‘molto più della semplice applicazione di una tecnica di trattamento dei conflitti’ e finisce con l’investire e mettere in discussione i globali modelli di azione sociale”⁴⁸. Il conflitto non è uno dei tanti problemi da risolvere, ma un nodo culturale da

⁴⁷ Cfr. Giovanna Ceccatelli Gurrieri, *op. cit.*, pp. 22-23.

⁴⁸ Fulvio Scaparro, *Dizionario delle Mediazioni*, in “Mediaries”, Semestrale sulla mediazione, N. 3 gennaio-giugno 2004, Edizioni Dedalo, Bari, p. 218.

sciogliere, affondato nella tradizione, nel costume e nella società. Questo spiega l'attenzione crescente al riconoscimento di diversi modelli di mediazione: “mediazione latina” *versus* “mediazione anglosassone” e dell'influenza che i contesti sociali e politici dei diversi Paesi esercitano sulla pratica delle soluzioni alternative delle controversie.

Difatti, esistono vari modelli “teorici”: modelli orientati alla *negoziiazione* e alla risoluzione transattiva della *controversia* e modelli *umanistici* centrati sul percorso del riconoscimento personale profondo tra le parti separate dal *conflitto*. Un tipico modello transattivo-negoziale di risoluzione delle controversie è quello presentato da Roger Fisher e William Ury⁴⁹ e giocato tutto sul *problem solving* e sull'assottigliamento delle divergenze di posizione tra i confliggenti grazie alla sapiente valorizzazione degli interessi sottostanti. La soluzione è valutata alla luce della soddisfazione delle parti e dall'abilità del mediatore nel condurle a svelare posizioni “compatibili”. Una posizione intermedia è quella di Jean Pierre Bonafé-Schmitt, il quale definisce la mediazione: “un procedimento formale con il quale un terzo neutro tenta, mediante scambi fra le parti, di permettere loro di confrontare i punti di vista di ciascuno e di cercare, con il suo aiuto, una soluzione al conflitto che li oppone”⁵⁰.

Oggi però si sta maggiormente affermando il modello *umanistico-dialogico* attento non alla mera rimozione esteriore della lite o al soddisfacimento degli interessi materiali delle parti, ma alla ricostruzione almeno di un livello accettabile di pace interpersonale e collettiva: si tratta della mediazione proposta da Jacqueline Morineau della *transformative mediation* di Baruch Bush e Folger, e della *humanistic mediation* di Mark Umbreit⁵¹. È al modello umanistico che fanno riferimento i documenti internazionali del Consiglio D'Europa e della Nazioni Unite, nonché gli Uffici di Mediazione aperti in via sperimentale in Italia.

In Italia, ancora, Anna Coppola De Vanna parla di *mediazione mediterranea* per definire: “i modi e le peculiarità di un modo di fare mediazione

⁴⁹ Cfr. Roger Fisher, William Ury, *Comment réussir une négociation?*, Editions du Seuil, Paris, 1982; e ancora il testo di William Ury, *Comment négocier avec les gens difficiles?*, Editions du Seuil, Paris, 1993.

⁵⁰ Cfr. Jean Pierre Bonafé-Schmitt, *La médiation: une justice douce*, Syros Alternatives, Paris, 1992 ; Ceretti A., *Come pensa il Tribunale per i Minorenni*, Franco Angeli, Milano, 1996, p. 203.

⁵¹ Mark S. Umbreit, Heather Burns, *La mediazione umanistica: un percorso di pacificazione fondato sui valori base del lavoro sociale*, in “Sociologia e politiche sociali”, N. 2, anno 2006.

che si andava sviluppando applicandosi ad una tipologia di conflitto e ad una caratterialità dei confliggenti percepite e qualificate nel loro essere e nei loro modi nell'ambito geografico e culturale di appartenenza"⁵². Essa rimanda ai colori, ai sapori, ai profumi, ai mestieri della terra mediterranea⁵³, in contrasto con le idee pragmatiche per le quali la mediazione è una forma di negoziazione. "Il clamore delle emozioni –afferma De Vanna- che risuonano nella stanza di mediazione e per le quali non è possibile realizzare alcuna forma di *negotium*"⁵⁴. L'area del Mediterraneo, punto di incontro con l'Altro, Oriente ed Occidente, arabi e latini, è un luogo potenzialmente ideale per lo sviluppo di modalità di mediazione che tengono conto delle esperienze maturate in ogni parte del mondo. E poi anche perché, seguendo Franco Cassano: "questo mare che abbiamo sempre avuto sotto gli occhi torna ad essere un simbolo: la sua posizione di *mediazione* tra le terre potrebbe essere una garanzia contro la deriva dei continenti, contro il rinchiudersi di ciascuno di essi nella ripetizione assordante delle proprie virtù"⁵⁵.

La mediazione si presenta oggi come un fenomeno multiforme e in piena espansione. È presente quindi in ogni aspetto della vita: giustizia, lavoro, realtà urbana, scuola, famiglia, azienda, istituzioni, organizzazioni non-profit, media, ambiente, cultura, relazioni sociali sia a livello locale, nazionale e internazionale. In sintesi, la mediazione è stata finora applicata, come ha sottolineato Adolfo Ceretti, oltre che nei cosiddetti conflitti di prima generazione, quelli tra popoli, gruppi, strati o classi sociali, anche nei conflitti di seconda generazione, quelli di vicinato, di quartiere, familiari, scolastici, interculturali, d'ambiente, sul posto di lavoro⁵⁶.

In particolare, secondo Fulvio Scaparro, alcune aree di potenziale conflitto dove la mediazione è stata tradizionalmente applicata o si sta rapidamente affermando sono le seguenti⁵⁷:

⁵² Cfr. a questo proposito l'interessante articolo scritto da: Anna Coppola De Vanna, *La mediazione mediterranea*, in "Mediares", N. 1, art. cit.

⁵³ Pavese Cesare, *Mediterranea*, da *Lavorare stanca*, in Poesie, Mondadori, Milano, 1996.

⁵⁴ Anna Coppola De Vanna, art. cit., p. 154.

⁵⁵ Franco Cassano, *Partita doppia*, il Mulino, Bologna, 1993, p. 144.

⁵⁶ Cfr. Adolfo Ceretti, *Vita offesa, lotta per il riconoscimento e mediazione* in Fulvio Scaparro (a cura di), *Il coraggio di mediare*, op. cit.

⁵⁷ Cfr. Christoph Besemer, *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA, Torino, 1999; Fulvio Scaparro (a cura di), *Il coraggio di mediare*, op. cit.

- ✓ *famiglia*: mediazione familiare in tema di conflitti tra coniugi e conviventi, tra genitori, tra genitori e figli, con le famiglie d'origine;
- ✓ *lavoro*: vertenze sindacali, conflitti sul posto di lavoro;
- ✓ *affari e commercio*: dispute commerciali, conflitti organizzativi, dispute fra imprese e clienti, tra impresa e concorrenti, tra impresa e fornitori, in materia di finanza, mercato immobiliare, assicurazioni;
- ✓ *consumo*: conflitti fra consumatori e produttori di merci e servizi, nell'ambito del vicinato e di quartiere (tensioni per vandalismi, microcriminalità, schiamazzi);
- ✓ *politiche locali*: conflitti sui progetti di sviluppo economico e di utilizzazione delle aree;
- ✓ *comunità*: sicurezza urbana, rapporti tra forze dell'ordine e territorio, diversità etniche (tensioni tra etnie, conflitti con e tra immigrati, discriminazione, segregazione);
- ✓ *casa*: conflitti tra padroni di casa e inquilini; conflitti tra diversi inquilini;
- ✓ *ambiente*: utilizzazione delle aree, ubicazione di impianti industriali, fonti di inquinamento, discariche, trattamento dei rifiuti tossici, politica dei trasporti;
- ✓ *scuola*: tensioni fra insegnanti, tra insegnanti e amministrazione, tra studenti e insegnanti, tra studenti, fenomeni di bullismo ecc.
- ✓ *ospedali*: *malpractice*, rapporti medico-paziente, rapporti medico-paziente-famiglia, rapporti tra operatori;
- ✓ *giustizia*: mediazione penale in ambito minorile e nel settore adulti, programmi di mediazione fra vittime e autori di reato, giustizia riparativa, tensioni e conflitti negli istituti penitenziari;
- ✓ *politica internazionale*: attività diplomatica, ONG, prevenzione dei conflitti armati, interventi per la cessazione dei conflitti. I fattori che oggi stanno contribuendo maggiormente a mettere in evidenza una complessità legale ormai divenuta intollerabile sono: lo sviluppo delle

leggi internazionali sul commercio, i blocchi imposti al commercio continentale, la *World Trade Organization*, l'opposizione costituita dal movimento anti-globalizzazione e la diffusione di Internet. In questi casi non è chiaro quale giurisdizione abbia la precedenza sulle altre e c'è molta resistenza a trovare un accordo in materia. Di conseguenza, si tende sempre di più a ricorrere alla mediazione come sostituzione a procedure legali e giudiziarie sostenute dagli Stati Nazione⁵⁸.

In generale, è possibile individuare alcuni temi comuni a tutte le forme di mediazione. Ciò significa che la mediazione possiede una propria irriducibile caratterizzazione, indipendentemente dai soggetti coinvolti e dal campo di applicazione. Sebbene, comunque, non venga esplicitamente contraddetta, questa non è una posizione particolarmente diffusa.

Questa idea è anche quella di Jacqueline Morineau, che nel suo modello umanistico interseca, sovrappone, fa dialogare varie discipline con garbo e maestria. Morineau definisce infatti il processo di mediazione come unico e diversi campi di applicazione: familiare, scolastico, inter-culturale, penale, ecc⁵⁹.

La mediazione si configura, quindi, come una pratica che di continuo si esercita nella specificità di una singola situazione. Comunque, non esistono mediatori per tutte le stagioni, a seconda dei campi in cui esercita la propria opera il mediatore dovrà disporre di ulteriori competenze specialistiche, soprattutto per comprendere di cosa stanno parlando le parti in gioco. Questa competenza specialistica gli servirà proprio per acquisire presso le parti quella *autorevolezza* che rappresenta una delle caratteristiche cruciali per lo svolgimento del suo ruolo, soprattutto nell'attuale situazione di un non esplicito riconoscimento sociale e giuridico del mediatore.

1.3 – La tragedia greca e la mediazione

La mediazione, almeno per l'Occidente, risale all'antica Grecia. L'idea di una parentela stretta fra mediazione e tragedia greca la ritroviamo nel modello umanistico di Jacqueline Morineau. Secondo tale modello i greci hanno creato la

⁵⁸ <http://www.wordiq.com/definition/Mediation>;

⁵⁹ Cfr. Jacqueline Morineau, *op. cit.*

tragedia proprio per confrontarsi con la realtà delle loro sofferenze e per superarle. Per comprendere meglio la dimensione tragica del conflitto dobbiamo rifarci ai primi esempi di teatralizzazione.

Le fonti collocano la nascita della tragedia nell'Atene di Pisistrato. Il primo concorso tragico risale alla LXI Olimpiade (536/5 – 533/32 a.C.) e sarebbe stato vinto da Tespi. A lui la tradizione attribuisce l'invenzione della maschera e l'introduzione del dialogo tra il coro e un attore. Successivamente, quando Eschilo introdurrà il secondo attore e poi Sofocle il terzo il gioco scenico perderà ogni tratto di stereotipia e si farà molto più ricco e complesso. La tragedia elimina del tutto la cornice narrativa e con essa il filtro dell'autore. Non vi è più, come ad esempio in Omero, un alternarsi di racconto e di discorsi diretti: i personaggi acquistano autonomia e diventano attori, agiscono direttamente sulla scena senza nessuna intermediazione⁶⁰.

La tragedia nasce come celebrazione di un sacrificio a Dioniso, dio della vite, del vino e dell'eccesso. Veniva celebrato in processioni tumultuose dove attraverso delle maschere venivano evocate pulsioni primordiali: quali la fecondità e la terra. *Tragodia* (tragedia) significa: “canto del capro, canto del sacrificio del capro sacro a Dioniso”⁶¹.

Aristotele collegava l'origine della tragedia al ditirambo e al *satyrikón*, ma le vaghe indicazioni che la *Poetica* offre al riguardo non aiutano granché a rischiarare il quadro. La tragedia, scrive Aristotele, è l'imitazione di un'azione: essa presenta degli attori posti di fronte delle scelte e che devono scegliere la migliore. La tragedia quindi aiuta a riconoscere nel conflitto questo lato opaco e inspiegabile che è in noi stessi. Ogni essere umano ha prima o poi esperito una relazione iniziata in modo armonico e finita con il crollo di ogni illusione. La ragione non offre nessuna spiegazione, poiché il dramma non si situa a livello razionale, ma un livello di profondità dell'anima di cui non siamo coscienti.

Salvatore Natoli ha affermato a questo proposito che: “nel grido della tragedia erompe il grido originario, la voce del *kaos*, che squarcia la serenità olimpica e tocca quell'estremo limite o quel *punto minimo* di congiunzione in cui le forme e l'informe per un attimo si toccano, per nuovamente separarsi. Sotto

⁶⁰ Cfr. Massimo Di Marco, *La tragedia greca. Forma gioco scenico, tecniche drammatiche*, Carocci, Roma, 2000.

⁶¹ Cfr. Leonardo Lenzi, *art. cit.*

quest'aspetto, il grido ha poco a che fare con la scompostezza che Platone imputerà ai tragici, ma è invece l'espressione più alta e compiuta della tragedia. Nel grido non solo risuona, in tutta la sua forza, l'atrocità e *fisicità* del male, e ciò contro ogni spiritualizzazione, ma in esso viene meno e dilegua l'identità dei soggetti”⁶².

René Girard nella *Violenza e il sacro* scrive che nell'arte tragica c'è un'opposizione di elementi simmetrici: la violenza reciproca è sempre rinnovabile se non c'è trasmutazione. Infatti, oggi, la purificazione finale del sacrificio è diventata impossibile perché nel corso dei secoli è emersa una crisi sacrificale⁶³.

La tragedia è apparsa in un momento importante della storia greca, precisamente quando quest'ultima si trovava ad un bivio tra due diversi ordini: l'ordine antico in cui esisteva la credenza e il rispetto degli dèi come forze superiori, e una nuova forma d'ordine fondata sulla supremazia del diritto, dell'uomo e della sua ragione. L'affermazione di un nuovo ordine segnò il passaggio dal mondo antico alla modernità.

La tragedia diventa quindi la rappresentazione in atto della crisi vissuta, per esprimere la quale i Greci sceglieranno le leggende degli eroi della tradizione mitica, ma allo stesso tempo prendendo distanza dal racconto dell'eroe. “In tutte le situazioni di crisi –afferma Morineau– riappare la violenza, la quale è sempre la manifestazione di una disfunzione, e alla quale noi non sappiamo come rispondere”⁶⁴.

A differenza della giustizia, la mediazione non si fissa sui fatti, ma cerca di fare in modo che emerga il non-detto. Non cerca di comprendere, di razionalizzare l'accaduto, poiché ciò che accade è in parte inesplicabile. La trama di questo processo si può trovare nel diritto greco, nella tragedia e nella mediazione. Si tratta di una pratica ritualizzata, strutturata, che può essere divisa in tre tempi: teoria, *krisis*, catarsi.

Esaminiamo singolarmente queste tre fasi.

Prima fase: la teoria, consiste nell'esposizione dei fatti, ciascuna delle due parti esprime ciò che vive nella situazione presente. È un tempo di espressione e

⁶² Salvatore Natoli, *L'esperienza del dolore. Le forme del patire nella cultura occidentale*, Feltrinelli, Milano, 1987, p. 102, citato in Leonardo Lenzi, *art. cit.*

⁶³ Cfr. René Girard, *La violenza e il sacro*, Adelphi, Milano, 1992.

⁶⁴ Jacqueline Morineau, *op. cit.*, p. 63.

di ascolto reciproco, di scambio obbligatorio che i soggetti avevano precedentemente perduto in quanto il dialogo era stato interrotto poiché ciascuno parlava senza essere ascoltato. Una volta terminato tale scambio un mediatore farà una prima sintesi del racconto per riassumere il punto di vista di ciascuna delle due parti. Nella tragedia, il corifeo e il coro hanno un ruolo simile e, al tempo stesso, diverso. Riprendono ciò che è stato detto da un punto di vista esterno, poiché rappresentano la voce del pubblico, del cittadino. Ma sono anche lì per interrogare, per prendere distanza dal problema e situarlo altrove. Fu Wilhelm August von Schlegel a definire il coro lo spettatore ideale, un osservatore distaccato e dotato di una sua costante e universale moralità. Egli si trova ad assistere ai conflitti che esplodono tra i personaggi senza potere intervenire, se non con raccomandazioni di prudenza ed equilibrio, con inviti al rispetto delle leggi e del sistema dei valori dominanti nel regime democratico dell'Atene del V secolo⁶⁵. A questo proposito Morineau sostiene che “lo spirito duale del conflitto si stabilisce in modo evidente già nella relazione tra gli attori e i coreuti mediatori. Tale dualità rivela immediatamente lo spirito di ambiguità che caratterizza il conflitto, ambiguità che è determinata anche nell'azione tragica”⁶⁶.

Seconda fase: la krisis, l'azione tragica è un confronto che riattiva le emozioni, i confliggenti si incontrano direttamente sul terreno delle loro opposizioni, delle loro contraddizioni. Questo confronto è la *krisis*, che permette l'espressione dell'intensità della sofferenza e la sua interrogazione. È un'esplosione che non può manifestarsi senza violenza. È il grido dell'uno che fa eco a quello dell'altro. Questa scena è accuratamente evitata dalla Giustizia perché fa paura. Nella teoria i mediatori si pongono come *specchi*, riflettendo quello che viene espresso dagli attori in conflitto. Ma nella *krisis* tali specchi assumono più il ruolo di coreuti, nel senso che facilitano un'interrogazione e una riflessione sull'azione messa in scena. Nel gioco di riflessi e di specchi i confliggenti prendono distanza dalle proprie emozioni; in tal modo sia i mediatori che i mediati accolgono pian piano le più intense sofferenze attraverso un'evoluzione della situazione, che porta all'ultima fase quella della catarsi.

⁶⁵ Citato in Massimo Di Marco, *op. cit.*, p. 179.

⁶⁶ Cfr. Jacqueline Morineau, *op. cit.*, p. 68.

Terza fase: la catarsi, l'espressione e il riconoscimento della sofferenza permettono di superarla. L'accoglimento della sofferenza, la parola che le viene data fanno sì che essa si trasformi in un agente purificatore. Vi è un passaggio da un livello di coscienza individuale, ossia l'interesse personale, a un livello capace di contemplare l'interesse dell'altro. Il *riconoscimento* delle emozioni, dei sentimenti, delle ragioni dell'altro ha un effetto catartico, di purificazione del conflitto. A proposito della catarsi nel sesto capitolo della *Poetica* Aristotele afferma: "Tragedia è [...] imitazione di un'azione seria e compiuta di una certa estensione, con parola ornata da elementi diversamente presenti nelle sue diverse parti, condotta da persone che agiscono direttamente e non riferita attraverso una narrazione, la quale mediante pietà e paura porta a compimento la purificazione di siffatte emozioni"⁶⁷. Per Aristotele quindi la pietà e la paura sono le emozioni tragiche per eccellenza: quelle emozioni che la tragedia, in forza della mediazione e della mimesi, deve evocare se vuole raggiungere il suo scopo di purificazione.

Abbiamo dunque visto che la tragedia e la mediazione riproducono lo stesso modello di sviluppo e la loro forma è necessariamente quella del dramma, poiché in entrambe sono in gioco i sentimenti e la sofferenza. Tutte e due permettono ai protagonisti, in un primo tempo, di instaurare un dialogo con se stessi e, in un secondo tempo, di trovare una distanza capace di costruire una diversa visione della propria situazione individuale.

Ciò che è necessario far emergere nel conflitto è proprio la relazione tra il livello cognitivo e quello affettivo. La storia di ognuno di noi si colloca a livello cognitivo, ma bisogna ricordare che la realtà della sofferenza si colloca invece a livello affettivo. Nel loro modo di esprimersi i mediatori, attraverso un lungo e difficile percorso di formazione, imparano a dire "io sento" e a interrogare gli altri sul loro sentire (per esempio 'io sento che lei ha paura', non domande dirette del tipo: 'lei ha paura?'). Questo perché, per poter essere ricettivi e 'sentire l'altro' bisogna innanzi tutto sentire se stessi. A volte è proprio questa incapacità di incontrare se stessi, a livello affettivo, che rende incapaci di incontrare gli altri al medesimo livello. Lenzi a questo proposito afferma: "Così, per il mediatore, il corpo della persona che è davanti a lui, i suoi gesti, le sue parole, costituiscono come una *mappa di simboli* seguendo la quale egli può accedere alle profondità

⁶⁷ Citato in Massimo Di Marco., *op. cit.*, p. 78.

del mondo interiore suo e degli altri, laddove si trovano le radici di ogni conflitto. Il percorso, quindi, è bidirezionale. Il mediatore è in grado di scendere nelle profondità dell'altro nella misura in cui è disceso nelle profondità di se stesso"⁶⁸.

In sintesi il mediatore lavora:

1. Sulla "dimensione umana e esistenziale" del conflitto;
2. Sulla "complessità", il "non-senso", il "disordine" del conflitto;
3. Sugli "effetti distruttivi" del conflitto;
4. Sul "consenso" e nella "confidenzialità";
5. Restituisce "autonomia" e "responsabilità" alle parti;
6. Lavora come terzo imparziale, o meglio "equiprossimo";

Le virtù del mediatore sono:

✓ *Lo specchio*: il mediatore si pone come *specchio* che accoglie le emozioni dei protagonisti per rifletterle. Per fare ciò egli ha bisogno di uno specchio pulito. E per giungere a un simile risultato, il mediatore deve imparare a tollerare il silenzio di cui spesso si ha paura.

✓ *Il silenzio*: il silenzio è qualcosa che si apprende. Il silenzio è il linguaggio dell'anima. Quando il silenzio ritrova il proprio spazio, può esserci il vuoto. Vuoto di accoglimento, in quanto spazio di potenzialità e di libertà. L'io esteriore, l'io ruolo, l'io della maschera intacca le nostre relazioni. Se riesce a tacere, rimane tutto lo spazio per accogliere la persona che ci sta di fronte.

✓ *L'umiltà*: il mediatore dovrebbe riuscire a incontrare i mediati senza giudicarli, senza voler far qualcosa, senza proiettare nulla su di loro, ed essere soltanto colui che facilita, risveglia le voci interiori. È un compito di grande umiltà che non ha mai termine.

Si può diventare mediatori solo attraverso un'educazione rivolta innanzi tutto verso se stessi. In questa fase, l'esperienza del mediatore è simile a quella del pubblico delle tragedie. Per quest'ultimo l'azione sulla scena era un insegnamento, l'obiettivo della rappresentazione era pedagogico, gli spettatori vivevano un'esperienza che li aiutava a cambiare e a vivere meglio nel quotidiano. Essi partecipavano ad uno spettacolo nel quale non erano passivi, ma attivi.

⁶⁸ Leonardo Lenzi, *op. cit.*, p. 6.

Il superamento del conflitto e delle tensioni si ha attraverso una vera o propria metodologia del mediatore:

- ✓ *L'empatia*: sentire l'altro come se fosse me;
- ✓ *La maieutica*: il tirare fuori, dedurre anche dal non detto, mai invadere l'altro;
- ✓ *L'interrogarsi*: anche sulle aspirazioni più elevate emerse porta alla conoscenza dei valori di ognuno e l'individuazione dei bisogni.

Lo scambio verbale che ha luogo nell'azione tragica è molto di più di uno scambio di dati e di sapere. "E' un modo di dire il mondo costruendo una relazione con l'altro", scrive Malleret⁶⁹. Per costruire bisogna iniziare dalle fondamenta e il fondamento del conflitto è il caos. Per poterne uscire bisogna uscire dall'ignoranza e sviluppare un sapere, ma non un sapere unicamente cognitivo. Si dimentica troppo spesso che il termine sapere deriva da sapere, avere sapore, e che solo in seguito ha assunto il significato di comprensione.

Il tempo nuovo della mediazione è in qualche modo il *futuro* perché a partire dal *riconoscimento* avvenuto la relazione può avere un avvenire, può ancora essere *ad-ventura*. I medianti possono tornare ad essere i protagonisti di un rapporto e non più agiti dalla sofferenza inespresa accumulata nel conflitto.

1.4 – La maschera, lo specchio e la mediazione

Nel nostro immaginario collettivo la maschera è il simbolo del teatro, l'emblema dell'illusionismo su cui si fonda la rappresentazione drammatica, l'icona dell'ambiguo rapporto che nel corso dello spettacolo si stabilisce tra l'attore e lo spettatore. Nella tragedia greca l'eroe indossa una maschera che rivela la sua individualità. In latino, infatti, il termine *persona* significa maschera, e le parole erano la voce della maschera.

L'uso della maschera da parte degli attori come dei coreuti accompagnò le rappresentazioni tragiche fino alla più tarda età. Il loro impiego, e quindi le motivazioni che spingevano a conservarla, permetteva a ciascun attore di

⁶⁹ Cfr. Maurice Malleret, *Colloque sur la médiation*, Sorbonne, Paris, 1996.

impersonare più ruoli, ivi compresi quelli femminili, in un teatro dove si faceva ricorso soltanto ad attori di sesso maschile.

La maschera permetteva a colui che la indossava di stabilire una distanza rispetto al ruolo. Ad esempio, in tutte le feste alla corte di Francia, e soprattutto nei carnevali, indossare una maschera è una occasione che ci libera dal personaggio che abbiamo costruito nella nostra vita quotidiana, di liberarci dagli infiniti ruoli direbbe Goffman⁷⁰. Si finisce, quindi, con il credere che tale personaggio sia la nostra unica realtà. Indossare una maschera, a volte, permette all'altra voce, quella che sussurra o che talvolta grida dietro al ruolo, di prendere la parola. “Nella tragedia, è la maschera –afferma Morineau– che consente di stabilire un dialogo tra la voce del ruolo e l'altra voce, che noi chiameremo voce interiore”⁷¹.

Nella mediazione i mediati, apparentemente, non portano delle maschere, ma il ruolo con il quale si presentano è un ruolo invisibile, ed è proprio da questo ruolo che essi devono uscire. Molto evocative a questo proposito sono le parole di Andrea Tagliapietra: “Da ultima Medusa, con i tratti deformi di una maschera orrida e grottesca, rappresenta per l'immaginario greco l'estrema alterità, l'orrore terrificante di quel che è assolutamente altro, l'indicibile, l'impensabile, il puro caos”⁷².

La civiltà moderna si è allontanata da Dioniso, e anche da Apollo. La scomparsa dei rituali e di numerose feste non hanno lasciato posto agli eccessi dell'uomo. “Potevano così vivere, per delega, le loro fantasie più folli: l'incesto, l'omicidio...Accettando la realtà di tali desideri, potevano liberarsene”⁷³. Fortunatamente, alcune di queste feste ancora oggi sopravvivono. Ne è un esempio il carnevale dove gli uomini possono mascherarsi da donne e le donne da uomini. Le differenze sessuali vengono abolite, in modo che ognuno può vivere il proprio lato femminile e maschile. Tutti i tabù vengono trasgrediti.

Nei gruppi di formazione alla mediazione, quando si simula una mediazione nel momento culminante del dramma si fanno indossare ai confliggenti delle vere maschere. “Il risultato –afferma Morineau– è sempre

⁷⁰ Cfr. Erving Goffman, *La vita quotidiana come rappresentazione*, il Mulino, Bologna, 1969.

⁷¹ Jacqueline Morineau, *op. cit.*, p. 73.

⁷² Andrea Tagliapietra, *op. cit.*, p. 31.

⁷³ Jacqueline Morineau, *op. cit.*, p. 36.

sorprendente: mascherati e privi dell'uso della parola, i protagonisti hanno unicamente i loro corpi e i loro gesti per potersi esprimere e, sistematicamente, essi lasciano cadere la maschera. Non possono più utilizzare le parole che li avevano portati a incontrarsi attraverso i ruoli e a ingannarsi reciprocamente. Ciascuno agisce, allora, con la sua voce interiore⁷⁴.

Il fatto di indossare delle maschere permette ai mediati di toccare il vero livello del dramma conflittuale, che attraverso le parole viene negato e celato. A volte, dietro una esplicita richiesta di separazione, si nasconde un agonico grido di riconoscimento, di unione e di amore. Le maschere diventano un utile strumento di conoscenza, grazie al quale si risparmia il tempo di 'fiumi' di parole che dissimulano la realtà. C'è da aggiungere però che, purtroppo, durante le mediazioni reali non è possibile utilizzare le maschere.

A partire dai territori del mito greco, l'enigma dello specchio sarà l'enigma dell'Altro e dello Stesso, l'enigma dell'identità e della differenza, il luogo in cui si genera la tensione che crea il simbolo. Il simbolo è ambivalente, polisemico, sfuggente, ma ha una relazione intima e profonda con ciò che viene simboleggiato. È come una barzelletta, se viene spiegata perde tutta la sua capacità di far ridere la gente. Anche il simbolo, una volta spiegato, perde la sua efficacia. "Lo specchio –afferma Tagliapietra- è la soglia del mondo dei segni e della mediazione, perciò è immediato e non si può significare. Lo specchio restituisce ciò che appare ma, insieme, mostra l'essere di ciò che appare, di ciò che è segno potenzialmente menzognero, indica la verità del suo essere altro da ciò che nel mondo dei segni appare"⁷⁵. Utilizzando un linguaggio simbolico, il mediatore consente alla persona una *via diretta* verso i luoghi del suo profondo. Lo specchio sembra essere allora il simbolo adeguato per questo percorso che dall'identità ritorna all'identità attraverso la differenza, connettendo unificazione e separazione.

Lo specchio è anche simbolo dell'illusione, perché quello che vediamo nello specchio non esiste nella realtà, e simbolo della conoscenza, perché guardandomi nello specchio io mi conosco. Il raddoppiarsi di Dioniso⁷⁶ nella sua immagine riflessa racchiude il 'mistero' della creazione, come perdita dell'unità

⁷⁴ *Ivi*, p. 74.

⁷⁵ Andrea Tagliapietra, *op. cit.*, p. 25.

⁷⁶ Lo specchio è il simbolo più arduo e più profondo che accompagna la passione di Dioniso.

per la pluralità delle parti. L'illusione dello specchio fa vedere i molti là dove invece è Uno, per cui nel molteplice si ritrova rispecchiata l'unità del medesimo. Il mediatore deve intraprendere un lavoro su se stesso ripulendo continuamente il suo specchio. Solo dopo un lungo *training* e una sofferta evoluzione riuscirà a riconoscere l'intensità delle sue emozioni. Per essere veramente specchio il mediatore deve accogliere l'immagine e non deformarla, non distorcerla. Il mediatore deve essere umile, e lo specchio è una cosa umile. Egli può essere paragonato ad una famosa immagine dei tiratori d'arco zen. Quando un arciere zen tira la freccia è pienamente nel presente, è non-egoico, è distaccato anche dallo stesso intento di colpire il bersaglio⁷⁷. Il mediatore rinvia il suo *io sento* direttamente come un arciere zen, senza passare per il livello mentale. Spetta poi al mediato utilizzare questa freccia: egli può anche decidere, in piena libertà, di restare sulla soglia della propria emotività e negare l'accesso al proprio 'giardino segreto'.

1.5 – So-stare nel conflitto

*Le colpe dell'uomo verso altri non gli sono
perdonate nel Giorno del
Perdono,
a meno che, prima di tutto,
egli non abbia placato
l'altro.
Emmanuel Lévinas⁷⁸*

Alle origini di ogni mediazione vi è un conflitto, una contesa, una contrapposizione. Nell'esistenza di qualsiasi sistema biologico il conflitto è la normalità e, in se stesso, non è né un bene né un male. Può avere effetti di crescita vitale, può invece risultare distruttivo ogni volta che dinamiche parziali diano luogo a dissoluzioni della struttura globale entro cui il conflitto si manifesta. Già l'etimologia della parola conflitto (da *confligere*) riporta al significato di urtare, battere insieme. Per parlare di conflitto, dunque, bisogna individuare nel mondo almeno due o più entità, di qualsiasi tipo esse siano: organizzazioni, gruppi,

⁷⁷ Eugen Herrigel, *Lo zen e il tiro con l'arco*, Adelphi, Milano, 1991.

⁷⁸ Emmanuel Lévinas, *Quattro letture Talmudiche*, Il Melangolo, Genova, 2000.

primati umani e no, batteri, cellule di una pianta, ecc.⁷⁹. “Il conflitto inizia dunque ad apparire come qualcosa di normale, di connaturato all’esistenza stessa di sistemi che cambiano nel tempo”⁸⁰.

Nelle società tradizionali il disordine e la violenza che accompagnavano un conflitto sono presi in carico dall’organizzazione dei legami sociali. Invece di pretendere che il disordine e la violenza scompaiono, essi vengono condivisi. La coesione comunitaria può essere ritrovata solo attraverso un’integrazione sociale del disordine e della violenza.

Il conflitto, inteso come particolare forma di *relazione sociale*, è stato per le scienze umane oggetto di studio sempre più consapevole e sistematico. “Non c’è scienza sociale –afferma Eligio Resta– per quanto ricca di letteratura specialistica sull’argomento, che alla fine ci possa raccontare questo mondo hobbesiano, inestricabile, ricco di passioni, interessi, comportamenti, motivazioni; lo si descrive in una scala di possibilità che coinvolgono la rivalità, la concorrenza, l’invidia, l’inimicizia, sempre a metà tra la rottura irrevocabile e la solida conferma della socievolezza”⁸¹.

La sociologia, in particolare, ha indagato le forme, le origini e le evoluzioni del conflitto interessandosi del suo ruolo entro i sistemi sociali, dalle contese di ampia portata tra le nazioni e le classi sociali, ai frammenti di conflittualità che invadono gli strati interni della società, come l’odio razziale, i problemi ambientali, le politiche pubbliche, lo scontro generazionale, le differenze di genere. I modi attraverso i quali un sistema sociale regola i conflitti all’interno della società sono tanti, sono tutti diversi e cambiano nel tempo e nello spazio, non sono eterni. Il discorso sui conflitti si costruisce, seguendo Emile Durkheim, al modo in cui le società si apprestano a regolarli⁸². “Nel pensiero di Durkheim –afferma De Rose – l’ordine sociale proprio di una determinata società - a prescindere dall’estensione di essa o dal suo grado di complessità - è piuttosto il

⁷⁹ Cfr. Stefano Castelli, *La mediazione culturale. Teorie e tecniche*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996.

⁸⁰ Stefano Castelli, *La mediazione: alcune precisazioni terminologiche e concettuali*, in Marco Bouchard e Giovanni Mierolo, *Prospettive di mediazione*, Edizioni Gruppo Abele, Torino 2000, p. 55.

⁸¹ Eligio Resta, *Giudicare conciliare, mediare* in Fulvio Scaparro, *Il coraggio di mediare, op. cit.*

⁸² Cfr. Emile Durkheim, *La divisione del lavoro sociale*, Edizioni di Comunità, Milano, 1999; ID., *Il suicidio*, Rizzoli, Milano, 1993.

risultato di un lento processo di sedimentazione e successiva selezione di norme e di forme organizzate di relazioni fra i suoi membri”⁸³.

La psicologia sociale si è interessata delle sue dinamiche, delle modalità di sviluppo e soluzione, degli aspetti comunicativi, prendendo in considerazione il livello interpersonale e intergruppo. Il conflitto è stato infine parola chiave anche nell’indagine intraindividuale: a partire da esso la psicologia del profondo ha condotto riflessioni rivoluzionarie sull’individuo, mettendo in discussione le tradizionali concezioni di integrità e unitarietà della psiche.

Appare dunque chiara l’idea che il conflitto sia un processo multidimensionale, nella cui analisi e soluzione non si possono trascurare la *dimensione strutturale* che va dal controllo sui beni materiali all’incompatibilità di valori; la *dimensione osservabile*, relativa a quella degli attori; e quella *soggettiva*, relativa agli atteggiamenti, percezioni ed emozioni in gioco⁸⁴.

Dai manuali di sociologia, per definizione distinguiamo tre tipi di conflitto: *identitario*, *distributivo*, *ideologico*. Il conflitto *identitario* viene usato per imporre il riconoscimento di una identità distinta. Il conflitto *distributivo* viene usato per negoziare degli interessi (economici, di potere, ecc.) e procedere ad una distribuzione delle risorse. Il conflitto *ideologico*, infine, mira ad imporre ciò che si pretende sia la verità. Vi sono diverse tipologie per ciascun conflitto. I più tipici conflitti identitari hanno carattere etnico, culturale e generazionale. Tipici conflitti distributivi sono quelli sociali, in particolare di tipo sindacale. Tipici conflitti ideologici sono quelli tra fedi contrapposte (solitamente, ma non necessariamente religiose), o all’interno di una fede per instaurare o negare un dogma.

Essere in conflitto, come abbiamo già affermato, secondo Morineau⁸⁵, fa parte della vita: non è né un bene né un male. Il conflitto c’è, semplicemente, e noi dobbiamo imparare a trasformare questa situazione di rottura tra due individui, due gruppi di persone, due Paesi, ma anche con noi stessi. I conflitti creano graffi, fratture nell’identità delle persone, ferite che non sempre trovano un nome.

⁸³ Carlo De Rose, *op. cit.*, p. 66.

⁸⁴ Cfr. Emanuele Arielli, Giovanni Scotto, *I conflitti. Introduzione ad una teoria generale*, Mondadori, Milano, 1998.

⁸⁵ Jacqueline Morineau, *op. cit.*

Si consolida la consapevolezza che il conflitto è un meccanismo complesso che deriva da una molteplicità di fattori. Che c'è continuità tra il micro dei conflitti interindividuali e il macro dei conflitti sociali (siano essi bellici, interetnici, culturali, economici, regolati o non regolati)⁸⁶. Che esso è rottura, ma anche riaffermazione del legame sociale e dei suoi meccanismi comunicativi. Che, inoltre, deve trovare all'interno del sistema sociale un luogo autonomo di regolazione e decisione.

Da ciò è evidente che dare una definizione univoca e proporre un modello assoluto di studio del conflitto e delle sue caratteristiche è pressoché impossibile. Ci pare tuttavia utile tentare una ricognizione delle voci più autorevoli che di esso si sono occupate, naturalmente privilegiando i contributi che aiutino a comprendere il senso della mediazione come legittimo intervento di gestione delle dispute, di promozione, di cambiamento e di integrazione sociale.

Il campo è molto vasto, e la scelta non può che essere arbitraria. Lucio Luison⁸⁷ divide l'area di interesse in due settori:

1. Teorie e concetti di tipo *macro strutturale*, rivolti a spiegare e analizzare la categoria del conflitto nei diversi livelli (gruppi, classi, società). Tra queste vi sono le *teorie del conflitto* direttamente applicabili ai conflitti relativi al livello di aggregazione sociale, o utili a interpretare conflitti di livello diverso.
2. Teorie e concetti che si interessano in particolare *dell'individuo e dell'interazione*, del comportamento e delle rappresentazioni. Si tratta di modelli che si prestano a processi di analisi, intervento e soluzione dei conflitti sul campo, a livello dell'interazione e della comunicazione.

Alle teorie del conflitto sono riconducibili modelli sociologici come quelli di George Simmel e di Lewis Coser, che enfatizzano la relazione tra conflitto e integrazione sociale, e quelli di Ralph Dahrendorf sui gruppi di potere e sulla mobilitazione del conflitto. L'idea di fondo di queste teorie è che il conflitto promuova l'integrazione e non sia in contraddizione con l'ordine sociale. Contribuisce quindi a rafforzare la percezione dei confini, l'identità e la struttura interna di un gruppo, e inoltre esiste solo entro un ordine sociale che fissa interessi

⁸⁶ Cfr. Eligio Resta, *op. cit.*

⁸⁷ Lucio Luison, Silvia Liaci (a cura di), *Mediazione sociale e sociologia. Riferimenti teorici ed esperienze*, Franco Angeli, Milano, 2000.

e strategie comuni tra le parti. Del conflitto viene dunque colto il carattere complesso e multidimensionale: lo scambio e il cambiamento sociale e non solo la componente distruttiva.

In particolare, secondo Simmel una società in grado di gestire i propri conflitti da una parte è *comunità e legame sociale*, dall'altra è una società integrata e integrante. Quello che separa i due confliggenti tanto da giustificare il litigio è esattamente quello che li accomuna, nel senso che essi condividono la lite e quindi un intenso mondo di relazioni, norme, legami, simboli che appartengono a quel meccanismo. La posta in gioco separa e unisce, taglia la possibilità di comunicazione e ne instaura altre, anche se distruttive e fraintese. Per cui, per Simmel, non basta che i due contendenti appartengano nella loro diversità allo stesso genere, vivano nello stesso ambiente e condividano lo stesso sistema ecologico. Questo genere di appartenenza fa sì che il conflitto appaia come un sistema sociale a tre, quando si aspetta che un terzo dirima il conflitto, oppure si sveli come nemico e come alleato. In ogni caso, si ha condivisione di un terreno comune di linguaggi e di ordini simbolici, e proprio per questo si litiga.

In maniera più significativa, e forse più inquietante secondo Eligio Resta, la comunità dei contendenti mette in rilievo un aspetto diverso che non era sfuggito allo sguardo attento di Simmel: “esso consiste in una singolare complicità rivale o rivalità complice che si viene a instaurare tra due confliggenti e che finisce per essere il cuore segreto del conflitto prima e indipendentemente da motivazioni più o meno razionali o da interessi più o meno razionalizzabili”⁸⁸.

Gli attori assumono esclusivamente l'identità dei confliggenti ed è proprio questa identità a definire l'orizzonte della loro relazione, frutto di simmetria e di reciprocità. Ed è proprio il carattere simmetrico e speculare che determina una specie di equilibrio ecologico tra i due confliggenti i quali non solo condividono le loro differenze, ma costruiscono la loro identità sulla base del proprio antagonista. Ognuno esiste in funzione dell'altro, con una complicità doppia e reciproca nei confronti del rivale⁸⁹. René Girard parla in questi casi di *rivalità mimetica* o di *pensiero rivale*. I due soggetti, che sono diventati avversari, ben

⁸⁸ Eligio Resta, *op. cit.*, p. 32.

⁸⁹ A questo proposito si può consultare anche il testo di René Girard, *Il pensiero rivale*, Transeuropa, Ancona-Massa, 2006.

presto distoglieranno il loro sguardo dall'oggetto conteso per rivolgerlo al rivale. Lotteranno non tanto per l'oggetto, ma per eliminare il proprio rivale.

Al secondo gruppo appartengono modelli e teorie sociologiche e della psicologia sociale, che riguardano da una parte le interazioni e le modalità organizzative del vivere quotidiano, dall'altra alcuni aspetti del conflitto, come la comunicazione fra i confliggenti, le rappresentazioni reciproche, gli stereotipi, ecc.

Tra i primi si collocano correnti e teorie come l'*interazionismo simbolico* di Mead, l'*etnometodologia* di Garfinkel e la *frame analysis* di Goffman. Tali teorie hanno numerosi risvolti applicativi nello studio del conflitto, dal suo scatenamento, dove ogni parte definisce il proprio approccio alla relazione, al *conflitto tra cornici*, dove è necessario esplicitare i presupposti e creare un terreno comune per far ripartire il dialogo.

Tra i secondi troviamo studi più specifici su alcuni aspetti del conflitto, le prime ricerche sull'etnocentrismo, il pregiudizio e la discriminazione tra i gruppi di Sherif hanno portato allo sviluppo della *teoria del conflitto realistico tra gruppi* di Campbell. Di grande rilievo, infine, sono i contributi di Taylor e altri che si sono concentrati soprattutto su gruppi in condizioni di squilibrio di potere e sugli effetti della percezione di ingiustizie e mancato riconoscimento di pari opportunità⁹⁰.

Infine, un altro approccio allo studio dei conflitti è quello sistemico relazionale, della *pragmatica della comunicazione umana*, promosso dagli scrittori della scuola di Palo Alto (Watzlawick, Beavin, Jackson)⁹¹.

Oggi il conflitto si manifesta in maniera evidente e distruttiva non più nelle aree tradizionali dell'economia e del potere, ma in quelle del riconoscimento dell'identità culturale ed etnica, della sicurezza personale e collettiva, della partecipazione alle decisioni, della libertà e delle opportunità sociali. Si tratta di conflitti che riguardano gli individui in modo intimo e personale, dove si tocca l'identità personale, collettiva e la convivenza.

⁹⁰ Charles Taylor, *Multiculturalismo. La politica del riconoscimento*, Anabasi, Milano, 1993; ID., *Radici dell'io. La costruzione dell'identità moderna*, Mondadori, Milano, 1993.

⁹¹ Jackson H. Beavin, Don D. Jackson, Paul Watzlawick, *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi, delle patologie e dei paradossi*, Astrolabio Ubaldini, Roma, 1997, Paul Watzlawick, *Istruzioni per rendersi infelici*, Feltrinelli, Milano, 1997.

A questo proposito Adolfo Ceretti, noto criminologo, definisce di prima generazione i conflitti tra gruppi, strati o classi sociali; di seconda generazione quelli che nascono nelle sfere della socializzazione, dell'integrazione sociale e della riproduzione culturale. Questi conflitti sono quelli di vicinato, di quartiere, familiari, scolastici, inter-culturali, di ambiente, sul posto di lavoro, e molti altri. "Essi pongono nuovi problemi alla qualità della vita, all'eguale accesso ai diritti, alla riproduzione sociale e individuale del sé, all'identità sociale"⁹².

L'incessante riprodursi di questa tipologia di conflitti, sovrapponendosi alla fitta rete di relazioni, rendono le situazioni che si vengono a creare insopportabili. Morineau a questo proposito parla di uno scontro particolare fra soggetti che riguardano affetti, interessi, ragioni e pregiudizi contrastanti che si fronteggiano l'un l'altro, e che sembra siano fortemente vitali per coloro che ne sono vittime o carnefici⁹³.

Di conseguenza si è fatta sempre più pressante, in questi ultimi decenni, la presa in carico e la *cura* di questi comportamenti, che in alcuni casi violano la dignità umana di una persona che ha sempre più un bisogno urgente di essere rispettata, ascoltata, vista, in altri termini ri-conosciuta. Margalit, filosofo israeliano, sostiene che "la cicatrice psicologica lasciata dall'umiliazione sparisce con maggiore difficoltà della cicatrice fisica di chi abbia patito soltanto sofferenze fisiche"⁹⁴.

La violenza è una forza di vita che dimora in ciascuno di noi, ed è importante riconoscere che è lì, che si manifesta ogni volta che viviamo un'esperienza di opposizione. La mediazione accoglie la parte d'ombra, la violenza presente in ognuno di noi.

L'essere umano, secondo Morineau, ha la capacità di trasformarsi: "non è condannato ad essere violento, ad avere istinti distruttivi, ad essere privato della speranza di potersi controllare. Può uscire dalla confusione per ritrovare la propria libertà di azione costruttiva. Può imparare che la libertà non consiste nel fare una

⁹² Adolfo Ceretti, *Vita offesa, lotte per il riconoscimento e mediazione* in Fulvio Scaparro, *Il coraggio di mediare*, op. cit., p. 56.

⁹³ Cfr. Jacqueline Morineau, op. cit.

⁹⁴ Cfr. Avishai Margalit, *La società decente*, Guerini e Associati, Milano, 1998.

scelta, ma nell'acquistare la conoscenza di quale sia la scelta giusta. Una vita senza la ricerca della conoscenza non vale la pena di essere vissuta, diceva Socrate"⁹⁵.

La mediazione, quindi, è uno degli strumenti grazie al quale è possibile, andando oltre il risarcimento del danno, garantire il legame sociale e l'annullamento del sentimento di ingiustizia. Essa restituisce a tutte le parti il ruolo di soggetto, che ha diritto a difendere la propria visione del mondo e che si assume consapevolmente la responsabilità delle proprie decisioni.

Secondo Mierolo⁹⁶, in una situazione inaccettabile di violenza e di chiusura, la scelta di mediare ha il carattere del *dono*, l'atto gratuito e rischioso con il quale si cerca di produrre un cambiamento positivo nella relazione; senza l'*altro* l'identità vacilla, i confini personali si dissolvono. L'obiettivo, secondo Novara, è quello di *so-stare* nel conflitto: "concentrandosi sulla possibilità di trovare in esso una risorsa per un sistema di relazioni che non possono prescindere dalla differenza; la sfida è quella di capire le ragioni altrui e di creare le condizioni perché un rapporto si alimenti anche nella discordanza"⁹⁷.

Va detto comunque che le teorie che la sociologia e la psicologia hanno prodotto non arrivano a dare una visione unitaria ed esaustiva del conflitto. Da tutti i contributi emerge l'idea forte che un conflitto in sé non è malato, ma se irrisolto è pericoloso, e che spesso le parti coinvolte vorrebbero risolverlo, ma non sanno come. La mediazione si inserisce in questa *empasse*, anche perché è volontaria, permettendo al *conflitto-risorsa* di prendere il posto del *conflitto-piaga*.

1.5.1 – Una particolare tipologia di conflitto: quello etnico

I quartieri multi-etnici vengono definiti oggi dai sociologi "quartieri a rischio", dove il livello di disoccupazione, di violenza, fomentato da bande di giovani, è spesso drammatico. Nei quartieri a 'rischio' è molto facile che esplodano conflitti etnici. Il conflitto etnico mette in relazione d'ostilità soggetti

⁹⁵ Jacqueline Morineau, *op. cit.*,

⁹⁶ Cfr. Giovanni Mierolo, *Incontrare l'estraneo*, in Marco Bouchard, Giovanni Mierolo (a cura di), *Prospettive di mediazione*, EGA, Torino, 2000.

⁹⁷ Cfr. Daniele Novara, *L'alfabetizzazione al conflitto come educazione alla pace*, in Fulvio Scaparro (a cura di), *op. cit.*

appartenenti a culture, società, popoli differenti. In questa situazione è il sentimento dell'appartenenza etnica ad attivare e legittimare l'azione conflittuale dei protagonisti. Secondo Renate Siebert: “la nazionalità è legata all'etnicità, a un principio che precede quello di nazione, come lo spirito, la lingua o qualche specificità culturale”⁹⁸.

I conflitti etnici, in primo luogo, sono legati ai processi migratori su scala globale, all'interdipendenza e agli squilibri tra i mercati del lavoro su scala mondiale e alle reazioni delle società ospiti. In secondo luogo, possono essere collegati al pluralismo dei gruppi di dimensioni relativamente uguali all'interno dei confini dello stesso Stato-Nazione. I conflitti che mobilitano le identità etniche e culturali rendono visibile la crisi dello Stato-Nazione e portano in primo piano il bisogno di un nuovo sistema mondiale transnazionale, capace di riconoscere e di integrare le differenze.

Si possono distinguere due grandi categorie di conflitti etnici:

- conflitti con una posta in gioco di tipo materiale (penuria di risorse–posti di lavoro, servizi sociali come la scuola, la sanità, le abitazioni);
- conflitti con una posta in gioco di tipo simbolico (il potere, l'autorità, il prestigio, la difesa e lo sviluppo delle identità individuali e collettive).

Il conflitto etnico assolve ad alcune importanti funzioni: la più importante di queste consiste nel rafforzamento della identità collettiva dei protagonisti del conflitto, o addirittura nella creazione ex novo di una identità collettiva, come nel caso delle grandi periferie urbane caratterizzate da debole o inesistente sentimento di appartenenza le quali spesso si scoprono unite dagli stessi valori, paure, sentimenti proprio nella lotta contro quel “nemico comune” che sono gli immigrati. Naturalmente, questa stessa logica di compattamento agisce tra gli immigrati, quando entrano in conflitto con la società ospitante.

La resistenza difensiva all'altro, secondo Alberto Melucci⁹⁹, si trasforma facilmente in un atteggiamento aggressivo contro la minaccia che l'altro

⁹⁸ Renate Siebert, *Il razzismo. Il riconoscimento negato*, Carocci, Roma, 2005, p. 93.

⁹⁹ Cfr. Alberto Melucci, *Culture in gioco. Differenze per convivere*, Il Saggiatore, Milano, 2000.

rappresenta. Per incontrare l'alterità occorre essere pronti a cambiare; non possiamo comunicare o metterci in relazione con le differenze semplicemente restando noi stessi. La possibilità della convivenza richiede qualche capacità e volontà di incontrare l'altro e ha una profonda implicazione morale: la necessità di mantenere e di perdere, di misurarsi con le paure e con le resistenze, ma anche di trascendere le nostre identità già date. Percepito come disorientamento, il cambiamento può produrre barriere e comunicazione difensiva. Percepito come una sfida, il cambiamento stimola invece la creatività e la comunicazione flessibile. Una critica per de-costruire il discorso sulla comunicazione interculturale è che le culture non comunicano fra loro, sono gli individui che decidono se comunicare o meno: questo dipende dalla loro volontà e capacità di ascolto. Dan Sperber, antropologo francese, parla di pertinenza della comunicazione. Chiedendo l'attenzione dell'altro, si fa capire che il proprio messaggio è pertinente riconoscendo i contenuti espliciti e impliciti, lo stile, i caratteri letterali o figurativi di ogni comunicazione¹⁰⁰.

Di conseguenza si è fatta sempre più pressante, in questi ultimi decenni, la presa in carico e la *cura* di questi comportamenti, che in alcuni casi violano la dignità umana di una persona sempre più bisognosa di essere rispettata, ascoltata, vista, in altri termini ri-conosciuta.

Per Melucci una società molto differenziata non può basarsi sulla sua riproduzione naturale e deve investire più energie per mantenere la sua stessa esistenza. Il 'legame sociale' dipende dal modo in cui viene continuamente attivato. Una capacità costante di negoziazione (Morineau direbbe di mediazione) diventa necessaria e occorre rivedere le regole che in maniera consensuale vengono stabilite. "I legami sociali sono dunque sempre più il risultato di patti che si è in grado di stipulare. La drammaticità dei conflitti etnici e territoriali nel corso degli ultimi trent'anni è l'esempio di quanto delicato sia l'equilibrio fra potenziale sinergico e potenziale disgregativo delle differenze"¹⁰¹.

Se il legame sociale è sempre più oggetto di scelta e di decisione, su che cosa si basa e che cosa ne assicura la persistenza nel tempo, al di là delle

¹⁰⁰ Cfr. Dan Sperber, Deirdre Wilson, *Relevance. Communication an Cognition Blackwell*, Oxford 1986/1995; tr. it.: *La pertinenza*, Anabasi, Milano, 1993.

¹⁰¹ Alberto Melucci, *op. cit.*, p. 42.

differenze e dei conflitti? Secondo Melucci si basa sul diventare persone¹⁰², riconoscendo la propria differenza e la propria dipendenza, accettare di appartenere a qualcosa che oltrepassa la nostra particolarità e affermare allo stesso tempo la nostra autonomia. La capacità personale porta in sé la profonda necessità del legame io/altro e dell'equilibrio uguaglianza/differenza. La crescita della capacità personale attiva e rafforza il legame sociale.

Diventare persone è una questione che riguarda capacità, diritti e responsabilità, che sono distribuiti in modo ineguale. I processi d'integrazione planetaria creano esclusione all'interno delle società più avanzate e squilibri tra varie parti del mondo. La consapevolezza della fragilità del legame sociale e del ruolo che le differenze assumono nel nostro mondo dà all'azione per una società più giusta e più umana una forma più realistica. Nelle parole di Melucci: "C'è solo lo sforzo continuo e necessario per ridurre l'opacità, per diminuire l'ingiustizia, per rendere più vivibile il pianeta che abitiamo, in definitiva per diventare un po' di più essere umani"¹⁰³.

Anche Davide Spati nel suo libro *L'importanza di essere umani* mostra cosa succede quando cadiamo vittime dell'impulso all'elusione, quando si nega la possibilità di cogliere la tristezza in un volto (che così non viene accolta). In questi casi "abbandoniamo" la nostra umanità, la dimensione espressiva della forma di vita a cui siamo stati iniziati.

¹⁰² Morineau direbbe 'esseri umani' al di là delle maschere, infatti, persona in latino significa 'maschera'. Nella mediazione, i mediati, apparentemente, non portano delle maschere, ma il ruolo con il quale si presentano è una maschera invisibile. Nell'incontro di mediazione è da questo 'ruolo' che i confliggenti devono uscire.

¹⁰³ Alberto Melucci, *op. cit.*, p. 34.

1.6 – Lotte per il riconoscimento e mediazione

*Egli era libero, ma infinitamente libero, fino a non sentirsi
pesare sulla terra.*

*Gli mancava quel peso delle relazioni umane che ostacola il
passo, gli mancavano*

*quelle lacrime, quegli addii, quelle gioie, quei rimproveri,
tutto ciò che un uomo accarezza o distrugge*

*ad ogni gesto che accenna, quei mille vincoli che lo
appesantiscono legandolo agli altri.*

Antoine de Saint-Exupéry, Il piccolo principe.

Il tema del riconoscimento è una componente di un filone di pensiero politico esplorato dalla filosofia, presente in vari autori del passato e trascurato per tre secoli. Porre il riconoscimento come base di una filosofia politica significa rintracciare nei singoli individui l'esigenza di essere riconosciute, apprezzate, onorate. Un bisogno delle persone come esseri umani da valere in generale per tutti.

Il riconoscimento diventa un tema molto significativo per la sociologia contemporanea; esso ha aiutato questa disciplina a uscire dai limiti di un "paradigma utilitarista" di spiegazione dell'agire. Nell'epoca che precede la modernità: "[...] il riconoscimento non costituiva mai un problema; c'era un riconoscimento generale, connaturato all'identità derivata socialmente per il semplice fatto che quest'ultima si basava su categorie sociali che tutti davano per scontate"¹⁰⁴. Nella società moderna, invece, l'identità personale non fruisce di questo riconoscimento a priori, deve conquistarselo attraverso uno scambio. In questa epoca non è nato un bisogno di riconoscimento, sono nate le condizioni nelle quali il tentativo di farsi riconoscere può fallire, dato che con la crescita del pluralismo, delle differenze sociali e culturali l'interazione non è più chiusa all'interno di gruppi connotati da una rigida condivisione di norme e di valori. A questo proposito Franco Crespi afferma: "l'età moderna è stata caratterizzata da una crisi generalizzata delle identità, conseguente alla diminuzione dei vincoli tradizionali che configuravano in modo relativamente stabile l'appartenenza

¹⁰⁴ Charles Taylor, *Multiculturalismo. La politica del riconoscimento*, op. cit., p. 54.

sociale dell'individuo ad ordini legati al territorio, alla nazione, alla distribuzione gerarchica degli status e dei ruoli sociali e via dicendo"¹⁰⁵.

Tanti gli autori, tante le teorie: per economia di spazio non possiamo affrontarle e approfondirle tutte. Ne abbiamo scelto alcune che fanno riferimento ad altrettante tradizioni filosofiche e di pensiero politico comune. Per soddisfare le nostre domande faremo così riferimento ad alcuni autori, Axel Honneth, Charles Taylor, Avishai Margalit, Jürgen Habermas, Davide Sparti, Franco Crespi e Paul Ricoeur, che pur partendo da punti di vista diversi sono pervenuti a conclusioni sostanzialmente convergenti circa il presupposto universale del riconoscimento reciproco come fondamento della formazione degli individui e dei loro rapporti comunicativi e sociali. Partiremo da qui per sviluppare il nostro ragionamento sulla mediazione e la vita offesa, visto che il mancato riconoscimento crea dei graffi, delle fratture nell'identità delle persone, ferite che non sempre trovano un nome. Una società che non umilia le persone, e dove le persone non si umiliano tra loro, è una società che accoglie il grido della vita offesa riconoscendola; è una società in cui le persone possono vivere come tali e trovare un loro spazio.

Il tema del riconoscimento sociale è strettamente legato a quello dell'identità individuale. Secondo Davide La Valle, in Italia, è in primo luogo Alessandro Pizzorno¹⁰⁶ che ha dedicato una particolare attenzione a queste due nozioni, e al nesso che le lega: "è attraverso l'interazione sociale basata sul riconoscimento che acquisiamo gli elementi che ci permettono di conoscere, valutare e agire"¹⁰⁷. All'interno di questa prospettiva la costruzione dell'identità si realizza attraverso la condivisione di determinati standard culturali, che permettono all'azione di ricevere significato e al soggetto di essere riconosciuto.

Questo è un aspetto che troviamo anche nel lavoro di Axel Honneth¹⁰⁸, allievo di Habermas. Secondo il filosofo e sociologo tedesco, è proprio attraverso il conflitto sociale e le lotte per il riconoscimento che esso produce che si ha un *progresso normativo*. È proprio a partire da Hegel e Mead che Honneth sviluppa

¹⁰⁵ Franco Crespi, *Identità e riconoscimento nella sociologia contemporanea*, Editori Laterza, Roma-Bari 2004, p. 89.

¹⁰⁶ Alessandro Pizzorno, *Il velo della diversità. Studi su razionalità e riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, 2007.

¹⁰⁷ Davide La Valle, *Riconoscimento e identità*, in "Rassegna Italiana di Sociologia", anno XLVI, N. 3, luglio-settembre 2005, p. 454.

¹⁰⁸ Cfr. Axel Honneth, *Riconoscimento e disprezzo. Sui fondamenti di un'etica post-tradizionale*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 1993.

la sua proposta teorica. Egli ritiene che esista un anello forte di collegamento tra una parte della filosofia di Hegel, quella che ha anticipato gli studi sociologici sulla devianza sociale, e la teoria sociale contemporanea rappresentata dal lavoro di Mead.

Hegel aveva messo in rilievo come un rapporto positivo del soggetto con se stesso dipenda dalle conferme ottenute attraverso il riconoscimento dell'altro. L'integrità individuale dipende da comportamenti che riceviamo dagli altri, in particolare da una comunità che riconosca i principi dell'individuo. A questo proposito Siebert sostiene che "Hegel affronta il problema della nostra socialità nella celebre dialettica del riconoscimento tra servo e padrone: il bisogno di riconoscimento è il fatto costitutivo dell'umano. L'uomo non esiste prima o al di fuori della società"¹⁰⁹. Ognuno di noi non si vede mai per intero, sono gli altri che ci percepiscono nella nostra interezza di esseri umani.

Mead, nel suo lavoro *Mente, sé e società*, ha approfondito la formazione del sé. Egli sostiene che il sé nasce e si sviluppa dall'interazione sociale, interiorizzando come proprie le reazioni e il ruolo dell'altro. È proprio questa condivisione di significati la base della relazione di riconoscimento. Il sé è una costruzione sociale, che si realizza assumendo le attese normative del proprio ambiente sociale. Le attese degli altri diventano norme per il soggetto; egli può avere rispetto di sé per mezzo della stima degli altri. Sé e società sono dunque l'esito di un medesimo processo.

Date queste premesse, quando Honneth sposta la propria attenzione sulla violazione dell'integrità della persona, i processi di negazione sono pensati come mancanze o rotture di reciproco riconoscimento. "L'immagine normativa di sé di ogni persona – il suo 'Me', come direbbe Mead – non può che basarsi sulla possibilità della sua continua riconferma da parte dell'altro. Quindi l'esperienza del dispregio implica il rischio di una violenza che può portare al crollo l'identità dell'intera persona"¹¹⁰. Quotidianamente, in ogni parte del mondo, uomini e donne di ogni ceto, classe o etnia si trovano a lottare per difendere la loro dignità e integrità di persona dallo spregio e dall'umiliazione.

¹⁰⁹ Renate Siebert, *Il razzismo. Il riconoscimento negato*, op. cit., p. 36.

¹¹⁰ Axel Honneth, op. cit., p. 19.

Honneth, nella sua analisi, propone di graduare le singole forme di spregio a seconda che l'offesa riguardi: il livello dell'integrità fisica di una persona; la comprensione normativa di sé di un individuo; le forme di svilimento, che riguardano modi e ideali di vita individuali o collettivi. A queste forme negative di misconoscimento egli propone altrettante forme positive di riconoscimento reciproco. Così, il rapporto di riconoscimento che corrisponde allo spregio delle violenze fisiche è dato dall'*amore*; alla privazione dei diritti e all'emarginazione sociale corrisponde il *diritto*; e alla svalutazione di determinate forme di vita corrisponde la *solidarietà*. Honneth applica questo modello all'analisi dei conflitti e dei movimenti sociali nella modernità. In questi conflitti sono in gioco l'identità personale attraverso la distribuzione della stima sociale.

A partire dagli anni Settanta del Novecento, i temi del bisogno e della domanda di *riconoscimento* occupano un posto centrale nel dibattito sulle politiche di convivenza legate al multiculturalismo. In termini strettamente politici, la questione del riconoscimento in paesi come il Canada e gli Stati Uniti si è imposta all'interno di spazi istituzionali, quali la scuola, l'università, quando interpretazioni su questioni importanti dal punto di vista socio-culturale sono entrate radicalmente in conflitto.

Un altro autore che ha usato la nozione di riconoscimento per interpretare tali aspetti della politica contemporanea (movimenti nazionalistici, femminismo, gruppi per la difesa delle minoranze) è Charles Taylor¹¹¹. L'autore lega il bisogno di riconoscimento all'identità. La tesi è che la nostra identità è plasmata, in parte, dal riconoscimento o dal mancato riconoscimento. Da questo punto di vista: "un riconoscimento adeguato non è soltanto una cortesia che dobbiamo ai nostri simili: è un bisogno umano vitale [...] per cui un individuo può subire una reale distorsione se le persone che lo circondano gli rimandano, come uno specchio, un'immagine di sé che lo umilia [...]. La proiezione su un'altra persona di un'immagine inferiore e umiliante può, nella misura in cui questa immagine viene interiorizzata, produrre una distorsione e un'oppressione reale"¹¹².

¹¹¹ Filosofo contemporaneo canadese, appartenente alla cosiddetta schiera dei comunitaristi alla cui vasta opera, incentrata sulla politica del riconoscimento associata al multiculturalismo è interessato un crescente numero di studiosi anche in Italia. Per i comunitaristi l'identità e la dignità della persona si costruiscono nelle relazioni con gli altri a partire dal riconoscimento.

¹¹² Charles Taylor, *Multiculturalismo. La politica del riconoscimento*, Anabasi, Milano, 1993, p. 22; p. 43.

Taylor ha cercato di ricostruire come sia emerso il significato che oggi attribuiamo a questi concetti. Per il filosofo canadese l'identità nella modernità è un modo d'essere che si genera all'interno dell'individuo, avendo però allo stesso tempo una valenza sociale. Il processo di formazione dell'identità, infatti, "è tale che non esiste una generazione interiore monologicamente intesa. Per comprendere quale sia la stretta connessione fra identità e riconoscimento dobbiamo prendere in considerazione un aspetto cruciale della condizione umana [...] il suo carattere fondamentale *dialogico*. Noi diventiamo degli agenti umani pienamente sviluppati, capaci di comprendere noi stessi e quindi di definire la nostra identità, attraverso [...] uno scambio con altre persone. [...] In questo senso la genesi della mente umana non è monologica, non è qualcosa che ciascuno realizza per conto suo, ma è dialogica"¹¹³.

Per riconoscimento Taylor sembra quindi intendere la disponibilità di un tessuto relazionale la cui componente normativa rispetti i criteri dell'individuo. Se guardiamo agli esempi proposti, notiamo la disponibilità di una società di 'riconoscere' l'identità dell'individuo attraverso le leggi dello Stato. Un caso citato dall'autore è quello del Québec dove sono state adottate leggi a difesa della cultura, in particolare della lingua, del gruppo franco-canadese.

Anche Jürgen Habermas parte dalla considerazione che le lotte per il riconoscimento mirano "non tanto a eguagliare le condizioni sociali dell'esistenza, quanto a tutelare l'integrità delle forme di vita e delle tradizioni in cui si riconoscono i membri dei gruppi discriminati"¹¹⁴. Si tratta dunque di lotte per ottenere il riconoscimento di identità collettive, cioè di gruppi che vogliono conservare e sviluppare una propria identità specifica evitando il rischio di fondamentalismi da un lato e di forme costrittive di assimilazione dall'altro. Secondo il filosofo francofortese, possono essere riconosciute soltanto le tradizioni e le forme di vita disponibili a critica, che consentono la possibilità di apprendere da tradizioni diverse e camminare verso nuovi lidi. L'integrazione non può essere raggiunta su un consenso sostanziale dei valori, ma solo attraverso un consenso sulle procedure relative alla produzione giuridica e all'uso legittimo del

¹¹³ *Ivi*, pp. 50-51.

¹¹⁴ Jürgen Habermas, *Lotta di riconoscimento nello stato democratico di diritto*, in Jürgen Habermas, Charles Taylor, *Multiculturalismo. Lotte per il riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, VII edizione, 2006, p. 66.

potere. Si tratta quindi di un universalismo dei principi giuridici che egli definisce anche “patriottismo costituzionale”. Lo stato democratico di diritto deve praticare una politica dell’immigrazione di tipo liberale: non soltanto importando manodopera che soddisfi i bisogni economici dei paesi ospiti, ma tenendo conto anche della prospettiva degli altri secondo criteri accettabili da tutti gli interessati¹¹⁵.

Molti ragionamenti sul reciproco riconoscimento dei sentimenti sociali in mediazione possono essere collegati secondo Ceretti anche alle teorie di Avishai Margalit contenute nel testo *La società decente*¹¹⁶. Secondo l’autore: “decente è una società in cui le istituzioni non umiliano le persone, civile è una società in cui i membri non si umiliano gli uni con gli altri [...]. L’idea di società civile è un concetto microetico, che riguarda relazioni tra individui; l’idea di una società decente è un concetto macroetico che riguarda il modo di essere della società come un tutto”¹¹⁷.

Margalit parte dal presupposto che oggi, nelle nostre società, è molto più urgente rimuovere le cause di sofferenza, piuttosto che creare benefici godibili. L’umiliazione è un male penoso da eliminare, mentre il rispetto è un beneficio. Egli parte da una definizione normativa e non psicologica di umiliazione, per cui non va alla ricerca di motivi individuali che provocano umiliazione, quanto piuttosto alle modalità da seguire per promuovere una società decente. Il riconoscimento inteso come naturale esigenza dei singoli ad essere apprezzati, onorati, rispettati, deve essere portato agli esseri umani perché sono umani. Un comportamento umiliante esclude l’altro come non-umano, l’atto di rifiuto presuppone che sia una persona quella che viene esclusa. Margalit sostiene che i gesti umilianti “mostrano le vittime mancare anche del più piccolo grado di controllo sulla loro sorte; vale a dire che sono senza aiuto e soggette alla buona volontà (o piuttosto alla cattiva volontà) dei loro tormentatori”¹¹⁸.

Sulla stessa scia pare collocarsi il pensiero di Davide Sparti¹¹⁹ che nel suo testo *L’importanza di essere umani* affronta il tema del riconoscimento partendo

¹¹⁵ Cfr. Jürgen Habermas, Charles Taylor, *op. cit.*, p. 103.

¹¹⁶ Cfr. Adolfo Ceretti, *op. cit.*, p. 65.

¹¹⁷ Avishai Margalit, *op. cit.*, p. 57.

¹¹⁸ *Ivi*, p. 150.

¹¹⁹ Cfr. Davide Sparti, *L’importanza di essere umani. Etica del riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, 2003.

dai presupposti filosofici ed etici di Wittgenstein. Sparti, nel corso della sua trattazione, segue in modo puntuale un discorso etico, articolandolo attraverso tre momenti che presenta in una terminologia non solo wittgensteiniana. Il primo momento lo chiama *diagnostico*, e consiste nel chiarire perché siamo esposti a una pulsione che emerge dall'ansia per la condizione umana. In filosofia tale impulso si esprime attraverso la fantasia di una conoscenza di sé e degli altri fondata. Per questa ragione chiama tale impulso l'*impulso scettico*, sottolineando alcuni punti. Anzitutto, usando questo termine si riferisce non tanto a un impulso o istinto vero e proprio, quanto invece alla *tendenza a esporsi a certe tentazioni teoriche*. Sparti ci avverte: egli non ha mutuato questo concetto dalla filosofia di Wittgenstein bensì da Stanley Cavell¹²⁰. Di più l'espressione scetticismo non si ricollega alla tradizione filosofica intellettuale, che ha indagato il problema della conoscenza, bensì l'atteggiamento che anima l'impulso scettico non muore mai, perché il senso di alienazione dalla comunità umana (il senso di impotenza nel conoscere gli altri, l'esperienza della separatezza) e la tendenza a perdere contatto con il linguaggio, non sono teorie filosofiche che possono essere vinte con un'argomentazione intellettuale.

Il secondo momento del percorso terapeutico egli lo chiama *conseguenzialista*, poiché mostra quali effetti (negativi) tale atteggiamento scettico produce. L'esito più tragico è la nostra riluttanza a riconoscere e a essere riconosciuti per quello che siamo, l'elusione delle ordinarie situazioni del conoscere che provoca la perdita di contatto con la nostra condizione di essere umani iniziati ad una vita comune, una sorta di cecità nei confronti degli altri; dunque, uno stato di isolamento e di alienazione dalla nostra comunità di condivisione.

Il terzo e ultimo momento Sparti lo definisce *terapeutico* e consiste, infine, nell'indicare come possiamo ripristinare una forma di contatto con la nostra umanità, ogni volta che questa viene perduta o abbandonata. La circostanza di essere persone, con certe caratteristiche, non è semplicemente un fatto della vita. È un fatto che deve essere riscoperto, sia perché appartiene alla conoscenza di

¹²⁰ Stanley Cavell, *The claim of Reason. Wittgenstein, Skepticism, Morality and Tragedy*, Oxford University Press, New York, 1979, tr. it. parziale: Davide Sparti (a cura di), *La riscoperta dell'ordinario*, Carocci, Roma, 2001.

sfondo che tendiamo a perdere di vista¹²¹, sia perché in qualche modo spaventa: spaventa lo scetticismo che è in noi, nella sua nudità. Si tratta di una fatto impressionante e difficile da accettare *proprio perché* ci appare troppo banale e umano.

Seguendo quanto dice Sparti: “volendo riassumere questo movimento etico si potrebbe dire che se l’*accettazione* della condizione umana è il nostro problema, allora la *co-presenza* sarà fonte di ansia. L’elusione diventa così la nostra prima reazione, ma l’esposizione è il nostro destino. Il riconoscimento, ossia l’*accettazione* della nostra condizione e la ratificazione della presenza altrui, dovrebbe, invece, essere la nostra risposta terapeutica”¹²². Sparti, legando la nostra responsabilità etica al nostro essere *responsivi* verso gli altri, alla nostra capacità di rispondere in maniera sensibile e non cieca alla presenza altrui come presenza umana, ha cercato di identificare un modo della relazione etica, riportando la morale al punto di partenza del processo etico.

La condizione umana, secondo Sparti, non implica ancora l’etica. È un fatto ontologico che siamo mortali e quindi finiti e incarnati (distinti). L’etica non si riduce al riconoscimento che siamo fatti come siamo fatti, né si risolve in un puro e semplice “dire sì” alla forma di vita umana, e neppure nell’accomodare la propria vita entro i limiti posti dalla condizione umana. “Diventa, invece, una base per l’etica l’*esperienza* che della condizione umana facciamo. Se il fatto della condizione umana, considerato ontologicamente, appare eticamente neutrale, il sentirsi vulnerabili nella propria finitudine non lo è, e genera proprio quel timore quando siamo vinti dall’ansia scettica”¹²³. Proprio prenderne atto produce ansia e disagio, tendiamo ad eludere le situazioni che ci confrontano con la nostra condizione, in particolare le situazioni di co-presenza e d’intimità, situazioni di esposizione o di dipendenza da altri, che sottolineano la nostra vulnerabilità, incompletezza e fragilità umana¹²⁴.

¹²¹ Secondo Sparti se certi aspetti vengono dati per scontato in quanto parte dell’ovvio quotidiano delle cose nascosti dalla loro semplicità e quotidianità, questo non significa che siano trasparenti. Per questo il lavoro del filosofo, e non solo da parte sua, consiste nel richiamare ciò che tendiamo a perdere o a rimuovere dalla vista.

¹²² Davide Sparti, *op. cit.*, p. 25.

¹²³ *Ivi*, p. 182.

¹²⁴ Cfr. Davide Sparti, *op. cit.*

Infine, anche per Franco Crespi il tema del riconoscimento è strettamente connesso a quello dell'identità individuale, dell'autocoscienza e alla crisi della solidarietà sociale. Il paradosso evidente, secondo l'autore, è che l'identità, una volta consolidatasi, può, per certi casi, diventare un ostacolo alla reciprocità del riconoscimento stesso. "Essere visti dall'altro e *riconosciuti* come aventi diritto all'esistenza al pari di ogni altro è condizione essenziale di assicurazione riguardo al nostro esserci effettivo. Questo spiega perché nella vita di ciascuno di noi sia così importante il fatto di sentirsi amati"¹²⁵. Lungo tutto l'arco della vita di ciascun individuo il riconoscimento è molto importante, visto che la cosa che egli teme di più al mondo è l'indifferenza dell'altro. Importante per la sua esistenza diventa l'incoraggiamento e l'approvazione degli altri.

La ricerca del bene attraverso il riconoscimento dell'altro nella vita quotidiana con i suoi conflitti, le sue passioni, le sue sofferenze e ipocrisie, le sue frustrazioni secondo Crespi non è priva di pericoli, in quanto, a seconda del modo in cui si pone, può anch'essa produrre effetti negativi. Occorre dunque chiarire i termini nei quali è possibile orientare una ricerca del bene non distruttiva, con la tesi che individua l'origine del male morale nella fuga dall'esistenza (*ex-sistere*) e nella mancanza di riconoscimento (per Sparti potrebbe essere, invece, non essere spettatori della vita, ma partecipanti). L'etica, per Crespi, consiste in un invito a vivere fino in fondo nella pratica l'*ex-sistere* secondo un'autenticità senza regole, ma che rinvia a scelte concrete e al senso di responsabilità di ciascuno. Essa, dunque, è orientata non tanto a cosa si deve fare, quanto a come si deve essere; è cioè un invito a cercare e realizzare se stessi e la propria libertà.

L'etica invita a scoprire le proprie possibilità a partire dalle esperienze vissute, nella consapevolezza che tale scoperta è un costante processo senza conclusione definitiva. "In effetti – afferma Crespi - si tratta di procedere per tentativi ed errori, nell'alternanza tra *pratiche irriflessive* costituite da momenti di passione, di slancio, di attrazioni irresistibili come nell'innamoramento, e di *pratiche riflessive* tramite le quali elaborare il senso delle esperienze fatte, assumendo con piena coscienza e responsabilità le proprie scelte. Aderire al fatto di essere *gettati nell'esistenza* vuol dire che non ci si può prendere in mano completamente, bensì occorre fare i conti con l'ambivalenza dell'esistenza,

¹²⁵ Franco Crespi, *Identità e riconoscimento nella sociologia contemporanea*, op. cit., pp. 12-13.

rafforzando il proprio *potere individuale* ovvero quale capacità pratica di gestire le contraddizioni proprie dell'esistenza"¹²⁶.

Tutto ciò, avverte Crespi, potrebbe sembrare utopistico e fuori dalla realtà a fronte delle spinte verso le nuove assolutizzazioni oggi rappresentate sia dall'imperialismo americano sia dall'integralismo islamico, nonché dal predominio, nell'attuale globalizzazione, della tecnocrazia legata al libero mercato e alla promozione di uno sfrenato consumismo. Questo anche se egli crede che nella nostra epoca possano essere rinvenuti molti elementi che testimoniano a favore di un'accresciuta sensibilità e di una nuova avvertenza nei confronti dell'*ex-sistere* come tale. L'esistenza, oggi, tende ad essere considerata nel presente e in modo diretto nei suoi aspetti positivi e negativi, lasciando aperti interrogativi sul suo senso e il suo non-senso, non più in riferimento a dimensioni trascendenti di tipo teologico-metafisico. La diffusa percezione dei rischi¹²⁷ che minacciano costantemente la nostra società costituisce un elemento che può promuovere il senso di 'solidarietà generale' e favorire il coinvolgimento degli individui nella sfera pubblica (un esempio sono anche i movimenti no global)¹²⁸.

Per solidarietà generale Crespi non intende qui l'atteggiamento orientato a una forma volontaria di aiuto reciproco, bensì l'esigenza irrinunciabile di valori e di regole generali che siano condivisi da tutti i membri della società. Resta, comunque, il problema di come consolidare una solidarietà fondata sul riconoscimento della comune situazione esistenziale, in quanto caratterizzata dalla mancanza e dal non sapere il senso ultimo, nella prospettiva di Honneth "dell'esistenzialismo collettivo"¹²⁹. In questa ottica, secondo Crespi: "il riferimento al tratto comune più universale dell'esistenza dovrebbe venire integrato da una riflessione sulle forme cognitive e normative atte a garantire le

¹²⁶ Franco Crespi, *Il male e la ricerca del bene*, Meltemi, Roma, 2005, p. 106; Cfr. a questo proposito anche il testo *Contro l'aldilà. Per una nuova cultura laica*, Il Mulino, Bologna, 2008.

¹²⁷ - Questo anche secondo Beck il quale afferma che: "la percezione dei rischi globali può favorire una solidarietà sociale a livello planetario, in quanto: diviene forse per la prima volta esperibile la comunanza di un destino che – in modo abbastanza paradossale – risveglia, con l'assenza dei confini della minaccia prodotta, una coscienza quotidiana cosmopolita" (Ulrik Beck *Che cos'è la globalizzazione*, Carocci, Roma, 1999, p. 58).

¹²⁸ Cfr. Franco Crespi, *Il male e la ricerca del bene*, *op. cit.*

¹²⁹ Cfr. Axel Honneth *op. cit.*; a questo proposito cfr. anche Nancy Fraser, Axel Honneth *Redistribuzione o riconoscimento? Una controversia politico-filosofica*, Universale Meltemi, Roma, 2007.

condizioni minime di una *giusta* convivenza intersoggettiva, secondo le grandi linee indicate dallo stesso Honneth”¹³⁰.

Paul Ricoeur¹³¹ opera una distinzione fra identità *sociale* e identità *personale*, che a sua volta chiama identità *idem* (che rinvia alla continuità del medesimo e alla definizione sociale dell’individuo), e identità *ipse*, riferita alla singolarità personale imprevedibile come dialettica del sé e dell’altro. Accanto all’identità *narrativa* è possibile ravvisare un’identità *etica*, fondata sulla responsabilità di una persona alla quale si può chiedere di rendere conto dei suoi atti. Secondo Crespi: “distinguendo tra *morale*, come insieme di norme socialmente codificate per arrivare alla vita buona, ed *etica*, come assunzione da parte del singolo soggetto della propria incodificabile responsabilità verso se stesso e verso gli altri, Ricoeur sottolinea il carattere *tragico* dell’agire”¹³². Il riconoscimento di sé avviene attraverso un duro percorso, che attraversa persistenti conflitti non negoziabili. L’unicità del soggetto viene a scontrarsi con la molteplicità della vita, nella quale solo il ricorso al fondo etico dell’*ipse* può dare luogo alla saggezza pratica.

Ricoeur osserva che nessuna determinazione, né linguistica né normativa né interna alla prassi, esaurisce il *senso* dell’agire individuale: “ciò che alla fine viene attestato è il sé che pur manifestandosi attraverso mediazioni oggettivanti del linguaggio, del racconto, dei predicati morali, non si esaurisce mai in essi, rivelandosi come ciò che, per eccellenza, è *in oggettivabile*”¹³³.

I temi del riconoscimento e dell’identità sono dunque fondamentali alle pratiche di mediazione - sia essa familiare, inter-culturale, scolastica o altro - dato che negli incontri di mediazione diventa fondamentale il riconoscimento dell’Altro come persona, al di là delle incomprensioni, o peggio ancora dei conflitti. Attraverso il riconoscimento si ristabilisce l’integrità dell’identità personale, a volte frantumata in relazioni laceranti dove non si fa altro che minare l’identità dell’altro¹³⁴. Infatti, sia sul piano intimo, che su quello sociale la nostra

¹³⁰ Franco Crespi, *Identità e riconoscimento*, op. cit., p. 120.

¹³¹ Paul Ricoeur, *Parcours de la reconnaissance*, Éditions Stock, Paris, 2004; tr. it.: *Percorsi del riconoscimento*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2005.

¹³² *Ivi*, p. 49.

¹³³ Paul Ricoeur, *Soi-même comme un autre*, Edition du Seuil, Paris, 1999, p. 33.

¹³⁴ Cfr. a questo proposito lo studio di psichiatria esistenziale di Ronald David Laing, *L’io diviso*, Einaudi, Torino, 1986.

identità si forma, o si deforma, in relazione ai nostri incontri/scontri con gli altri. Le pratiche di mediazione si inseriscono, come abbiamo già detto in precedenza, nella dinamica dei conflitti di “seconda generazione” restituendo ai soggetti relazioni di riconoscimento. “Ciò significa – nelle parole di Ceretti – che se ‘tu’ violi i ‘miei affetti’, offendi la ‘mia’ vita attraverso un gesto che mi umilia, che lede i ‘miei’ diritti e ancora la ‘mia’ dignità, il ‘mio’ senso dell’onore, che mi degrada, è attraverso le pratiche di mediazione che si può – a mio giudizio – uscire dalla logica che iscrive il percorso della ‘mia’ sofferenza e della negazione del ‘mio’ valore unicamente in una domanda di risarcimento e, laddove si è consumato un reato, di pena nei ‘tuoi’ confronti”¹³⁵.

Stabilire che di fronte ad una sofferenza fisica, ad un legame affettivo spezzato siamo tutti toccati, equivale a appoggiarsi all’istituzione per uscire da un destino cieco, che aiuta a riconoscere la dignità violata di una persona.

1.7 – La tecnica del ‘buon senso’

*Non vi sono mai due persone che
non si capiscono; vi sono solo
due persone che non hanno
discusso.*

Proverbio africano

In conclusione, possiamo affermare che la mediazione è una *pratica discorsiva* che permette l’evoluzione di una situazione conflittuale attraverso l’apertura di nuovi canali comunicativi; una comunicazione interrotta, spezzata, o mai esistita si trasforma in una nuova comunicazione. A volte, infatti, l’origine della disputa è proprio un problema di comunicazione¹³⁶, verbale e non; altre volte la comunicazione è una questione ulteriore. In ogni caso, essa ci dice qualcosa del problema, e a volte può fornire i mezzi per raggiungere un accordo. Chiara Giaccardi a tal proposito sostiene: “non ci può essere comunicazione, né tantomeno possibilità di risolvere i conflitti, se non c’è l’ascolto dell’altro che

¹³⁵ Adolfo Ceretti, *op. cit.*, p. 59.

¹³⁶ Marina Mizzau, *E tu allora? Il conflitto nella comunicazione quotidiana*, il Mulino, Bologna, 2002.

vuol dire, con una bella espressione di Ricoeur, uscire da se stessi per ‘dimorare presso l’altro’¹³⁷.

La comunicazione, secondo Barnett Pearce, è un *processo sociale primario* attraverso il quale vengono creati tutti i significati sociali¹³⁸. Questi significati permettono la realizzazione del processo di comunicazione, un processo di interazione *simbolica* che costruisce e trasferisce i messaggi dalla produzione di simboli o *segni* all’organizzazione in codici stabiliti convenzionalmente in base all’uso.

La comunicazione possiede due funzioni fondamentali: una ‘referenziale’ l’altra ‘interattiva’ o ‘relazionale’. La funzione referenziale serve per informare ed essere informati sui fatti esterni, sul mondo. La funzione interattiva presiede alla costruzione, mantenimento e gestione dei rapporti con gli altri. Questo significa che attraverso la parola o i gesti, le espressioni, il movimento noi ci diciamo qualcosa su come o con chi vogliamo instaurare una relazione, come ci vediamo, come vediamo il nostro interlocutore, o come vogliamo che l’altro ci veda. La funzione relazionale ha sempre un aspetto di *metacomunicazione*¹³⁹, che sta ad indicare il modo in cui il messaggio deve essere recepito. Difatti, la meta-comunicazione assume una rilevanza straordinaria, aggiungendo complessità e difficoltà al già difficile scambio linguistico e verbale: ad esempio il fraintendimento dei gesti ed espressioni del viso, assumendo atteggiamenti difensivi o di disprezzo, aumentando o diminuendo in modo improprio la distanza tra i corpi (la così detta prossemica)¹⁴⁰.

Comunicare, quindi, è un processo interattivo complesso, che va continuamente negoziato e ridefinito. Osservarlo significa addentrarsi in un percorso dove si mettono in gioco intenzioni, più o meno palesi, al fine di agire gli uni con gli altri, o contro gli altri.

¹³⁷ Chiara Giaccardi, *La comunicazione interculturale*, il Mulino, Bologna, 2005, p. 281.

¹³⁸ Citato in Giovanna Ceccatelli Gurrieri, *op. cit.*, p. 29.

¹³⁹ La comunicazione analogica (intuitiva, non verbale) e relazionale secondo gli scrittori della Scuola di Palo Alto (Watzlawick, Beavin, Jackson) crea un modello circolare di ‘comunicazione sulla comunicazione’ che è definito proprio *metacomunicazione*. Il modello della pragmatica della comunicazione è certamente il più adeguato a valutare ed analizzare la complessità delle interazioni comunicative e dei processi che esse innescano.

¹⁴⁰ Cfr. Edward T. Hall, *The Silent Language*, Doubleday, New York 1959; dello stesso autore cfr. *La dimensione nascosta*, Bompiani, Milano 2001.

Se è vero che il linguaggio è uno strumento fondamentale di co-costruzione della realtà, delle identità e della relazione, esso è il primo ‘mediatore’ tra gli individui e i loro differenti punti di vista, ma è anche ciò che per primo viene compromesso in una situazione di grave conflittualità. Il conflitto, in una relazione, può essere esplicitato, ma anche camuffato da gelida cortesia, o comunque coperto attraverso strategie di mascheramento. Potenzialmente, qualsiasi atto comunicativo può essere minaccioso per l’immagine degli altri o per la propria. Secondo Marina Mizzau: “Critiche, accuse e insulti, espressione di disapprovazione, minacciano la faccia positiva dell’altro; ordini e richieste, suggerimenti e consigli, ne minacciano la faccia negativa, così come ogni atto che tenda ad invadere il territorio”¹⁴¹.

L’analisi conversazionale mette in evidenza che nella escalation di un conflitto, la comunicazione fra le parti muta repentinamente: si passa dalla semplice affermazione della propria posizione, alla contraddizione esplicita del contenuto espresso dall’altro o al rigetto di eventuali rimproveri o accuse, al contrasto metacomunicativo (disordine sui turni di parola, sulla competenza), alla svalutazione e attacco alla persona, fino alla rottura definitiva del dialogo.

Come si è detto, la posta in gioco di un conflitto può essere di varia natura; per trovare una strada comune di gestione del conflitto bisogna averne una rappresentazione simile, in modo che la comunicazione sia ancora possibile con un’interazione paritaria ed equilibrata. Secondo Arielli e Scotto: “chi riesce ad imporre la definizione del problema acquista un vantaggio decisivo, perché porta la controparte a giocare sul proprio terreno”¹⁴².

Il dialogo esiste se c’è un interesse alla relazione, rilanciando la comunicazione il mediatore sostiene la fiducia nella possibilità e nel valore della relazione tra i confliggenti. Egli contribuisce, con la propria competenza comunicativa, alla creazione di uno spazio relazionale e semantico negoziato e condiviso, nel quale ogni partecipante al conflitto si possa riconoscere nella propria sofferenza e possa uscire dalla propria empasse comunicativa per gestire insieme il problema comune. “Così facendo –afferma Castelli– si istituisce una

¹⁴¹ Marina Mizzau, *op. cit.*, p. 15.

¹⁴² Emanuele Arielli, Giovanni Scotto, *op. cit.*, p. 22.

via del buon senso, cioè dei sensi e significati ritrovati nell'incontro tra sensibilità differenti”¹⁴³.

Nel colloquio, il mediatore è il terzo che sa essere obiettivo di fronte alle situazioni, rileva interessi, sentimenti e risorse delle parti. È imparziale, ma non freddo e distante, rispetta la libertà ed i valori di ognuno non intervenendo con i propri, considera insieme alle parti le conseguenze delle decisioni stabilite e ha il dovere di intervenire nel qual caso fossero inique. Questo è il fenomeno che Castelli definisce il *paradosso della mediazione*: per quanto neutrale, il mediatore non è fuori dal gioco e fornisce gli strumenti processuali per un suo cambiamento, nel rispetto delle regole.

Con l'*ascolto attivo*, le domande aperte, i rinvii, le riformulazioni, le sintesi, il mediatore favorisce le parti nel chiarimento e nell'approfondimento del conflitto, si conquista la loro fiducia attraverso imparzialità ed equoprossimità, due virtù fondamentali. Secondo Marianella Sclavi l'*Ascolto Attivo* implica abbandonare un atteggiamento del tipo “giusto-sbagliato”, “io ho ragione – tu hai torto”, “amico–nemico”. L'atteggiamento giusto da assumere quando si pratica l'ascolto attivo è diametralmente opposto a ciò che caratterizza quello che tradizionalmente viene considerato un buon osservatore: impassibile, ‘neutrale’, sicuro di sé, incurante delle proprie emozioni e teso a nascondere e ignorare le proprie reazioni a quanto ascolta. Al contrario, se vogliamo entrare nella giusta ottica dobbiamo imparare qualcosa di nuovo e sorprendente, che ci ‘spiazza’ delle nostre certezze e dunque che ci consente di dialogare. “Bisognerà imparare ad essere volontariamente goffi, a sospendere i giudizi senza eliminarli, a considerare l'imbarazzo e le ‘brutte figure’, lo sconcerto e lo spiazzamento come occasioni fondamentali di conoscenza, a saper riconoscere le dissonanze, le differenze che fanno la differenza”¹⁴⁴.

Questo significa che dobbiamo essere disponibili a sentirci ‘goffi’, a riconoscere che facciamo fatica a comprendere ciò che l'altro ci sta dicendo: solo in questo modo possiamo stabilire rapporti di riconoscimento, rispetto e apprendimento reciproco

¹⁴³ Cfr. Stefano Castelli, *op. cit.*, p. 10.

¹⁴⁴ Cfr. Marianella Sclavi, *L'arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Mondadori, Milano, 2003, p. 18.

Capitolo 2

MEDIAZIONE CULTURALE E MULTICULTURALISMO

2.1 – La cultura: brevi cenni storici

Nei paesi privi di cultura o timorosi di non averne c'è un ministro della cultura. E comunque che cos'è la cultura? In certi posti è il modo in cui si suonano i tamburi, in altri è come ci si comporta in pubblico, e in altri è soltanto il modo come si cucina. Che c'è dunque da conservare in queste cose? Non è forse vero che la gente se le inventa strada facendo, se le inventa via via che ne ha bisogno?

J. Kinkaid, *Un posto piccolo*

Il concetto di cultura¹⁴⁵, oggetto di studio multidisciplinare, ha una sua storia. Perché parliamo di *cultura* quando dovremmo riflettere invece sul significato della *mediazione culturale*?

Una prima risposta potrebbe essere la seguente.

Nell'attuale contesto globale il termine cultura costituisce l'asse di riferimento intorno al quale ruotano i significati che alimentano concetti essenziali come quelli di multiculturalità, multiculturalismo, intercultura, trans-cultura e mediazione culturale. Inoltre, data la presenza di flussi migratori sempre più consistenti, diventa importante comprendere, da un lato, cosa sia la cultura in

¹⁴⁵ Secondo Seyla Benhabib: “*Cultura* deriva dal verbo latino *colare*, ed è associato ad attività consistenti nel conservare, attendere a e prendersi cura di qualcosa” (Seyla Benhabib, *The Claim of Culture: Equality and Diversity in the Global Era*, Princeton, Princeton University Press, 2002; tr. it.: *La rivendicazione dell'identità culturale. Eguaglianza e diversità nell'era globale*, il Mulino, Bologna, 2005, p. 17).

generale e, dall'altro lato, cosa sia una data cultura nello specifico e quali processi mentali la alimentano.

La cultura è un concetto molto vasto e complesso non soggetto ad una definizione univoca e molto difficile da pensare per gli esseri umani. “Come l'acqua per i pesci, non siamo predisposti a ‘vedere’ la cultura perché è l'ambiente in cui viviamo. È un *ambiente invisibile* entro cui ciascuno di noi è totalmente immerso, senza rendersene conto”¹⁴⁶. Noi guardiamo quindi il mondo adottando una prospettiva specifica, un nostro punto di vista che è appunto la nostra ‘cultura’. “É così tanto parte di noi, - afferma Jedlowski - ed è così rozzo e insoddisfacente il fatto di disporre di una sola parola per parlarne, che sembra difficile far altro che prenderne atto, restando in qualche modo silenziosi, intrigati, forse rispettosi eppure inquieti, come se il tema dicesse solo che, in fin dei conti, siamo celati a noi stessi proprio da ciò che crediamo serva a svelarci”¹⁴⁷.

Buona parte del dibattito sul concetto di cultura è espresso in termini filosofici. Come ha osservato Kaplan¹⁴⁸, esiste però un ampio consenso sul tipo di cose che gli antropologi etichettano come cultura. C'è concordanza nel sostenere che la cultura sia costituita da tradizioni standardizzate e correlate, che si trasmettono nel tempo e nello spazio dall'uso di simboli linguistici e non. Stabilita questa unanimità, il termine ‘cultura’ è stato poi adoperato in moltissimi modi.

Per comprendere meglio, delineiamo un breve quadro storico nel quale possiamo evidenziare le diverse accezioni di tale termine, a partire dalla prospettiva di Johann Gottfried von Herder, in Germania, per passare da quella dell'antropologia culturale fino a quella della psicologia culturale¹⁴⁹.

Intorno alla seconda metà dell'Ottocento, una prima definizione è stata data dall'etnologo Edward Tylor, il quale ha affermato che “la cultura è il complesso, in continuo movimento, delle conoscenze, dei valori, delle credenze,

¹⁴⁶ Luigi Anolli, *Psicologia della cultura*, il Mulino, Bologna, 2004, p. 15.

¹⁴⁷ Paolo Jedlowski, *Di che cosa parliamo quando parliamo di cultura*, Convegno A.I.S., *Capire le differenze: integrazione e conflitto nella società del XXI secolo*, Sezione Vita quotidiana: *Differenze culturali e disuguaglianze materiali*, Urbino, 13-15 Settembre 2007.

¹⁴⁸ Citato in Charlotte Seymour-Smith, *Il concetto di cultura*, Dizionario di Antropologia, Sansoni Editore, Firenze, 1991.

¹⁴⁹ La psicologia diventa culturale perché va ad occuparsi della mente nella cultura. In particolare modo, lo psicologo americano Jerom Bruner analizza i processi ermeneutici e le conversazioni attraverso i quali gli uomini vogliono dare senso alla loro vita e al mondo. I significati non vengono dati, ma ciascun individuo li scopre e li costruisce interagendo con l'altro nella comunità culturale in cui è inserito, attraverso la dimensione narrativa. Non c'è interazione che non sia culturalmente mediata. (Per ulteriori approfondimenti cfr. il testo di Luigi Anolli, *op. cit.*).

delle mentalità, delle esperienze, delle convenzioni, dei modi di comportamento, dei costumi e delle aspettative che orientano l'agire dell'uomo"¹⁵⁰. Secondo questa prospettiva, la cultura si ritrova ovunque nel mondo. Dal momento che questo complesso di elementi in movimento varia non solo da individuo a individuo, ma da gruppo umano a gruppo umano, si parla di culture. Dunque, la cultura è costituita da pratiche socialmente accettabili e riconoscibili che danno un significato alla realtà e che servono ad interpretare le circostanze quotidiane. Infatti, credenze, usanze e valori culturali sono mantenuti dai membri delle società fin quando ne soddisfano bisogni e desideri, in caso contrario vengono modificati o sostituiti.

Da allora, tuttavia, il concetto di cultura è stato definito e impiegato in modi diversi. A tuttora non si è raggiunta l'unanimità sul suo preciso significato. Per esempio, Kroeber e Kluckhohn¹⁵¹ hanno elencato e analizzato ben 300 definizioni diverse del termine, concludendo che esso non va usato come fece Tylor per descrivere un complesso di usanze o tratti, ma dovrebbe designare una forma o un modello astraendolo dal comportamento osservato. In particolare, Kluckhohn considerava la cultura come "la memoria della società", una sorta di cornice 'oggettiva' esterna all'individuo dentro la quale collocare le azioni e le interazioni umane. Oggi, la cultura è considerata anche con riferimento alla dimensione interna dei soggetti in quanto parte integrante del loro sé e della loro condotta.

Secondo quanto affermato da Seyla Benhabib¹⁵², nel romanticismo tedesco, specie in Herder, il termine *Kultur* venne contrapposto a *Zivilisation*. Il primo deriva dal latino *colare*, nel senso di coltivare la terra, e fu usato per indicare i valori condivisi, il linguaggio e i simboli di un popolo, nonché il suo spirito. Il secondo, invece, designa i beni materiali e i valori che non sono condivisi con le altre persone e che non definiscono l'individualità di un popolo. Questo contrasto tra *Zivilisation* e *Kultur* si riflette in altre opposizioni binarie,

¹⁵⁰ Cfr. Edward B. Tylor, etnologo americano, è ritenuto da molti il fondatore della moderna antropologia culturale (Edward B. Tylor, *Primitive Culture*, 1871; tr. it.: *Alle origini della cultura*, Edizioni dell'Ateneo, Roma, 1985-1988, p. 9).

¹⁵¹ Kluckhohn C., Kroeber A. L., *Culture. A Critical of Concept and Definitions*, New York, Vintage, 1952, Ed. italiana (a cura di), Matilde Callari Galli, *Il concetto di cultura*, il Mulino, Bologna 1972. tr. it.: di Elisa Calzavara.

¹⁵² Cfr. Seyla Benhabib, *op. cit.*

come ad esempio esteriorità contro interiorità, superficialità contro profondità, progresso lineare contro sviluppo organico e individualismo contro collettivismo¹⁵³.

Negli anni Venti e Trenta del Novecento, prima in Germania, in seguito negli Stati Uniti e poi nel resto del mondo, si cominciò a diffondere la cultura di massa. In questa accezione, sempre secondo Benhabib, la cultura incominciò ad assumere le caratteristiche negative della *Zivilisation* come la superficialità, l'omogeneità, la riproducibilità e l'assenza di originalità. La cultura di massa e le forme di alienazione che caratterizzano l'attuale società di tipo consumistico furono oggetto della critica di Adorno e Horkheimer, esponenti della scuola di Francoforte. I prodotti dell'industria culturale (cinema, riviste, giornali, radio, televisione, letteratura di grande diffusione) strumentalizzano le masse in quanto potenziali consumatori, fissando e modellando gli stati di coscienza degli individui¹⁵⁴.

Sempre agli inizi del Novecento venne elaborato un nuovo concetto di cultura: non più inteso in senso *universalistico*¹⁵⁵, ma *relativistico*. Ancora in questa accezione si ha la visione della cultura come sinonimo di 'civilizzazione' nel senso che ciascuna società ha sviluppato, in conseguenza dello sviluppo storico e di particolari e specifiche vicende, un proprio sistema di relazioni sociali, valori, idee relativo al contesto nel quale si è sviluppato. Il *relativismo culturale*¹⁵⁶ si è diffuso in tutte le scienze sociali, seppure con non poche difficoltà e contraddizioni¹⁵⁷. Esso è inoltre una creazione occidentale, e si alimenta del fatto che la cultura non è un dato naturale, bensì un prodotto umano, una costruzione sociale.

Volendo meglio spiegare queste due definizioni di cultura, si può dire che la prima (quella universalistica) si basa sull'idea d'uguaglianza e di dignità umana. Essa comporta un *ideale di vita* in cui sono unici la ragione, gli imperativi

¹⁵³ Cfr. Seyla Benhabib *op. cit.*, p. 18.

¹⁵⁴ Cfr. Franco Crespi, *Manuale di sociologia della cultura*, Laterza, Roma-Bari, 1996, p. 55.

¹⁵⁵ Si parte dal presupposto, che vi sia un unico modo di realizzazione della qualità umana. Da esso le singole società possono distanziarsi o meno.

¹⁵⁶ Secondo Crespi per *relativismo culturale* si intende: "il riconoscimento che ogni cultura ha una sua propria validità e coerenza, e che ciascuna cultura non può essere giudicata a partire dai criteri prevalenti in quella che più ci è familiare" (Franco Crespi, *op. cit.*, p. 7).

¹⁵⁷ Bruno Mazzara, *Appartenenza e pregiudizio. Psicologia sociale delle relazioni interetniche*, NIS, Urbino, 1996, p. 37.

morali, le modalità di funzionamento della ragione e così via. Questa spinta verso il rispetto dell'Altro non si avvicina a quella che è la valorizzazione del diverso¹⁵⁸. In Occidente spesso ci si domanda se l'universalismo non sia etnocentrico. Tale questione presuppone che si sappia chi sono "l'Occidente e gli altri" o, seguendo la nota espressione di Todorov, "Noi e gli altri". Chi siamo noi? Chi sono gli altri?

Nel recente dibattito sul relativismo culturale la risposta a queste domande si incentra su una visione olistica delle culture e delle società, considerate come totalità coerenti e uniformi. Questo ci impedisce di vedere la complessità del dialogo e dell'incontro con l'altro incoraggiando una posizione binaria: "noi" e gli "altri". Infatti, la posizione relativistica si può definire sia come ideologica che come politica, basata sulla tolleranza e sulla visione della diversità come valore, confronto, arricchimento¹⁵⁹. "Il nostro senso della relatività – afferma Benhabib – si accresce di pari passo con la conoscenza delle altre culture e di noi stessi. Paradossalmente, quanto più comprendiamo, tanto più possiamo perdonare: nello studio della cultura e della società umane. [...] comprendere è perdonare: in questo consiste la *verità ermeneutica del relativismo culturale*"¹⁶⁰.

A volte, però, la conversazione ermeneutica è lontana dall'essere civile, egualitaria e dal procurare un mutuo arricchimento. Guerre, conquiste e saccheggi avvicinano le culture. Il termine *ermeneutica* rinvia al fatto che ogni conoscenza si sviluppa come interpretazione a partire da una pre-comprensione di un contesto storico già culturalmente mediato¹⁶¹. Ne consegue che ogni definizione della realtà può essere compresa solo facendo riferimento al mondo dei significati di colui che interpreta tale realtà. La comprensione è un processo nel quale preconcetti e pregiudizi sono messi da parte e in un rapporto dialogico si incontrano orizzonti culturali diversi (il così detto *circolo ermeneutico* del filosofo

¹⁵⁸ La diversità deve essere scartata rispetto al modello ideale a causa, proprio, dell'omogeneità ad esso.

¹⁵⁹ Bruno Mazzara, *op. cit.* p. 30.

¹⁶⁰ Seyla Benhabib, *op. cit.*, p. 58.

¹⁶¹ Scrive a questo proposito Gadamer: "ogni incontro con il dato storico, che si compia con una esplicita coscienza storiografica, sperimenta in sé la tensione fra testo da interpretare e presente dell'interprete. Il compito dell'ermeneutica consiste nel non lasciare che questa tensione venga coperta e obliata in un malaccorto atto di livellamento fra due momenti, ma venga invece consapevolmente esplicitata. Per questo l'atto ermeneutico implica necessariamente la delineazione di un orizzonte storiografico che si distingue dall'orizzonte del presente" (Hans Georg Gadamer, *Verità e metodo*, Bompiani, Milano, 1983, p. 357).

Hans-Georg Gadamer)¹⁶². L'attività conoscitiva è un rapporto *attivo* e non concluso, che trasforma sia l'interpretante che l'oggetto interpretato. Non esistono verità assolute, bensì interpretazioni sempre parziali. Le conversazioni ermeneutiche più riuscite sono quelle difficoltose perché avviano processi di sfida, messa in discussione e apprendimento reciproco. Gadamer ha descritto questo processo di produzione del *sensu* con il termine *Horizontverschmelzung*, che significa "il mescolarsi l'uno con l'altro degli orizzonti: il nostro sistema di credenze incontra il sistema di riferimento altrui"¹⁶³. Oggi il relativismo culturale viene attaccato per essere fonte di incertezze e di crisi, se non sinonimo di abdicazione alla propria identità e di degrado culturale¹⁶⁴.

Il senso del termine cultura, come lo intendiamo oggi, dipende dal significato che ad esso diedero gli antropologi sociali come Malinowski, Franz Boas, Margaret Mead. Secondo Giuseppe Mantovani: "essi lo usarono per indicare l'insieme delle pratiche di costruzione di significato in vigore all'interno di un sistema sociale. Questa nuova accezione del termine da un lato supera l'opposizione stabilita da Herder tra *Kultur* e *Zivilisation* dall'altro mantiene l'identificazione della cultura con l'identità di un popolo"¹⁶⁵. L'antropologia seguì varie linee di sviluppo in Francia, con figure di grande rilievo come Durkheim, Lévy-Bruhl, Mauss.

Nella letteratura antropologica, all'inizio la cultura era soprattutto qualcosa che definiva i popoli primitivi e le società altre, ma non chi li studiava e li governava. In seguito tale termine venne applicato anche alle società occidentali, ma conservando il pensiero che il mondo occidentale sia più avanzato, non solo sul piano tecnologico, ma anche su quello morale, cognitivo, politico, rispetto agli altri. Questa prospettiva di studio si orientava alle culture altre in maniera etnocentrica, dei noi in mezzo a dei loro.

Sempre nell'ambito dell'antropologia Lévi-Strauss propose la sua concezione strutturalista, secondo cui ogni cultura è un sistema unitario. Le culture particolari non possono essere comprese senza fare riferimento alla cultura

¹⁶² Franco Crespi, *Cultura e azione sociale*, in *Manuale di sociologia della cultura*, op. cit., p. 114.

¹⁶³ *Ibidem*.

¹⁶⁴ Cfr. Marco Aime, *Gli specchi di Gulliver. In difesa del relativismo culturale*, Bollati Boringhieri, Torino, 2006.

¹⁶⁵ Per ulteriori approfondimenti cfr. Giuseppe Mantovani, *Intercultura. E' possibile evitare le guerre culturali?*, il Mulino, Bologna, 2004, p. 30.

intesa come patrimonio dell'umanità. L'evoluzione culturale non è legata alla progettualità dei soggetti, ma dipende in maniera oggettiva dalle strutture della cultura.

Nella seconda metà del Novecento la riflessione antropologica va arricchendosi grazie anche ai contributi della sociologia e della psicologia culturale. In particolare, in questo periodo storico lo sviluppo della psicologia culturale si orientò alla comprensione della cultura come dispositivo di mediazione. Con l'interesse per la mediazione, la psicologia culturale si stacca dal filone universalista della psicologia cross culturale¹⁶⁶. Questa, sotto il profilo teorico, invece di rendere conto delle differenze culturali si propone di farle scomparire presentandole come semplici variabili all'interno di un quadro unitario universale. “In sintesi – afferma Anolli – la psicologia interculturale studia la relazione causale fra la cultura e il comportamento, focalizzando l'attenzione sulla generalizzabilità e assumendo la cultura come variabile esterna oggettiva, simile a quelle biologiche (età, genere, ecc.)”¹⁶⁷.

Viceversa, la psicologia culturale è lo studio dei processi attraverso i quali cultura e psiche si integrano e si completano a vicenda; il concetto chiave è l'unicità, in quanto ogni cultura costituisce un mondo specifico e a sé, unitario e coerente. Come spiega Mantovani¹⁶⁸, essa ha costruito nel corso della sua storia sia strumenti teorici (quello della mediazione, dell'azione situata, della conoscenza distribuita) che metodologie di indagine qualitative (l'analisi del discorso e quello delle narrazioni), entrambi preziosi per chi vuole conoscere i processi sociali in atto nella globalizzazione.

Per la psicologia culturale, e in particolare per Mantovani, “la cultura non è solo un elefante – il grande sistema simbolico che sorregge una data società – ma è anche una libellula, il frenetico battito di ali invisibili che accompagna le minuzie della vita di ogni giorno, come il pettegolezzo, o il gioco, o l'invenzione di una metafora”¹⁶⁹. Questo duplice aspetto della cultura rende difficile parlarne. Vedere l'uno o l'altro ne sminuisce il carattere, bisognerebbe invece carpire al

¹⁶⁶ La psicologia cross culturale viene definita anche interculturale o transculturale.

¹⁶⁷ Luigi Anolli, *op. cit.*, p. 21.

¹⁶⁸ Cfr. Giuseppe Mantovani, *op. cit.*

¹⁶⁹ Cfr. il libro di psicologia culturale di Giuseppe Mantovani, *L'elefante invisibile. Alla scoperta delle differenze culturali*, Giunti, 2 Edizione, Firenze, 2005, p. 10.

contempo entrambi gli aspetti: l'ordine e la variazione. La cultura, quindi, non è solo un corpus di artefatti, ma anche una rete di senso, un repertorio di principi, un modo per guardare l'altro. Inoltre, essa non è uno spazio chiuso, ma è piuttosto simile ad una frontiera che attraversiamo ogni volta che ci troviamo di fronte un altro di cui percepiamo e rispettiamo l'alterità. Ogni atto culturale vive essenzialmente sulle frontiere. Se viene separato da esse perde il suo significato, degenera e muore.

In tempi più recenti assumono una grande importanza prima l'*antropologia cognitiva* e successivamente l'*antropologia interpretativa* elaborata dall'etnologo Clifford Geertz. Secondo il suo approccio, detto anche semiotico, il concetto di cultura denota un modello di significati trasmesso storicamente, significati incarnati in simboli per mezzo dei quali gli uomini comunicano, perpetuano e sviluppano la loro conoscenza e i loro atteggiamenti verso la vita¹⁷⁰. A questo proposito Alessandro Dal Lago nota: “Se non interpretiamo male il punto di vista di Geertz, la cultura è un costrutto fondamentalmente riflessivo e quindi non dato, ma soggetto al confronto o conflitto di interpretazioni oltre che, naturalmente, alle modificazioni storiche e sociali. Se così non fosse, si ricadrebbe nella retorica delle culture primitive fredde, statiche e invariabili, osservabili (come pensava Lévi-Strauss) solo da una prospettiva astronomica”¹⁷¹.

La teoria dell'antropologia interpretativa ci propone il metodo della *thick description*, cioè un'analisi a zig-zag tra l'osservazione dei particolari della vita sociale o delle minuzie degli usi linguistici e i grandi quadri concettuali, politici e morali. “Nell'analisi della cultura – afferma Geertz – i segni significativi non sono sintomi aggregati di sintomi, ma atti simbolici o aggregati di atti simbolici, e lo scopo non è la terapia, ma l'analisi del discorso sociale”¹⁷².

Molto simile a questo approccio è quello proposto da Seyla Benhabib. La sua concezione *narrativa* della cultura ci offre uno scenario non reificato della cultura che si pronuncia in favore “del riconoscimento dell'ibridismo radicale e della plurivocità di tutte le culture, le quali, al pari delle società, non sono sistemi di azione e significazione olistici, bensì plurivoci, polistratificati, decentrati e

¹⁷⁰ Cfr. Clifford Geertz, *Interpretazione di culture*, il Mulino, Bologna, 1988, p. 113.

¹⁷¹ Alessandro Dal Lago, *Introduzione all'edizione italiana*, in Clifford Geertz., *op. cit.*, p. XVIII.

¹⁷² Clifford Geertz, *op. cit.*, p. 36.

frazionati”¹⁷³. Sembra cioè trattarsi di un’idea di cultura intesa come un insieme di “toppe e stracci”¹⁷⁴. Secondo l’autrice le culture consentono vari gradi di differenziazione tra il *morale*, che riguarda tutto ciò che per noi è giusto o equo in quanto esseri umani, l’*etico*, che concerne ciò che è adeguato per noi in quanto membri di una collettività specifica, e il *valutativo*, che attiene a ciò che individualmente o collettivamente giudichiamo dotato di valore e indispensabile alla felicità umana. Tali distinzioni si riferiscono soprattutto ai mondi culturali della vita e alle concezioni del mondo reperibili nella modernità. Ciò anche se l’attuale mondo globalizzato richiede sempre più tradizioni culturali che nel corso della loro evoluzione non abbiano prodotto simili distinzioni. Bisognerebbe dunque accostarsi a tradizioni e mondi culturali come se non fossero delle totalità.

Il suo metodo del dialogo culturale complesso propone di concentrarsi “sulla compenetrazione delle tradizioni e dei discorsi, e di mettere in luce l’interdipendenza delle immagini del Sé e dell’altro”¹⁷⁵. L’universo vissuto delle culture si presenta sempre come plurale. In questo dialogo complesso occorre prestare attenzione a come si dispongono e si ridispongono l’altro e il Sé, il noi e il loro. L’etica del discorso presenta un pregio distintivo: “chi vi partecipa si sente libero di introdurre nel dialogo i dilemmi e i conflitti morali del proprio mondo della vita senza alcuna restrizione imposta da esperimenti e idealizzazioni controfattuali”¹⁷⁶.

Secondo Benhabib, l’emergere, oggi, della cultura come teatro di accesa disputa politica è uno degli aspetti più sconcertanti della nostra società¹⁷⁷. Cultura è diventato sinonimo di identità, e i vari gruppi attivi in nome di questa ultima scatenano conflitti per la redistribuzione e il riconoscimento. Vi sono culture con le quali concordiamo perché sono plausibili e comprensibili e sistemi di credenze che ai nostri occhi appaiono abominevoli. Tale modello ci aiuta per una comprensione migliore e più corretta dell’evoluzione della cultura e della storia umana.

Dopo questo breve excursus storico sul concetto di cultura, mi pare

¹⁷³ Seyla Benhabib, *op. cit.*, p. 48.

¹⁷⁴ Cfr. il testo del celebre antropologo americano Robert Lowie, *Primitive Society*, Liveright, New York 1947, p. 441, citato in Marco Aime, *Eccessi di culture*, Einaudi, Torino, 2004, p. 136.

¹⁷⁵ *Ivi*, pp. 67-68.

¹⁷⁶ *Ivi*, p. 33.

¹⁷⁷ *Ibidem*.

doveroso dichiarare che l'approccio che seguiremo nel corso del nostro lavoro sarà quello della psicologia culturale, in particolare le teorie di Giuseppe Mantovani, dell'antropologia interpretativa, o narrativa, di Clifford Geertz e della filosofia politica di Seyla Benhabib. Faremo riferimento anche agli studi post-coloniali e alle teorie del critico indiano Homi Bhabha. Questi autori e le loro teorie seguono, più o meno, la stessa scia o quantomeno arrivano a conclusioni simili: essi presentano cioè un approccio non reificato della cultura, la possibilità di ibridazione, scambio e dialogo fra diverse narrazioni culturali.

É bene sottolineare che la nostra prospettiva parte dalla cultura, o meglio dalle culture, per ritornare sempre al soggetto. Non sono le culture che comunicano, o che dialogano, bensì sono gli individui situati che lo fanno, gli agenti atti al cambiamento verso l'apertura o la chiusura. "Se pensate come un dato assoluto, -afferma Marco Aime- le culture divengono un recinto invalicabile che alimenta nuove forme di razzismo"¹⁷⁸. A incontrarsi o scontrarsi, quindi, non sono culture, ma persone. Difatti, i conflitti, oltre che inter-culturali, sono anche intra-culturali, in atto cioè fra le singole culture, e interpersonali, presenti fra i singoli individui così come all'interno del singolo soggetto¹⁷⁹. Nella vita quotidiana di ciascuno di noi è esperienza comune che le cose vanno meglio se riusciamo a cogliere le interazioni come processi dinamici aggiustandoli e riaggiustandoli, piuttosto che come situazioni puntuali e definite da individuare subito e una volta per tutte in modo da applicarle alle singole situazioni¹⁸⁰.

¹⁷⁸ Cfr. Marco Aime, *Eccessi di culture, op. cit.*, p. 45.

¹⁷⁹ L'alternanza, quindi, fra ego e alter, fra luce e ombra. È come se nei conflitti intra-personali, dati dall'indecisione, dalla non scelta, si lottasse contro lo straniero che è in noi. Richard Rorty a questo proposito parla di "conflitti di valori" non solo tra culture diverse, ma anche fra gruppi appartenenti alla stessa cultura, fra individui diversi e perfino all'interno dello stesso individuo.

¹⁸⁰ Cfr. Flavia Monceri, *Interculturalità e comunicazione. Una prospettiva filosofica*, Edizioni Lavoro, Roma, 2006, p. 143.

2.2 – Caratteri e funzioni della cultura

“Oggi non sono me stesso, penso. Il cuore batte irregolarmente. La vita danneggia i vivi. Nessuno di noi è se stesso. Nessuno di noi è così”.
Salman Rushdie

Nella realtà siamo continuamente costretti ad usare la rete di senso che la nostra cultura ci ha donato, ma nello stesso tempo a trascenderla, reinterpretarla, adattarla a ciò che ci sta davanti. Nella peggiore delle ipotesi si conserva la tradizione come una cosa morta.

La cultura ci orienta sulle cose da fare e ci fornisce indicazioni su come farle. Il padre trasmette al figlio una cornice simbolica che userà come punto di riferimento e che modificherà con le sue esperienze di vita. La cultura come apprendimento ci salva dall'indifferenza e dall'oblio di esperienze passate, donandoci una memoria storica.

La cultura è emersa in modo graduale nel corso dell'evoluzione della specie umana e si sviluppa in modo progressivo nella storia individuale di un soggetto, per cui spesso appare come una realtà naturale e scontata. Essa è un ambiente invisibile in cui ciascuno di noi è totalmente immerso, senza rendersene conto.

In passato la cultura era considerata come una cornice esterna all'individuo, dentro la quale collocare le azioni e le interazioni umane. Attualmente rappresenta anche una dimensione interna ai soggetti, parte integrante del loro sé e della loro condotta. “La cultura –afferma Shore– è dentro e fuori le menti nello stesso tempo: essa è ovunque non solo in termini geografici ma soprattutto in termini psicologici”¹⁸¹. Nella sua doppia natura la troviamo all'interno del soggetto, attraverso pensieri, credenze, emozioni, e all'esterno nelle diverse espressioni istituzionali e sociali.

¹⁸¹ Bradd Shore, *Culture in mind: Cognition, culture and the problem of meaning*, citato da Luigi Anolli, *Psicologia della cultura*, op. cit., p. 28.

Questa prospettiva trova un valido riscontro nella comunicazione del soggetto verso altre persone. Pertanto, non esiste una concezione assoluta della natura umana come neanche della cultura. I soggetti comprendono ed interpretano la realtà con la quale entrano in contatto, facendo riferimento alle categorie mentali forniteli da una certa cultura.

Per conciliare le varie culture bisogna guardare alla singolarità di ciascuna di esse cogliendone la regolarità. Lo studio, ad esempio, dei rituali religiosi può rimandare al confronto con le regolarità di altre culture. Inoltre, possiamo comprendere il particolare e l'universale entro le espressioni di una certa cultura rispetto a se stessa e alle altre. Questa prospettiva implica la capacità di stabilire ponti semantici fra culture attraverso il confronto e la negoziazione, al fine di favorire la comprensione dei vari fenomeni culturali.

La cultura non è un patrimonio fisso di pratiche e di conoscenze da tramandare di generazione in generazione. Benhabib sostiene che dal di dentro la cultura non appare come un tutto compatto, ma è piuttosto un orizzonte che si allontana ogni qualvolta ci si avvicina ad esso. La studiosa intravede una relazione tra universalismo interattivo, costituzione narrativa del Sé e dialogo culturale complesso.

La cultura si configura così come un processo continuo che prosegue nel tempo il suo cammino, in parte mescolandosi con le altre culture attraverso un'azione continua di influenza reciproca, in parte seguendo un itinerario preciso. In tale evoluzione la cultura mantiene una certa stabilità e prevedibilità. Si ha così una situazione paradossale in cui la cultura continua ad essere se stessa, anche se va incontro a forme incessanti di modificazione e di innovazione. "Un uomo onesto è un uomo mescolato" affermava Montaigne¹⁸². Il tempo di Montaigne è quello di Shakespeare, di Cervantes e di Calderòn. Essi con i loro scritti ci hanno mostrato che questa umanità mescolata è un dato culturale di quell'Occidente del XVI secolo, che si espose agli altri per conoscersi meglio.

Secondo Laplantine e Nouss l'ibridazione culturale non è un fenomeno nuovo, anche se nella società contemporanea il suo impatto è stato crescente e accelerato. Il pensiero meticcio che questi due autori propongono non è solo un modo per descrivere e interpretare la realtà, ma anche per comprendere le crisi e le

¹⁸² Citato in François Laplantine, Alexis Nouss, *Il pensiero meticcio*, Elèuthera, Paris, 2006, p. 40.

difficoltà del mondo contemporaneo, un mondo in cui è necessaria l'apertura allo scambio, all'interazione positiva, alla tensione dialogante fra diversi. Come scrivono i due autori: "Il meticciato [...] si presenta come una terza via tra la fusione totalizzante dell'omogeneo e la frammentazione differenziata dell'eterogeneo. [...]. Il meticciato non è la fusione, la coesione, l'osmosi, bensì il confronto e il dialogo"¹⁸³.

Di solito il cambiamento dei modelli culturali non segue un andamento costante e regolare. Le fasi di stabilità sono caratterizzate da ripetizioni e da rigidità stereotipate. Inoltre, il cambiamento avviene sia dall'esterno che dall'interno. Nel primo caso le pressioni vengono da fuori, solitamente da altre culture, nell'altro caso il cambiamento è prodotto da minoranze culturali che vanno a modificare in profondità i modelli culturali esistenti. Per cui, se da una parte la cultura è una base sicura e un percorso definito che ci offre identità, certezze per orientarci nel mondo, dall'altra può essere motivo di smarrimento quando espressioni culturali diverse entrano in conflitto tra di loro¹⁸⁴, o in vista di cambiamenti molto rapidi. Un esempio è quando, catapultati in un'altra realtà, subiamo uno 'shock culturale'; in questo caso un diverso 'senso comune' della comunità di approdo ci può far sentire stranieri o *reduci*¹⁸⁵.

Le funzioni della cultura, secondo Mantovani¹⁸⁶, sono tre:

1. la funzione di mediazione;
2. la cultura come produzione di senso;
3. la cultura e i valori.

Si considera la mediazione dell'attività cognitiva la prima funzione della cultura¹⁸⁷. La mente di ciascun individuo opera all'interno di un contesto storico-

¹⁸³ *Ivi*, pp. 8-9.

¹⁸⁴ Secondo Marco Aime: "Quella dello scontro culturale è una maschera che nasconde le radici della questione presentandoci invece, con l'exasperazione talvolta caricaturale delle maschere, i tratti più estremi di quanto vuole rappresentare. Nasconde l'universalità di molti elementi culturali, patrimonio di popoli e di fedi diverse, per dar voce solo alle possibili risposte, che sono umane e pertanto non "naturali", non assolute" (Marco Aime, *Eccessi di culture, op. cit.*, p. 23).

¹⁸⁵ Cfr. Alfred Schütz (1944), *Lo straniero: saggio di psicologia sociale*; ID. *Il reduce* (1945), in *Saggi sociologici*, UTET, Torino, 1979 pp. 376-403. A proposito del migrare Sonia Floriani ha scritto: "L'evento migratorio è, nell'esperienza e nella rielaborazione di ognuno, un evento dirompente che mette in discussione le certezze della vita quotidiana ordinaria" (Sonia Floriani, *Identità di frontiera. Migrazione, biografie, vita quotidiana*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 2004, p. 137).

¹⁸⁶ Cfr. Giuseppe Mantovani, *L'elefante invisibile, op. cit.*

¹⁸⁷ A questo proposito confronta Giuseppe Mantovani, *Mediazione: prima funzione della cultura* in Fulvio Scarpato (a cura di), *Il coraggio di mediare, op. cit.*, p. 383.

culturale determinato dal quale è influenzato. Se un bambino è vissuto in un certo tipo di scuola, di famiglia, di ambiente svilupperà un certo modo di classificare, ricordare e ragionare. Non c'è un terreno culturalmente neutro, non ci sono processi immuni da influenze culturali. Inoltre, la mente modifica il suo meccanismo in relazione allo specifico medium con cui si trova ad interagire. Inserita nella rete di oggetti, relazioni e istituzioni sociali, la mente ne modifica la struttura e il funzionamento assumendo un ruolo attivo.

Dalla scuola storico-culturale tedesca, guidata da Vygotskij, giunge fino a noi la visione della cultura come dispositivo di mediazione tramite artefatti che possono essere sia materiali che concettuali. Da un lato l'attività umana si serve degli artefatti come mezzi per realizzare i propri scopi, dall'altro, però, essa è vincolata agli stessi come strumenti per raggiungere questi obiettivi.

L'esempio del bastone del cieco di Bateson nel suo *Verso un'ecologia della mente*¹⁸⁸ ci mostra come questo strumento funziona da canale lungo il quale corrono le informazioni di cui egli ha bisogno per camminare in strada. Il cieco usa il bastone per conoscere la strada. Il 'bastone' è lo strumento che media la relazione tra il cieco e la strada. "Mediare" - secondo Mantovani - significa 'rendere accessibile' all'esperienza, e nello stesso tempo 'vincolare' l'esperienza in un certo modo: grazie al bastone il cieco sa qualcosa dell'ambiente che altrimenti non saprebbe, ma lo sa solo nei limiti e secondo le modalità che il bastone gli rende disponibili"¹⁸⁹. Tutti noi siamo ciechi, in un certo senso, ed esploriamo la realtà con l'aiuto di strumenti, artefatti, attraverso cui conosciamo le cose ed agiamo nel mondo¹⁹⁰.

L'incorporazione degli artefatti nell'attività umana crea una nuova relazione fra l'organismo e l'ambiente, nella quale il culturale e il naturale operano in modo sinergico. Gli artefatti che guidano l'attività cognitiva nel suo adattamento all'ambiente sono molteplici. Il più importante è il linguaggio inteso come conversazione, discorso, narrazione.

Successivamente, un altro strumento che interviene come mediatore dell'attività cognitiva è la categorizzazione. Questa attribuisce gli oggetti e le esperienze a particolari categorie che hanno un significato non solo linguistico,

¹⁸⁸ Gregory Bateson, *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano, 1976.

¹⁸⁹ Giuseppe Mantovani, *Intercultura*, op. cit., p. 74.

¹⁹⁰ Giuseppe Mantovani, *L'elefante invisibile*, op. cit., p. 152.

ma anche sociale. La categorizzazione ordina dunque la realtà organizzando gli spazi, i tempi, le persone e le loro azioni; gli agenti percorrono questi sistemi di categorie a volte usandoli altre volte modificandoli.

Un terzo strumento che media l'attività cognitiva umana è la metafora. Essa serve a inquadrare le situazioni problematiche che incontriamo e a prendere le decisioni utili ai nostri interessi. La metafora riflette un ordine culturale: come la partecipazione ad una data cultura professionale può rendere ovvia l'adozione di una data metafora, così la partecipazione ad una data cultura religiosa o politica può fare preferire in modo automatico un certo modo di inquadrare i problemi rispetto ad un altro.

La seconda funzione della cultura è la produzione di senso. Come avviene la produzione di senso? Attraverso le analogie, veri e propri atti creativi, le persone stabiliscono delle somiglianze tra luoghi diversi della realtà. In passato si prediligevano alcune dimensioni come strutture portanti della società. Un esempio è dato dal determinismo economico, di cui parlava Karl Marx, che influenzava lo sviluppo e la circolazione delle idee e che controllava le altre sfere della società. Oggi, invece, l'attenzione per i processi culturali, sostituendo il grigio determinismo economico di ieri, ci restituisce un'interpretazione della realtà più articolata. Molti processi importanti dipendono dal contesto sociale in cui si verificano: le persone cambiano atteggiamento a seconda della circostanza e degli ambienti. La realtà sociale diventa luogo di produzione di senso. Come nota Mantovani: "la vita delle persone è strutturata non soltanto dalle relazioni di potere ma anche dal bisogno di dare un senso alle azioni e alle situazioni"¹⁹¹. Secondo Geertz l'attenzione verso i fatti duri della vita, mezzi di produzione, dossier, giornali, non diminuisce quella verso i fatti morbidi, il senso della vita, come pensano e come dovrebbero vivere le persone, che cosa sostiene la loro speranza. È importante che ciascuno di noi tenga in mente che in ogni tempo e in ogni luogo si vive in un mondo permeato di senso.

Credenze e modi di sentire condivisi rappresentano la rete della cultura che unisce le persone in gruppi sociali. Per cui, la cultura è fatta di nessi analogici. Questi legami formano le connessioni attraverso cui i membri di una società comunicano fra loro. Il mito, la magia, i riti, le cerimonie, la poesia e la

¹⁹¹ *Ivi*, p. 163.

conversazione sono parte di questa rete. “Le reti di senso –scrive Mantovani– che le culture costruiscono sono mappe che privilegiano certi aspetti della realtà a danno degli altri. Omissioni e imprecisioni sono tollerate, purché consentano a chi le usa di orientarsi in modo sicuro rispetto ai suoi obiettivi prioritari”¹⁹².

Un altro aspetto essenziale nella produzione di senso è la conoscenza del proprio posto nell’ordine delle cose. Ad esempio, per gli aztechi la chiave di questo ordine era costituita dal tempo: il tempo mitico esercitava un’influenza determinante su quello umano. Inoltre, il linguaggio e i concetti definiscono lo spazio della realtà a cui esse sono in grado di conferire senso, mentre condannano le realtà e le esperienze per le quali non si riesce a trovare posto nella griglia interpretativa. Un esempio dato da Mantovani sono gli equivoci e le incomprensioni che si creano nell’incontro di pratiche religiose fra occidentali europei, gli spagnoli, e gli indios colonizzati. O anche la pratica terrificante, ai nostri occhi, dei cacciatori di teste fra gli Ilingot, contrapposta, ai ‘loro’ occhi, alla chiamata alle armi in caso di guerra.

La terza funzione della cultura è quella di motivare le persone, indicando gli obiettivi a cui tendere: si tratta di criteri e modelli morali, e non di prescrizioni, che le persone usano per comprendere le situazioni e decidere il futuro. La cultura, perciò, fornisce alle persone dei modelli morali, dei criteri, ma essi non necessariamente sono inseriti in un insieme ordinato e coerente. Anche i modelli morali più vincolanti sono messi in discussione al loro interno da problemi di interpretazione, da conflitti fra norme e soprattutto dal fatto che nell’affrontare i problemi quotidiani non possiamo far riferimento al passato. I modelli di condotta vengono continuamente rivisitati, riformulati e discussi.

Su questioni controverse troveremo molteplici modelli di comportamento offerti dalle culture ai loro membri più conflittuali. Attraverso l’uso dei modelli morali, gli agenti carpiscono le situazioni e si orientano nelle loro scelte usando il repertorio di valori a loro disposizione. Per tale motivo i processi educativi, in particolare quelli scolastici, rivestono una certa importanza nel loro porsi come luoghi in cui i valori morali vengono elaborati, legittimati e proposti ai giovani¹⁹³.

¹⁹² *Ivi*, p. 180.

¹⁹³ Cfr. Giuseppe Mantovani, *Intercultura, op. cit.*, p. 97.

2.3 – Multiculturalismo e riconoscimento delle differenze

*Il tuo Cristo è ebreo. La tua
macchina è giapponese. La tua
pizza è italiana. La tua
democrazia greca. Il tuo caffè
brasiliano. La tua vacanza turca.
I tuoi numeri arabi. Il tuo
alfabeto latino. Solo il tuo vicino
è uno straniero.*

Da un manifesto tedesco degli anni Novanta

Oggi, più che in passato, la questione della multiculturalità è diventata il problema centrale con il quale le società si confrontano cercando di trovare risposte adeguate. Marta Castiglioni ha affermato a questo riguardo che “Il problema del riconoscimento delle differenze e, se e come esse debbono essere riconosciute è diventato, quindi, uno dei problemi più acuti che le moderne democrazie devono affrontare”¹⁹⁴.

I termini “multicultura” e “intercultura” sono spesso utilizzati come sinonimi e in maniera indifferente. In realtà, essi rimandano a significati diversi. Il termine “multiculturale” ha una connotazione descrittiva che rende conto della pluralità degli elementi in gioco, descrive le situazioni di coesistenza di fatto fra culture diverse. La multiculturalità è dunque una caratteristica costante della nostra quotidianità che si materializza continuamente davanti ai nostri occhi in mille forme diverse. La globalizzazione, l’interdipendenza delle economie, i flussi migratori, l’annullamento reale delle distanze dovuto al progresso tecnico, dall’aereo alla telematica, lo sviluppo dei mass media prima e dei new media poi hanno prodotto uno scenario che ci mette continuamente a confronto con “molte culture”, mondi che, fino a non molto tempo fa, erano percepiti come distanti, se non esotici, collocati lontano dai nostri riferimenti abituali.

L’intercultura, diversamente dal multiculturalismo, è un qualcosa da costruire, un processo da avviare, un fare. Il multiculturalismo è, consapevole o no, un dato di fatto ineludibile. La sovrapposizione e la confusione

¹⁹⁴ Marta Castiglioni, *La mediazione linguistico-culturale: principi, strategie, esperienze*, Franco Angeli, Milano, 1997, p. 24.

frequentemente riscontrabili tra “società multiculturale” e “multiculturalismo” sono alimentate dal fatto che il multiculturalismo, prima che una corrente di pensiero è stato un movimento sociale. Esso si è sviluppato soprattutto negli Stati Uniti e in Canada, composto dall’azione di gruppi variamente caratterizzati: indiani, donne, afro-americani, omosessuali, ispanici, ecc. Questi gruppi subendo discriminazioni e oppressioni da parte delle istituzioni politiche-culturali hanno richiesto interventi pubblici innovativi rispetto a quelli della tradizione democratica liberale.

Questi movimenti sociali e politici si sono sviluppati con quello che viene denominato “pensiero della differenza”, che a vari livelli e in vari ambiti ha rivalutato le identità collettive minoritarie. Multiculturalismo, quindi, anche come politica e come movimento di opinione¹⁹⁵. Il mito del multiculturalismo finisce con il rappresentare una riproposizione, in chiave non conflittuale, della diversità culturale. Usando di nuovo le parole di Castiglioni: “Il riconoscimento della differenza deve potersi conciliare con il riconoscimento della somiglianza e la politica della diversità deve costituire un completamento di ciò che esige pari dignità e trattamento in tutti noi”¹⁹⁶. E ancora, secondo Enzo Colombo: “la valutazione positiva della differenza, la richiesta di un suo riconoscimento pubblico e la possibilità di rivendicare, a partire da essa, un certo grado di autonomia nel definire le proprie regole di vita, [...] costituiscono i punti centrali del dibattito sul multiculturalismo”¹⁹⁷. Tutto ciò pone però ancora una volta l’accento sulla differenza. Su questa delicata questione Davide Zoletto afferma che “il multiculturalismo è un assunto che si basa quantomeno su un doppio errore: che un individuo sia per così dire completamente o ampiamente sovradeterminato da una cultura, e che le nostre società fossero (o che le società in generale possono mai essere) monoculturali prima dell’arrivo dei migranti”¹⁹⁸.

Nei lavori sul multiculturalismo si dovrebbe avere a che fare con un’idea di cultura che si eleva a pietra angolare degli studi culturali tout court. Invece si è

¹⁹⁵ Cfr. Adriana Facchi, *I diritti nell’Europa multiculturale*, Laterza, Roma-Bari, 2001, p. 3.

¹⁹⁶ Marta Catiglioni, *op. cit.*, p. 25.

¹⁹⁷ Enzo Colombo, *Quando il vicino è straniero: il multiculturalismo quotidiano come spazio di costruzione della differenza e di analisi sociologica*, Working Papers, Dipartimento di Studi Sociali e Politici, Università degli Studi di Milano, 8/2003, p. 4.

¹⁹⁸ Davide Zoletto, *Gli equivoci del multiculturalismo*, in “aut aut”, n. 312, 2002, p. 8, citato in Marco Aime, *op. cit.* p. 24.

teorizzato poco su questa idea, e molte volte essa presenta al suo interno aspetti discutibili o differenze molto profonde a seconda dell'autore che la tratta. Alcune volte la definizione di cultura prende le mosse dalla vita sociale, dalla politica e dallo Stato, altre volte si definisce attraverso i fini umani dell'autoconoscenza, del riconoscimento e della comunicazione. Per via di questo continuo spostamento semantico, l'argomento cultura si stacca dall'attuale dibattito iniziale, che ha a che vedere con il benessere e la dimensione etica dell'uomo, come ad esempio nei lavori di Alasdair MacIntyre, per ancorarsi a contesti essenzialmente politici, come nell'opera di Kymlicka o di Taylor. A seconda della definizione, la cultura accetterà strategie proprie del multiculturalismo o aspirerà alle forme omogenee dello Stato-nazione o del comunitarismo. Questo dibattito, secondo Nancy Fraser, si è articolato su due poli: da un lato i sostenitori di politiche di eguaglianza ed equità, con un orizzonte normativo universalista associato ad una prassi politica liberista; dall'altro i sostenitori di politiche della differenza o dell'identità, con un modello politico democratico. In un confronto vivace e polemico fra Honneth e Fraser emerge che la loro discussione si sviluppa attorno alla questione del "conflitto". I due autori riconoscono il nesso tra conflitti e riconoscimento. Per Honneth i conflitti sono quelli che nascono dalle esperienze del riconoscimento negato e si distribuiscono nella tripartizione delle sfere sociali (amore, giustizia, solidarietà); per Fraser i conflitti si inscrivono, invece, in un quadro dualistico. Ci sono due tipi di tensioni differenti: da un lato il conflitto distributivo e dall'altro i conflitti per il riconoscimento¹⁹⁹.

Come scrive Crespi: "La prima concezione è alla base della teoria liberale dell'uguaglianza dei diritti, che tende a indicare soprattutto gli scopi comuni che fondano la solidarietà sociale, trascurando le differenze; la seconda, invece, che è alla base del principio del multiculturalismo, tende a diffidare della definizione di scopi comuni e a rivendicare l'autonomia delle scelte particolari"²⁰⁰.

Alle origini della tematica multiculturalista si unisce la corrente del pensiero politico comunitario. I filosofi comunitari, fra i quali Taylor, Walzer, Kymlicka, hanno sottolineato il rilievo che assume nella costruzione dell'identità individuale l'appartenenza ad una collettività. Di conseguenza, hanno criticato

¹⁹⁹ Cfr. Nancy Fraser, Axel Honneth, *Redistribuzione o riconoscimento: una controversia politico-filosofica*, Meltemi, Roma, 2007.

²⁰⁰ Franco Crespi, *Cultura globale e multiculturalismo*, in Franco Crespi, *op. cit.*, p. 264.

l'approccio della teoria politica liberale di John Rawls basata troppo su un'exasperazione della razionalità del soggetto. "In particolare –afferma Massimiliano Tarozzi– ciò che viene principalmente contestato dell'impianto liberale è, come si vedrà, la presunzione di voler delineare una teoria astratta, universalmente valida, che prescinde dai contesti reali e soprattutto dalle concrete dimensioni umane"²⁰¹. Le idee comunitariste offrirono una base teorico-politica al modello sociale del multiculturalismo.

D'altra parte, la prospettiva anticomunitarista del sociologo francese Alain Touraine si consolida sotto la forma del "multiculturalismo ben temperato", capace di mediare tra un liberalismo minimalista e l'integralismo dello stato democratico. Per il sociologo francese, il comunitarismo è altrettanto deplorabile quanto il liberalismo estremo: entrambe sono viste come degenerazioni sociali prodotte dalla demodernizzazione. Che cosa significa ciò? La differenza assume valore solo come condizione individuale, mentre deve essere osteggiata nello spazio pubblico. Inoltre, la differenza viene percepita come un catalogo di possibilità, un contesto virtuoso in cui è possibile costruire una piena e autonoma realizzazione di sé. Secondo il sociologo francese possiamo vivere insieme uguali e diversi grazie all'associazione di democrazia politica e di diversità culturale fondate sulla libertà del Soggetto, con la S maiuscola, e sul riconoscimento reciproco come Soggetti. Nelle parole dell'autore: "L'Altro potrà essere riconosciuto come tale soltanto se viene compreso, accettato e amato in quanto Soggetto, cioè come elemento attivo di mediazione, nell'unità di una vita e di un progetto di vita, fra un'azione strumentale e un'identità culturale che va sempre liberata da forme storicamente determinate di organizzazione sociale"²⁰².

Il multiculturalismo, come spiega Zygmunt Bauman, "cancella a priori la possibilità di una co-municazione e di uno scambio significativi e reciprocamente vantaggiosi tra culture. [...] Pertanto, è meglio sbarazzarsi del termine multiculturalismo e parlare invece di *società policulturale*"²⁰³. Il multiculturalismo rispetta a tal punto la diversità culturale da farne una categoria

²⁰¹ Massimiliano Tarozzi, *Cittadinanza interculturale. Esperienza educativa come agire politico*, La Nuova Italia, Milano, 2005, p. 105.

²⁰² Alain Touraine, *Libertà, uguaglianza, diversità. Si può vivere insieme?*, Il Saggiatore, Milano, 1998, p. 183.

²⁰³ Zygmunt Bauman, *op. cit.*, p. 200.

fissa, chiusa su se stessa, una specie di monade che non solo non prevede la possibilità di un dialogo tra culture, ma diventa impossibile un *mélange* reciproco. Proprio per questo motivo fa male alle donne, soprattutto la dove si vedono applicate, in nome del rispetto delle differenze, tradizioni culturali che violano la dignità della persona, mi riferisco in questo caso alle pratiche religiose di escissione meglio conosciute come mutilazioni genitali femminili.

In un saggio del 1997 apparso sulla *Boston Review* intitolato *Is multiculturalism bad for women?* Susan Moller Okin si domanda se il multiculturalismo fa male alle donne. La risposta di Okin alla domanda posta nel suo saggio è affermativa. Il multiculturalismo fa male alle donne e il femminismo non può che rimanere scettico nei confronti delle rivendicazioni dei diritti di gruppo delle minoranze culturali, precisamente nella misura in cui esse implicano la violazione dei diritti delle donne. Secondo Okin, in altre parole, è proprio il principio dell'uguaglianza di genere ad essere compromesso dall'ideale multiculturalista di proteggere le consuetudini e le tradizioni appartenenti a certe culture²⁰⁴.

La tipologia del multiculturalismo forte o a mosaico, in cui le culture umane coesistono come tessere musive in confini circoscrivibili, secondo Benhabib, è sbagliato sul piano empirico quanto su quello normativo. La giustizia culturale tra i gruppi umani va tutelata in nome della giustizia e della libertà, anziché essere un'elusiva conservazione delle culture. Nelle parole dell'autrice: "Il multiculturalismo forte o a mosaico finisce molto spesso con l'impantanarsi in futili tentativi di individuare una narrazione maestra, in quanto più rilevante delle altre nella costituzione delle identità individuali. [...] Al contrario, io guardo all'individualità come allo straordinario e fragile successo del Sé nell'intrecciare narrazioni e fedi contrastanti in una biografia irripetibile"²⁰⁵.

Sulla scia di Habermas, Benhabib sostiene un *approccio binario* al multiculturalismo. Compito dell'*eguaglianza democratica* deve essere la creazione di istituzioni pubbliche imparziali nella sfera pubblica e nella società

²⁰⁴ Cfr. Susan Moller Okin, *Is Multiculturalism Bad for Women?*, a c. di Cohen J., Howard M., Nussbaum M. C., Princeton University press, Princeton 1999. Per una traduzione italiana del saggio introduttivo della Okin cfr. Maria Chiara Pievatolo (a cura di), *Multiculturalismo e femminismo. Il multiculturalismo danneggia le donne?*, in Swif-Filosofia, sito web italiano sulla filosofia, 7 giugno 1999, (<http://www.Swif.uniba.it/lei/filpol/okin.htm>).

²⁰⁵ Seyla Benhabib, *op. cit.*, p. 37.

civile, in cui la lotta per il riconoscimento delle differenze tra le culture e il conflitto tra narrazioni culturali possa aver luogo senza esiti egemonici. Le lotte per il riconoscimento tra gli individui e i gruppi sono in effetti tentativi di negare la condizione dell'alterità, nella misura in cui si crede che l'alterità implichi spregio, dominio e ineguaglianza. Attraverso la democrazia deliberativa, fatta di movimenti, associazioni civili, culturali, religiose e artistiche, la sfera pubblica *non ufficiale* si compone dalla conversazione e dalle dispute anonime dei vari gruppi. Accanto a queste prevede anche forme di pluralismo giuridico e politico, compresi i sistemi giurisdizionali multipli e i parlamenti regionali.

Benhabib sostiene che le strutture pluraliste dei paesi multiculturali possono essere compatibili con un modello universalista di democrazia deliberativa purché esse non violino tre condizioni normative: la *reciprocità egualitaria*, l'*autoiscrizione volontaria* e la *libertà di uscita e associazione*.

Infine, ci piace mettere in evidenza anche la recente prospettiva teorica di Enzo Colombo, il quale ci segnala una forma di *multiculturalismo quotidiano*²⁰⁶. Uno spazio in cui la differenza non è completamente imposta, ma è il risultato di lunghi processi di dialogo e di conflitto, influenzati dalle asimmetrie di potere e dalla ineguaglianza di risorse messe a disposizione. In questo ambito, l'uso della differenza si concretizza nella possibile creazione di spazi di sperimentazione che favoriscono la contaminazione, l'incontro, le feste, i rituali in contesti situati, ma non isolati. L'attenzione alla differenza consente di porre in evidenza come forme di differenziazione e di conflitto politico si giocano non solo sul piano delle risorse materiali, ma anche su quello simbolico.

²⁰⁶ Cfr. Enzo Colombo, *Differenze, disuguaglianze, identità: dalle politiche della differenza a pratiche di multiculturalismo quotidiano*, Convegno A.I.S., *Capire le differenze: integrazione e conflitto nella società del XXI secolo*, Sezione Vita Quotidiana, *Differenze culturali e disuguaglianze materiali*, Urbino, 13/15 settembre 2007.

2.4 – L’opzione interculturale

*Le emozioni sono fondamentali per la
conoscenza del mondo di cui facciamo parte,
quelle che proviamo nella nostra vita quotidiana
sono pienamente sociali e culturali, vanno
regolate secondo logiche diverse dalla
razionalità favorendo lo spiazzamento, la
moltiplicazione dei punti di vista, l'accoglimento
dei paradossi.*

Sclavi Marianella, *Quando la diversità è questione di cornici*

Nonostante da tempo si parli di società multiculturali non è detto che il passaggio all’intercultura sia immediato e automatico²⁰⁷. Esistono molteplici difficoltà per quanto riguarda la gestione dei diversi gruppi di immigrati. Molteplici sono gli atteggiamenti contraddittori che vanno dall’apertura al relativo desiderio di integrazione, comunicazione e disponibilità relazionale alla chiusura con la difesa della propria appartenenza. A queste difficoltà di carattere relazionale e culturale che gli immigrati incontrano, si aggiungono molto spesso atteggiamenti di chiusura da parte della popolazione autoctona, i quali possono impedire la costruzione di una società aperta allo scambio culturale e al confronto. Un atteggiamento interculturale, basato innanzitutto sul decentramento del soggetto, potrebbe essere una alternativa ai foschi scenari predicati in questi anni dal centro dell’impero.

Concepire quindi la cultura come una realtà omogenea, compatta, pura secondo Mantovani non ci sarà d’aiuto a vivere in un mondo che è al tempo stesso sempre più locale e sempre più globale. L’essentialismo, infatti, consiste nel vedere la cultura non come un repertorio di risorse per l’azione, ma come una cosa stabile, omogenea, delimitata da precisi confini sia spaziali che simbolici. Questa concezione della cultura reificata, intesa appunto come una cosa, ha la stessa funzione che aveva il concetto di ‘razza’ nell’ideologia coloniale del secolo scorso²⁰⁸. Secondo Bauman: “c’è un intento ideologico dietro ogni visione di ‘cultura omogenea’, e l’idea di eterogeneità culturale paga un tributo enorme a quell’ideologia”. Quell’ideologia non è mai stata messa in evidenza (e tanto meno

²⁰⁷ Franca Pinto Minerva, *L’intercultura*, Laterza, Roma-Bari, 2005, p. 14.

²⁰⁸ Cfr. Giuseppe Mantovani, *Intercultura*, *op. cit.*, p. 36.

in discussione) in condizioni decisamente diverse dalle nostre, quando rifletteva la *pratica* moderna dell'omogeneizzazione sostenuta dal potere. Quell'ideologia era di casa nel mondo delle nazioni nascenti, delle crociate culturali, degli stili di vita improntati a criteri uniformi, dell'assimilazione forzata e della ricerca dell'armonia culturale²⁰⁹.

Più utile sarebbe invece riconoscere che identità e culture differenti costituiscono aree di scambio, narrazioni di volta in volta condivise o contestate dalle stesse persone che ne fanno parte. Non un mosaico multiculturale con barriere erette in nome della comune appartenenza, ma spazi in cui dei noi particolari vivono in mezzo a dei loro altrettanto particolari, ciascuno con la propria storia e con il proprio vissuto. Se prestiamo attenzione all'altro, incontriamo la relatività delle emozioni, la necessità di un terreno comune di dialogo, di un codice di comunicazione che consenta un rapporto pacifico e civile con le molteplici diversità che percorrono le nostre realtà quotidiane.

Il più delle volte, invece, la resistenza difensiva all'altro si trasforma facilmente in un atteggiamento aggressivo contro la minaccia che l'altro rappresenta. Per incontrare l'alterità occorre essere pronti a cambiare; non possiamo comunicare o metterci in relazione con le differenze semplicemente restando noi stessi. Una soluzione dataci dai teorici della comunicazione interculturale, come ad esempio Milton J. Bennet, sembra essere quella di un ambiente inter-culturale dove sono necessarie comprensione, scelte ponderate ed empatia al fine di districare le cattive percezioni ed entrare in relazioni fluide. L'atteggiamento flessibile è basato su molte caratteristiche della personalità che ci aiutano a risolvere i conflitti più velocemente nel nuovo ambiente. Queste caratteristiche comprendono la consapevolezza di sé, la sospensione del giudizio, la complessità cognitiva e l'*empatia* culturale che trasformano le difese in uno stimolante apprendimento interculturale²¹⁰.

²⁰⁹ Zygmunt Bauman, *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano, 2000, p. 201.

²¹⁰ Cfr. Milton J. Bennet, *Comunicazione interculturale: una prospettiva corrente*, in Milton J. Bennet (a cura di), *Principi di comunicazione interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2002. Nell'introduzione di questo libro Ida Castiglioni fornisce delle definizioni di comunicazione interculturale. Nel suo aspetto pratico è un processo di negoziazione di significati tra due o più persone di cultura diversa in relazione ad un obiettivo.

L'*empatia*, secondo la prospettiva teorica di Edith Stein²¹¹, deriva dal verbo tedesco *fühlen* che significa andare a tastoni; nel XVIII sec. assunse il significato di percepire impressioni. L'atto conoscitivo dell'*empatia* è una percezione in cui io sono presso l'altro e rendo esplicita la sua esperienza vitale post-vivendola. L'oggetto del mio atto empatico è l'esperienza vitale altrui. Anche secondo la fenomenologia di Husserl l'atto empatico riguarda la comprensione dell'altro a partire da me stesso e sulla conoscenza che ho di me stesso. Viceversa, Ricoeur critica tale prospettiva e in *Simpatia e rispetto* ne enuncia, in una triplice direzione, le difficoltà: l'irriducibilità che permane tra l'io e l'altro; la stranezza dell'*empatia* come analogia; l'incomprensibilità dell'apparizione dell'io estraneo²¹².

Vi sono tre gradi dell'atto empatico. Il primo grado indica la percezione del vissuto altrui. Per esempio un amico viene da me e mi dice di aver perduto un fratello ed io mi rendo conto del suo dolore. Nel secondo grado, invece della percezione del vissuto altrui, ne faccio una mia esperienza, ma lo è solo di riflesso, non è una mia esperienza diretta. Nel terzo grado quel vissuto è parte integrante della mia coscienza.

L'*empatia*, determinando la dimensione emozionale dell'incontro culturale con l'altro, consente all'educazione culturale di non esaurirsi nella sola esperienza cognitiva. Consiste, perciò, in una relazione umana che coinvolge la sfera affettiva e concretamente passa attraverso l'ascolto, l'accoglienza, il rispetto, la stima, l'apprezzamento, la tendenza alla condivisione per la *cultura altrà*. Questo atteggiamento evita di degenerare in forme di curiosità, folclore, esotismo.

L'interculturale, dunque, si riferisce ai modi, agli strumenti, alle occasioni che servono per sviluppare un confronto costruttivo nelle comparazioni con culture differenti, al fine di trovare dei punti di incontro. In questo confronto costruttivo le differenze non vengono annullate, ma esaltate in modo tale da rendere reciproco il riconoscimento, lo scambio, la negoziazione.

L'educazione interculturale, oltre che una prospettiva, diventa una strategia per arrivare a questi risultati. Essa chiama quindi in causa –fra le politiche che i singoli paesi adottano nei confronti dell'*immigrazione*– soprattutto

²¹¹ Cfr. Edith Stein, *Il problema dell'empatia*, Studium, Roma, 1998.

²¹² Cfr. Franco Riva (a cura di), *Il pensiero dell'altro*, Edizioni Lavoro, Roma, 1999, p. XXXII.

quelle *educative e linguistiche* e, di conseguenza, la legislazione scolastica, la gestione degli istituti educativi e la *formazione* degli insegnanti. Prima ancora di essere riconosciuta come tale nella ricerca pedagogica, l'educazione interculturale ha una sede di elaborazione nei programmi scolastici e, di riflesso, nelle circolari e nei documenti ministeriali, nonché in numerosi documenti internazionali e comunitari.

L'intercultura può essere dunque intesa come la disponibilità a conoscere e interpretare altre realtà culturali attraverso un progetto, che renda possibile l'apertura mentale, che faccia individuare differenze e analogie tra la propria e le altre culture, che faccia valutare gli aspetti positivi e negativi senza dare nulla per scontato. Attraverso essa tutte le differenze vengono riconosciute come legittime. Anche se tale questione non è senza problemi. “Da qui –fa osservare Siebert- la preoccupazione che l'identità particolaristica possa essere posta al di sopra dei valori universali dell'essere umano, e che questo possa portare ad una erosione dei diritti umani fondamentali. [...] una crescente chiusura particolaristica dei gruppi con appartenenze identitarie diverse e con propri stili di vita che può portare all'indifferenza ostile verso le condizioni di vita di tutti gli altri”²¹³. Il conformismo e la chiusura culturale²¹⁴ vengono sostituite dalla pratica di molte lingue, e di molti linguaggi, che fanno leggere e interpretare il mondo in modo diverso, liberandolo dalle vecchie e nuove forme di discriminazione e di esclusione. Si può dire che il prefisso *inter*, in un progetto di convivenza democratica, indica non tanto la “comparazione” quanto la reciproca esigenza di solidarietà.

I teorici di questo tipo di approccio delineano, inoltre, l'idea di *transculturalità*²¹⁵. Questa è in grado di oltrepassare i limiti delle singole culture fondandosi sul riconoscimento dell'appartenenza alla comune specie umana, che coesiste pacificamente, e assicura a tutti i fondamentali diritti di libertà, nonché il rispetto delle proprie differenze, lingua, cultura e religione. Affinché si realizzi una *inter-trans-cultura* “è necessario che già a scuola si elaborino progetti finalizzati ad educare alle differenze, al dialogo e al confronto per andare oltre le rappresentazioni che sfociano in stereotipi e pregiudizi. Bisogna in un certo senso,

²¹³ Renate Siebert, *Il razzismo. Il riconoscimento negato*, op. cit., p. 148.

²¹⁴ La chiusura culturale porta all'intolleranza e all'aggressività.

²¹⁵ Franca Pinto Minerva, *op. cit.* p. 14.

imparare a conoscere l'identità dell'altro affinché la convivenza democratica possa essere messa in atto, così come la disponibilità alla relazione con l'altro, con la sua cultura, la sua storia, sia che a scuola siano presenti bambini/e o ragazzi/e stranieri/e oppure no”²¹⁶.

2.5 – Dalla mediazione dei conflitti alla mediazione culturale

*Annie era l'alunna preferita della
maestra.
La più coccolata e la più viziata.
Quella mattina le stavamo tutte intorno
perché aveva portato in classe i confetti
della prima comunione [...] non capivo bene
che cosa fosse questa prima comunione: per
quel che sapevo abito bianco e confetto si
usavano ai matrimoni
Nassera Chohra, Volevo diventare bianca*

Nelle società occidentali degli ultimi venti anni, l'espressione *mediazione culturale* si collega a nuove forme di intervento in risposta al venir meno di strutture e ruoli sociali delle precedenti forme di organizzazione sociale. Basta camminare per le strade di una grande città per rendersi conto di quanto sia cambiato il paesaggio urbano rispetto a venti o trent'anni fa. Popoli, culture, lingue diverse si mescolano e si intrecciano spronando con urgenza l'esigenza di un dialogo e di un confronto tra chi è nativo del luogo e chi vi è giunto da molto lontano, in molti casi da altri continenti. Il tentativo però di tenere a distanza l'altro, il diverso, l'estraneo, lo straniero, la decisione di ignorare il bisogno di comunicazione, di incontro, di ascolto, di reciproco coinvolgimento, non è la sola risposta concepibile, ma la più prevedibile di fronte all'incertezza che si radica nell'attuale provvisorietà e fragilità dei *legami sociali*. Anche le nostre forme culturali, artistiche e architettoniche non presentano più uno stile unico e facilmente riconoscibile o inconfondibile. Essi derivano dalla sovrapposizione di stili nati originariamente in luoghi lontani nello spazio e nel tempo.

Nel tempo si sono sviluppati interventi e professioni nell'ambito della mediazione dei conflitti sociali, nell'area degli interventi penali, nell'ambito familiare. Queste pratiche hanno influenzato il dibattito in corso sulla definizione

²¹⁶ *Ibidem.*

della professione di mediatore culturale. Si tratta di un profilo professionale che, per le indubbie implicazioni sociali, si sta sempre più affermando, ma che un po' ovunque, soprattutto in paesi come la Francia dove il fenomeno migratorio ha una storia più lunga, è al centro di un dibattito volto ad analizzarne ruolo, competenze e funzioni.

Nella quotidianità l'eterogeneità delle situazioni e delle storie che si ritrovano dentro i servizi porta sempre più spesso a richiedere figure e dispositivi che siano in grado di rendere più fluide le interazioni, arginando malintesi e fraintendimenti. Un'altra ragione che sta alla base del proliferare delle richieste di mediatori è legata alla scomparsa di spazi comuni di mediazione e di socialità. Il venir meno di 'tradizionali' ambiti di mediazione, si pensi alla famiglia, alla comunità, agli spazi aggregativi, delega a dei professionisti l'arte di smussare, comprendere, far comprendere, trovare territori comuni, stabilire intese e legami più o meno durevoli. Come nota Ceretti: "sono mutati e mutano repentinamente i luoghi nei quali tradizionalmente si sviluppa la socialità e si regolano i conflitti sociali: famiglia, quartiere, scuola, posti di lavoro vengono oggi percepiti con un senso di *disordine* in quanto differenti fattori, quali la crescita urbana e industriale, l'alta mobilità sociale, le ondate migratorie e perfino il *welfare* hanno, in epoche diverse, contribuito a destrutturarli"²¹⁷.

Il conflitto si è dunque trasformato da fattore distruttivo in un elemento dinamico. L'incremento di complessità ha favorito il pluralismo, con la molteplicità delle concezioni del bene. Una terapia del 'dialogo' può contribuire a rendere meno rigide barriere e confini etnocentrici. Il dialogo, infatti, definisce le condizioni e i codici con cui è possibile aprirsi all'altro per creare nuovi simboli culturali condivisi. "Morineau insegna, secondo Ceretti, che in mediazione i soggetti lavorano per trovare degli spazi di coincidenza, un linguaggio comune e una visione differente rispetto a quella che hanno prima dell'*incontro*'"²¹⁸.

Il concetto di *mediazione culturale*, e ancora prima quello di *mediazione*, come abbiamo già visto, presuppone un confronto con i temi della complessità e del conflitto. Per trasformare i conflitti in qualcosa di utile è necessario gestirli in maniera opportuna, e, come sostiene Stefano Castelli, prendersene cura senza

²¹⁷ Adolfo Ceretti, *Mediazione: una ricognizione filosofica*, in Lorenzo Picotti, *La mediazione nel sistema penale minorile*, CEDAM, Padova, 1998, p. 22.

²¹⁸ *Ivi*, p. 36.

volerli curare²¹⁹. Sul piano dell'agire la mediazione è di conseguenza una prassi ternaria, discorsiva, conciliatoria, assertiva, che sposta le interazioni conflittuali dalla logica vincitori e vinti, che in realtà è un gioco a somma zero, in cui nessuno vince e tutti sono sconfitti, a quella io vinco, tu vinci, una situazione di equilibrio e paritaria.

Quanto più le relazioni sociali e interpersonali si moltiplicano e si complicano, tanto più la mediazione sembra necessaria e inevitabile: nella vita quotidiana e nelle interazioni fra i soggetti, come nei rapporti istituzionali e nelle organizzazioni, le occasioni di esercitare negoziazioni di significati e di posizioni, di favorire conciliazioni simboliche, di prevenire ed attenuare piccoli o grandi conflitti sono praticamente infinite. Partiamo dalla definizione proposta da Castelli, nel 1996, che è un ampliamento di quella proposta da Scaparro:

La mediazione è un processo attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente ad un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un conflitto. La mediazione mira a ristabilire il dialogo fra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto: la realizzazione di un progetto di riorganizzazione delle relazioni che risulti il più possibile soddisfacente per tutti. L'obiettivo finale della mediazione si realizza una volta che le parti si siano creativamente riappropriate, nell'interesse proprio di tutti i soggetti coinvolti, della propria attiva e responsabile capacità decisionale²²⁰.

La mediazione culturale rientra in questa definizione, anche se il conflitto rimane sempre sullo sfondo e non si manifesta in maniera esplicita, riguarda il complesso problema culturale della convivenza e del confronto fra diversi sistemi semantici, punti di vista e progetti di vita, che si concretizza nelle forme del conflitto politico, sociale ed economico innescato dal fenomeno dell'immigrazione. Anche se gli addetti ai lavori più che di conflitto nell'incontro/scontro fra persone appartenenti a culture diverse parlano di *dissidio*²²¹, in quanto il linguaggio usato non può essere comparato, commisurato. Qui ognuno parla il proprio linguaggio, che è intraducibile, non comprensibile per

²¹⁹ Cfr. Stefano Castelli, *op. cit.*

²²⁰ *Ivi*, p. 5.

²²¹ Il concetto di dissidio secondo Lyotard mette in evidenza il non condiviso, significa un oltrepasamento, un punto estremo nel quale i confliggenti non si riconoscono in quanto tali, come se viaggiassero in mondi paralleli (Cfr. Jean François Lyotard, *Il dissidio*, Feltrinelli, Milano, 1985).

l'altro²²². “Non interrompe –secondo Eligio Resta– alcuna comunicazione per il semplice fatto che comunicazione non c'è”²²³. Questa affermazione ci permette di introdurre l'idea che in presenza del dissidio la *sfida* del mediatore è paradossalmente quella di trasformare il dissidio in conflitto, vale a dire quella di trovare le parole che permettano la traduzione dell'uno nell'altro. Nel momento in cui si trovano le parole il dissidio diventa conflitto e si aprirà uno spiraglio di trasformazione. Si passa da una situazione di totale frattura alla costruzione di uno spazio in qualche maniera confrontabile. Come nota Ceretti: “Se si trova di fronte a un dissidio, egli è costretto a perdere quella sua caratteristica di terzo neutro”²²⁴. In questi casi, il mediatore, nella costruzione di un linguaggio comune e rispondendo contemporaneamente alle aspettative dei due mediati, assume il ruolo di arbitro. Il mediatore non diventa il *rappresentante* di una *comunità* in particolare; questo suo stare al crocevia di tanti luoghi e il suo non appartenere a nessun territorio, occupare uno spazio interstiziale tra la società civile e le istituzioni, lo aiuta a creare e disseminare scambi, contaminazioni e sinergie.

Bisogna sapere inoltre che, nel caso dei dissidi, si mina l'*identità* degli individui. Mentre per molti conflitti i due desideri contrapposti, vitali per coloro ai quali appartengono, non si estendono all'*identità* degli attori, poiché l'*identità* collettiva è stabile e dura nel tempo (pensiamo ad esempio a una lite in un condominio che sfocia in reato). Nel caso, invece, dei dissidi la ricerca di condivisione abbraccia una domanda ancora più difficile: quella del *riconoscimento*.

Quando consideriamo il conflitto, secondo Ceretti, non mettiamo mai in discussione l'appartenenza politica o la cittadinanza dei soggetti, anche se esso può essere minaccioso e contestare il patto sociale fra gli individui. Viceversa, nel caso del dissidio siamo di fronte ad attori che non mirano unicamente ad una condivisione che riduca lo spazio di incertezza. Nelle parole di Veca: “Il *disordine*, l'instabilità, in una parola il *dissidio* che chiede di essere mediato sta in

²²² Cfr. Eligio Resta, *Rispondere ed essere responsabili*, Conferenza, Milano Gruppo Scherìa 18 giugno 1995, non pubblicata in Adolfo Ceretti, *op. cit.*, p. 41.

²²³ Cfr. Eligio Resta, *Giudicare, conciliare, mediare*, in Fulvio Scaparro (a cura di), *op. cit.*, p. 34.

²²⁴ Adolfo Ceretti, *op. cit.*, p. 43.

una domanda di *identità*, di riconoscimento da parte di chi non è incluso stabilmente, nello spazio e nel tempo, in una comunità politica chiusa”²²⁵.

Quale è in definitiva il potere del mediatore? Lo possiamo collocare su due livelli. Il primo è quello interno alle pratiche di mediazione. Come sappiamo, entro questi limiti, il mediatore non deve avere, e non ha, nessun potere, nel senso che non spetta a lui/o lei la risoluzione della disputa. Le sue capacità e possibilità sono quelle legate all’ascolto, all’imparzialità e alla neutralità. D’altra parte, egli deve sviluppare una *capacità negativa*: quella di rendersi vulnerabile al dubbio, di restare impassibile di fronte alla perdita di senso, di non volere a tutti i costi pervenire a fatti e motivi certi²²⁶. C’è chi sostiene, come Gian Vittorio Pisapia o Stefano Castelli, che il mediatore, proprio per il semplice fatto di essere in possesso di un sapere, di un saper fare e di un saper essere, debba essere considerato, a ragione, un soggetto dotato di potere, poiché grazie al suo intervento certi rapporti sociali diseguali possono subire un cambiamento. Anche se, come osserva Ceretti, “è difficile dire in che cosa consista effettivamente questo potere. Manca infatti un’analisi –fondamentale!– del ruolo che questo operatore gioca all’interno delle interazioni e delle strategie multiple del legame tra sapere e potere”²²⁷.

Quando si parla di riconoscimento delle differenze culturali di solito si rimanda al concetto di apertura, cioè alla capacità di ascoltare, assumere il punto di vista dell’altro, accettare intrecci e scambi. L’apertura annulla i confini, concreti e simbolici, così come fra forme culturali astratte, credenze, riti, norme e definizioni.

D’altra parte, secondo Santarrone la mediazione culturale “non significa neutralità asettica e priva di conflitti. Non è un luogo di coesistenza pacifica degli opposti, una terra di nessuno dove si allineano, privi di un ordine gerarchico, parole e pensieri. Essa, al contrario è lo spazio del conflitto fra diverse tradizioni, tra molteplici orizzonti di senso, tra scelte di carattere estetico, morale, politico”²²⁸.

²²⁵ Salvatore Veca, *Il paradigma delle teorie della giustizia*, in Sebastiano Maffettone, Salvatore Veca (a cura di), *Manuale di filosofia politica*, Donzelli, Roma, 1996, p. 196.

²²⁶ Giovan Francesco Lanzara, *Capacità negativa*, Bologna, il Mulino, 1993, p. 30.

²²⁷ Adolfo Ceretti, *op. cit.*, p. 53.

²²⁸ Domenico Santarrone, *La mediazione letteraria*, Palombo, Palermo 2005, p. 15.

La mediazione culturale si configura pertanto in una pratica costruttiva basata su un approccio che favorisca le relazioni, mediante la disponibilità all'incontro e al confronto dialettico delle *diversità*. Ne consegue che il *mediatore interculturale* è un operatore sociale volto a facilitare la realizzazione delle pari opportunità di accesso dei cittadini stranieri immigrati nei vari ambiti della società (scuola, sanità, lavoro, giustizia). La sua opera può aiutare a prevenire situazioni di *conflitto*, intervenire in quelle in atto, contribuire a combattere *pregiudizi*, a creare *aperture solidali*, a favorire il *dialogo*, a individuare bisogni.

In sintesi, la mediazione culturale è da ritenersi utile e necessaria nell'incontro tra popolazioni di lingua e costumi diversi perché consente di:

- facilitare la comunicazione tra le persone e tra le minoranze culturali e le istituzioni, permettendo la reciproca comprensione dei codici culturali;
- sostenere condizioni di pari accesso e diritti per le minoranze etniche;
- favorire lo scambio e la trasformazione di pratiche e costumi;
- sostenere l'inserimento e i processi d'integrazione della popolazione immigrata²²⁹.

Secondo Alain Goussot: “la mediazione culturale è un problema ermeneutico; una ricerca di significato per favorire la comprensione reciproca degli attori che interagiscono”²³⁰. Egli arriva a questa affermazione riprendendo le riflessioni e gli studi di Gadamer. Accosta l'esperienza interculturale al circolo ermeneutico che attiva la circolarità e la comprensione reciproca tra orizzonti di senso diversi, quello dell'immigrato e della società ospite. Chi vuol comprendere deve lasciarsi dire qualcosa dall'altro, l'esperienza interculturale è dunque l'esperienza del tu. Saper ascoltare l'altro e lasciare che ci parli. Questo implica apertura e ascolto reciproco. Senza questi due elementi non esiste nessun legame umano²³¹.

Concludiamo il nostro quadro delle definizioni della mediazione con l'efficace sintesi proposta da Ceccatelli Guerrieri, la quale propone “il concetto di

²²⁹ Anna Belpiede (a cura di), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Torino, 2002, p. 24.

²³⁰ Alain Goussot, *op. cit.*, p. 4.

²³¹ Cfr. Hans Georg Gadamer, *op. cit.*

mediazione come prassi discorsiva, assertiva, conciliatoria, capace di disinnescare innumerevoli situazioni conflittuali e di trasformarle in negoziazioni simmetriche, in ragionevoli ricomposizioni delle pretese fra le due controparti”²³².

La mediazione è quindi da considerarsi come un ‘atto intenzionale’²³³ che permette di facilitare e stimolare i legami che si instaurano fra due persone apparentemente lontane. L’immagine a cui ci rimanda Graziella Favaro per il processo di mediazione è quella di un “prisma che trasforma raggi di luce invisibili nei sette colori dell’arcobaleno”²³⁴. Il dar vita a interventi di mediazione permette di dare visibilità a culture altre e di riconoscere le differenze. La sfida attuale a cui la mediazione dà risposta è proprio quella di elaborare strategie e di sviluppare azioni positive che diano riconoscimento alle diverse identità.

Per favorire questo processo è indispensabile “fare dei tentativi per esplorare la diversità in modo autentico”²³⁵; dunque, per promuovere il dialogo ed il confronto i mediatori culturali hanno un importante ruolo da svolgere. Anche se bisogna stare attenti. Jean Wahl nei suoi *Studi su Kierkegaard* ha ragione quando afferma che la mediazione può essere il nemico del mediatore se tende a normalizzare e assimilare l’immigrato alle nostre regole e norme di vita. Questo processo di adattamento normativo nega la varietà, il pluralismo e la peculiarità di cui è portatore l’immigrato. Ma, anche, il mediatore può essere il nemico della mediazione se enfatizza e assolutizza un’identità culturale complessa, plurale e dinamica²³⁶. Per cui, secondo quanto afferma Alain Goussot, “il lavoro del mediatore è quindi una sfida tra la produzione di nuove forme di socialità, l’assimilazione negatrice della diversità, l’esclusione ghezzante e l’autoghezzazione”²³⁷. Oltre agli innumerevoli vantaggi che un intervento di mediazione produce, i rischi di una comunicazione mediata possono essere vari e complessi:

²³² Giovanna Ceccatelli Guerrieri, *op. cit.*, p. 10.

²³³ Stefano Castelli, *op. cit.*, p. 5.

²³⁴ Graziella Favaro, *op. cit.*, p.

²³⁵ Mariangela Giusti, *Fenomenologia della mediazione. Materiali e idee per la comunicazione interculturale*, Thélème Editore, Torino, 2001, p. 11.

²³⁶ Cfr. Jean Wahl, *La coscienza infelice nella filosofia di Hegel*, Laterza, Roma-Bari, 1995 citato in Alain Goussot, *Mediazione culturale e mediatori: considerazioni pratiche e teoriche*, Progetto regionale: Sportelli informativi e mediazione per detenuti negli Istituti penitenziari della regione Emilia Romagna, Seminari formativi rivolti agli operatori penitenziari, Materiale di studio e di discussione, in <http://www.regione.emilia-romagna.it>.

²³⁷ Alain Goussot, *op. cit.*, p. 1.

1. Rischi di riferimenti impliciti a culture rigide, stereotipate, uniformi. Questo blocca la relazione con l'altro/a e produce differenza;
2. La presupposizione di sapere: l'idea preconcepita che l'appartenenza culturale sia di per sé una garanzia di conoscenza della società di provenienza. In effetti molti immigrati conoscono i loro paesi d'origine in maniera superficiale anche perché molti di essi sono emigrati da molto anni, per cui non conoscono gli effettivi cambiamenti culturali e di stile di vita dei loro paesi;
3. La non autorevolezza necessaria. Il mediatore immigrato può essere delegittimato nel suo ruolo di operatore sociale proprio dai suoi connazionali o da altri immigrati; in fondo 'è uno come noi';
4. riduzione del livello di autonomia dell'utente immigrato (reale e simbolico);
5. atteggiamento di delega e di de-responsabilizzazione da parte dell'operatore del servizio;
6. la difficile gestione dei processi di identificazione. Molti immigrati nel rapporto con gli altri immigrati proiettano pregiudizi, stereotipi ed elementi puramente emotivi non rielaborati. Oppure possono attivare una tale identificazione con la società di accoglienza, quello che Frantz Fanon ha indicato con il processo di mimetizzazione o lattificazione pensando ai neri²³⁸ che non riescono più a leggere-interpretare con la giusta distanza le persone che arrivano dallo stesso paese.

Naturalmente, per by-passare questi rischi solo il sapere tecnico, le competenze e la pratica possono legittimare un bravo mediatore nel suo ruolo. Il suo intervento, quindi, passa attraverso la quotidianità.

²³⁸ Cfr. Frantz Fanon, *Pelle nera maschere bianche*, Il Saggiatore, Milano, 2000.

2.6 – Costruire ponti tra le culture

“...Io sono quell'altro che ha
attraversato un paese
su una passerella
sospesa tra due sogni...”
Tahar Ben Jelloun

Etimologicamente la parola differenza deriva dal greco *dia-fero* che vuol dire portare da una parte all'altra. Nell'incontro tra due persone appartenenti a due culture diverse questo significa che entrambe devono portare da una parte all'altra le loro culture, cercando di creare, attraverso la reciproca comprensione e conoscenza, un punto di incontro tra le due. Il filosofo Richard Rorty è molto riluttante a parlare di differenza culturale. A suo avviso, anche se i filosofi, fin dall'antichità, si sono posti il problema dell'identità e della differenza, più che trattarle in termini di problema che divide persone o gruppi di persone, si sono interessati ad essa in termini più artificiali. Egli preferisce parlare invece dell'esigenza concreta degli individui che vivono in una società globale di entrare in contatto fra loro, di provare ad immaginare perché gli altri parlano o si comportano in un modo che appare strano ai nostri occhi. Un tentativo concreto di capire come possiamo convivere, cosa possiamo fare per stare bene insieme, come cambiare le istituzioni per stare bene tutti.

In tema di diversità ciò di cui Rorty si vuol liberare come scarto filosofico è l'idea di natura umana, cavallo di battaglia del colonialismo di tutti i tempi a partire dalla scoperta dell'America da parte di Cristoforo Colombo. Egli, come altri, osserva che questa idea, quando è stata usata per oggettivare alcune nostre credenze, ha avuto conseguenze nefaste. Per capire la diversità abbiamo bisogno di persone “capaci di muoversi con *verve* e ironia da una cultura all'altra”²³⁹. Nel nuovo linguaggio che Rorty ci suggerisce di usare per dialogare con altre culture inventare, sperimentare o immaginare diventano molto più importanti di comprendere, scoprire e studiare.

C'è chi sostiene, ancora oggi, che la distanza fra certe culture è talmente grande che è impossibile che esse possano mescolarsi o comunicare: meglio

²³⁹ Cfr. a questo proposito l'interessante carteggio fra la studiosa di origine indiana Anindita Niyogi Balslev e il filosofo americano Richard Rorty, *Noi e loro. Dialogo sulla diversità culturale*, Il Saggiatore, Milano, 2001, p. 28, pp. 79-80.

tenerle lontane in territori separati oppure metterle in una relazione di dominanza o di subordinazione simile al tempo della colonizzazione. Questa concezione è la base del moderno razzismo, detto anche “razzismo differenziale”. Essa considera inoltre inevitabili le guerre tra culture e religioni diverse, o la segregazione delle culture minoritarie²⁴⁰. Bennet scrive: “Noi scappiamo nei sobborghi o dietro a un muro per evitare la differenza culturale e se siamo costretti ad affrontarla, spesso si verifica un conflitto”²⁴¹.

Costruire ponti tra le culture significa che l’incontro con culture differenti può liberarci dalla tentazione dell’assolutismo culturale e dunque dell’etnocentrismo. Le differenze sono una costante dell’esperienza umana: esse sono l’effetto dell’immersione in sistemi di mediazione diversi. “Negli incontri che avvengono lungo le frontiere tra culture ogni persona vede subito e chiaramente le manchevolezze del mondo altrui, mentre comprende solo lentamente e faticosamente i limiti del proprio”²⁴². Adel Jabbar fa notare che culture diverse, quando entrano in contatto, spesso si pongono in una relazione asimmetrica. Esistono a suo parere culture dominanti e culture dominate, culture centrali e periferiche. Da un rapporto asimmetrico fra culture non possono avvenire ibridazioni, bensì sostituzioni. In tal caso il cambiamento risulta unidirezionale²⁴³. Anindita Niyogi Balslev a questo proposito scrive: “Quello di cui abbiamo bisogno per correggere le asimmetrie tuttora esistenti è di impegnarci in un dialogo aperto con gli altri, della cui diversità ci occupiamo”²⁴⁴.

Nel caso, invece, di rapporti simmetrici, incontrando gli altri ci rendiamo conto di quanto siamo strani noi stessi. Si incomincia a comprendere che la nostra griglia per interpretare la realtà non è l’unica, e che la nostra cultura è qualcosa di cui siamo anche noi responsabili. Anche se non bisogna mai dimenticare che nell’incontro tra culture diverse è opportuno considerare i rapporti di forza che entrano in gioco. Colombo sostiene che “A partire da una epistemologia costruzionista, si mette in evidenza che differenze, identità e culture non sono date

²⁴⁰ Alain Touraine, *op. cit.*, p. 184.

²⁴¹ Milton J. Bennet, *op. cit.*, p. 24.

²⁴² Giuseppe Mantovani G., *op. cit.*, p. 45

²⁴³ Adel Jabbar, *Disuguaglianza sociale e differenze culturali: per una intercultura democratica*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano, 2006.

²⁴⁴ Anindita Niyogi Balslev, *Prefazione all’edizione italiana*, in Anindita Niyogi Balslev, Richard Rorty, *op. cit.*, p. 8.

ma prodotte in un'opera continua di mediazione, confronto, adeguamento e conflitto tra possibilità differenziate. Non esistono come realtà *pure*, ma solo come processi intrinsecamente caratterizzati da contraddizione, instabilità, mutamento e miscelazione”²⁴⁵.

L'ibrido in ogni cultura toglie importanza alla differenza e la trasforma in un elemento costitutivo, ma non caratterizzante. Inoltre, riconosce, secondo la prospettiva di Homi Bhabha, l'esistenza e la rilevanza di uno spazio intermedio, *in-between*; o secondo bell hooks uno spazio del margine e di resistenza. L'ibridità emerge quindi da un processo di dialogo, confronto e trasformazione di identità e differenza come risorse per l'azione.

Le differenze culturali interrogano e sfidano l'eredità del passato, costringono a ridefinirci e ad esporsi alla possibilità di contaminazione. Melucci sostiene che, per accettare questa sfida, le culture devono *entrare in gioco*, devono cioè riconoscere di essere parte e di avere parte, questo significa rischiare, accettare di conservare e di perdere, aprirsi alla sorpresa dell'inatteso e dell'imprevedibile²⁴⁶. Mobilità e punto fermo si combinano nel paradosso dell'aver gioco. Esiste il contatto, ma anche il piccolo spazio che rende possibile il movimento. Per le culture e per l'esperienza di ciascuno di noi comincia oggi l'apprendimento di questo difficile gioco della vicinanza e della distanza: è come stare sui confini, sulle frontiere. Nelle parole del sociologo:

Essere in gioco significa anche affermare che si sta giocando. Si sta cioè praticando l'arte più antica dell'umanità, quella di trasfigurare il mondo partendo dalla sua cruda realtà. Si può giocare solo quando si riesce a immaginare che il mondo sia diverso e fare “come se”. [...] Giocare vuol dire dunque inventare un mondo diverso, creare realtà possibili senza mai perdere di vista i confini del gioco stesso. Per le culture e per tutti noi stessi, riuscire a prendere distanza da noi con quella leggerezza che sempre accompagna i grandi salti dello spirito umano. Sapendo che tuttavia, ora più che mai, abbiamo la responsabilità delle regole che pongono limiti ai nostri giochi.

La metafora del ponte di Mostar (cittadina bosniaca), bombardato durante la guerra, ci mostra come due mondi in conflitto, Oriente e Occidente, due popoli,

²⁴⁵ Enzo Colombo, *op. cit.*, pp. 10-11.

²⁴⁶ Cfr. Alberto Melucci, *Culture in gioco. Differenze per convivere*, Il Saggiatore, Milano, 2000.

quello croato-cattolico e quello turco-musulmano, possono, dopo la ricostruzione del ponte, ricominciare a comunicare. Il Ponte Vecchio di Mostar era stato costruito nel 1566 dall'architetto turco Hajruddin, che aveva disegnato una curva elegante sospesa sulle rocce, leggermente asimmetrica per sfruttare l'appoggio naturale delle sponde. Per questo motivo veniva definito anche il ponte senza sponde. A quell'epoca Mostar era conosciuta come la Firenze dell'Impero ottomano, una città tollerante e aperta alle diverse culture. Il Ponte Vecchio, che collegava le due parti della città, era simbolo di questa tolleranza. Il ponte, sia metaforicamente che materialmente, rappresenta una sorta di "passerella" che facilita l'andare da una riva all'altra, da un mondo verso l'altro. "In ognuno di questi casi –afferma Heidegger– e in modi sempre diversi, il ponte conduce su e giù gli itinerari esitanti o affrettati degli uomini, permettendo loro di giungere sempre ad altre rive [...]. Il ponte, come lo slancio oltrepasante, *raccoglie*"²⁴⁷.

Secondo Castiglioni la figura del mediatore linguistico-culturale simbolicamente rappresenta un tessitore di ponti fra due culture, due mondi a volte in contrapposizione, a volte in ascolto reciproco. Nelle parole dell'autrice: "Si tratta di tendere un ponte che permetta una conciliazione tra aspettative e interessi a volte contrapposti [...]. Il ruolo del mediatore in questi casi sarà quello di accogliere la sofferenza diventando...*il ponte teso tra le due rive*"²⁴⁸. Mediatori, dunque, come costruttori di ponti e saltatori di muri²⁴⁹.

Il mediatore culturale, in quanto figura ponte, funge da traduttore, oltre che linguistico, anche della cultura di appartenenza dello straniero, intesa come complesso delle consuetudini, abitudini, modelli educativi e comportamentali, norme sociali e religiose. Egli ha il compito di facilitare la comunicazione e la comprensione, sia a livello linguistico che culturale, tra l'utente di una etnia minoritaria e l'operatore di un servizio che può essere socio-sanitario, scolastico, un centro per l'impiego, un istituto penitenziario, un sindacato e così via.

Il tema della mediazione mette al centro la relazione tra storie e riferimenti diversi. Il mediatore dovrebbe ricoprire, allo stesso tempo, il ruolo di promozione-

²⁴⁷ Martin Heidegger (1952), p. 102 citato in Homi K. Bhabha, *I luoghi della cultura*, Meltemi, Roma, 2006, p. 16.

²⁴⁸ Marta Castiglioni, *op. cit.*, p. 43.

²⁴⁹ Alexander Langer, *Noi mediatori, costruttori di ponti, saltatori di muri*, in Marianella Sclavi, *op. cit.*, p. 335.

valorizzazione della cultura d'origine e di ponte fra riferimenti e codici diversi. Deve saper riflettere sulle differenze, stabilire delle distanze rispetto alla propria cultura e a quella del paese di accoglienza, rintracciare analogie e corrispondenze. Bisogna dunque saper mediare, evitando il rischio di semplificazione e reificazione della propria cultura o della cultura del paese ospite; questo comporta l'acquisizione di alcune consapevolezze che rappresentano una bussola che orienta l'incontro e il contatto con l'altro.

Secondo la prospettiva di Adel Jabbar, il ruolo del mediatore o della mediatrice è di far conoscere, far crescere, far (s)cambiare; tutto questo in una relazione simmetrica. Ogni volta, però, che un soggetto si trova in un contesto nuovo cerca di *aggiustarsi* passando diverse fasi. La prima fase è il *posizionamento*, la seconda è l'*urbanizzazione*, seguono la fase della *contrattualità* e quella della *nativizzazione*. Per ultima abbiamo la *cittadinanza*, ovvero il bisogno di partecipare politicamente in un luogo. Queste sono le fasi che il mediatore deve conoscere per facilitare e ottimizzare la relazione fra le parti che entrano in gioco: utente/immigrato e operatore/autoctono. Il mediatore crea uno spazio interculturale di dialogo e di riconoscimento reciproco, dove l'attenzione non è più rivolta ai due poli, alle due culture, ma allo spazio di con-vivenza fra le due. Tale figura dovrebbe aiutare a spezzare la barriera, senza che questo significhi la sua sparizione. Bisogna che la mediatrice o il mediatore sappiano riconoscere e accettare che esistono differenze irriducibili, che non saranno necessariamente riconducibili a soluzioni armoniche.

Si tratta appunto di svolgere un'azione di mediazione, di *tendere un ponte* tra le due rive che permetta una conciliazione fra aspettative e interessi a volte contrapposti, essendo consapevoli che non sempre sono traducibili o riconducibili a dei diritti. Se una delle competenze del mediatore/trice è l'ascolto attivo non si potranno fornire risposte pre-confezionate di alcun tipo. Al contrario, per trovare risposte buone, uno degli strumenti principali sarà l'*arte di porre domande* che consentano alle parti di mettere a fuoco i loro punti di vista, di esporli, confrontarli, riconoscerli a vicenda.

Oggi, secondo Castelli: “la penetrazione capillare delle pratiche di mediazione entro la nostra cultura dovrà passare attraverso un'educazione

all'empatia"²⁵⁰. Infatti, l'esigenza di promuovere un ascolto empatico e non direttivo ci riporta nella stanza della mediazione all'utilità di porre domande semplici, chiare e non valutative.

Questo potrebbe avvenire, forse, provando a rinunciare alla propria autoffermazione ciò che Lévinas chiama etica della carezza: "una disposizione di accoglienza senza progetto, di vicinanza senza invasione, di disponibilità senza condizioni"²⁵¹. É accogliere il volto dell'altro, essere responsivi nei suoi confronti. In tal caso la soggettività è espressa nei termini di una soggezione all'altro, dove il sé depone la propria sovranità nei confronti dell'altro. Per Lévinas il rapporto con l'altro sorge all'interno di una dissimetria: l'altro mi si impone come sorgente di obbligazione. Con Ricoeur, invece, parliamo di una sollecitudine verso l'altro, basata sul prendersi cura dell'altro, sull'attenzione e l'ascolto. Il senso dell'altro, quindi, si costituisce a partire dall'io, e si raggiunge all'interno di una relazione simmetrica di perfetta uguaglianza²⁵².

Seguendo la pratica dell'empatia, i mediatori cercano di adempiere alla loro funzione: quella di aiutare le parti a raggiungere i loro obiettivi attraverso la costruzione e ri-costruzione di un *dialogo* affidabile, in grado di durare nel tempo.

²⁵⁰ Stefano Castelli, *op. cit.*, p. 63.

²⁵¹ Cit. in Chiara Giaccardi, *Alterità e decentramento*, in Sonia Floriani, Carlo De Rose (a cura di), *Appartenenza, globalizzazione, multiculturalismo*, in "Ou. Riflessioni e provocazioni", Volume XIV, N. 1, 2003, p. 50.

²⁵² Cfr. Augusto Ponzio, *Responsabilità e alterità in Emmanuel Lévinas*, Jaca Book, Milano, 1995; Franco Riva (a cura di), *Il pensiero dell'altro*, Edizioni Lavoro, Roma, 1999, p. VII.

SECONDA PARTE

LA SFIDA DELLA MEDIAZIONE CULTURALE

Capitolo 1

LE COORDINATE ITALIANE DELLA MEDIAZIONE

Questa riflessione su una pratica scientifica è pensata per sconcertare tanto coloro che riflettono sulle scienze dell'uomo senza praticarle quanto coloro che le praticano senza rifletterle.
Pierre Bourdieu *Per una teoria della pratica.*

1.1 - Esperienze di mediazione culturale in Italia

Non è semplice ricostruire il panorama della situazione italiana relativa agli interventi e alle professioni che ricadono nell'area della mediazione culturale. A tutt'oggi, gli studi e le ricerche svolti su questo tema sono ancora poco numerosi ed affrontano solo elementi parziali. Detto questo, una breve ricognizione sui processi migratori e sulle risposte da parte delle istituzioni ci permetterà una maggiore comprensione dei processi in atto nel nostro Paese.

Negli anni Settanta l'Italia si prepara ad accogliere il primo flusso migratorio caratterizzato da cittadini stranieri giunti nel nostro Paese per motivi politici (esuli cileni, argentini, iraniani, iracheni, ecc.), di studio (somali, zairesi, ivoriani) o di lavoro, in particolare di lavoro domestico (capoverdiane, eritree, filippine, somale). In questi anni l'immigrazione non è un fenomeno di massa, ma è ancora sommerso e scarsamente visibile.

È a partire dagli anni Ottanta che l'Italia, da paese di emigrazione, diventa paese di immigrazione. Si registra in effetti in questi anni un elevato flusso di popolazioni extraeuropee provenienti soprattutto dal bacino del Mediterraneo.

Questo ha prodotto un cambiamento di ruolo del nostro Paese all'interno del sistema dei flussi migratori internazionali. La presenza straniera in Italia non è diversa da quella del resto dell'Europa, come poteva essere ancora dieci anni fa. In particolare, il panorama è stato modificato molto chiaramente da due provvedimenti di regolarizzazione avviati alla fine del 2002. Questi provvedimenti hanno permesso l'emersione del sommerso di diverse centinaia di migliaia di lavoratori. I risultati mostrano una forte correzione rispetto al passato dei nuovi flussi e dalla composizione delle comunità straniere in Italia, con un cambiamento del peso relativo dell'Africa a vantaggio dell'Europa del sud-est.

L'ultimo decennio ha rappresentato per le migrazioni internazionali un periodo di grande espansione. In seguito alla globalizzazione economica e allo scongelamento politico degli stati totalitari, le aree di emigrazione si sono estese e si sono prodotti nuovi flussi migratori verso i Paesi economicamente più avanzati. Anche l'Italia è stata interessata da questo processo, trovandosi impreparata non solo dal punto di vista della legislazione e delle politiche di accoglienza, ma anche sul piano degli strumenti di conoscenza e di analisi di un fenomeno totalmente nuovo.

L'attenzione crescente che si registra oggi nei confronti dei processi migratori nel nostro Paese- in campo legislativo come in quello dello studio scientifico del fenomeno -è conseguenza inevitabile del fatto che l'immigrazione non viene più considerata come una questione di emergenza, bensì come un fenomeno stabile e strutturale da cui non si può più prescindere. “Questi anni- secondo Bonifazi- sono stati così caratterizzati da una serie di interventi legislativi e dal forte sviluppo degli studi sull'argomento, che sono oramai arrivati a coprire i diversi aspetti del fenomeno e costituiscono un elemento prezioso di conoscenza ed uno stimolo importante all'intervento politico e all'azione di quanti sono interessati all'immigrazione”²⁵³.

A fronte della crescente rilevanza della presenza di stranieri, la mediazione culturale in Italia rappresenta una delle risposte attivate dalle amministrazioni nel tentativo di adeguare i servizi rispetto all'emergenza di una nuova domanda sociale. La mediazione parte in forma sperimentale all'inizio degli anni '90, diffondendosi in maniera diseguale nelle varie aree del Paese. Si tratta dunque di

²⁵³ Carlo Bonifazi, *L'immigrazione straniera in Italia*, il Mulino, Bologna, 1998, p. 258.

una pratica e di nuove figure professionali che necessitano ancora di essere promosse sul territorio chiarendone le competenze e la specificità²⁵⁴. Tuttavia, almeno nelle aree in cui il fenomeno migratorio è più presente, quindici anni di interventi e progetti di mediazione hanno fatto sì che questo *dispositivo*²⁵⁵, questa buona pratica, diventasse quasi una *routine*.

I primi corsi di formazione alla mediazione si sono tenuti dapprima nella città di Milano nel 1989, successivamente a Torino e a Bologna. L'avvio di questo percorso ha visto la nascita di agenzie di mediatori/mediatrici culturali composte da migranti o da figure miste, spesso stimolato da associazioni già esistenti come le ONG (CIES di Roma, COSPE di Bologna e Firenze, COME di Milano, CISS di Palermo) da associazioni di donne, da associazioni di volontariato, o dalla nuova disponibilità di corsi di formazione per mediatori culturali attivati da società commerciali o da enti pubblici attivi nel campo della formazione professionale.

Nella breve storia della mediazione è possibile tuttavia rintracciare tre fasi successive. Durante la prima fase, che va dal 1990 al 2000, le iniziative di mediazione hanno avuto le caratteristiche della sperimentazione e dell'innovazione avviate in forma pionieristica. Il primo corso di mediazione è stato organizzato dalla cooperativa Naga di Milano nel 1990; in seguito, la proposta di un "profilo" del mediatore e le linee del suo percorso formativo sono state individuate durante un seminario promosso dal COSPE a Bologna nel 1993.

Con l'anno 2000 entriamo nella seconda fase, che possiamo considerare uno spartiacque. Oramai il 'dispositivo' della mediazione tende ad emergere come prassi consolidata. Si moltiplicano il numero delle associazioni, cooperative e agenzie di mediazione; si fanno più frequenti i convegni, gli studi e le riflessioni in merito. In parallelo, si moltiplicano anche i percorsi e gli interventi volti a formare nuovi mediatori. Nello stesso periodo si ridefinisce il profilo professionale del mediatore e le sue funzioni cominciano ad essere riconosciute nelle differenti sedi istituzionali, iniziando ad essere citate in numerosi documenti, normative e circolari.

²⁵⁴ Claudia Mazzucato, *La mediazione nel sistema penale minorile*, in Bianca Barbero Avanzino, *Minori, giustizia penale e interventi sociali*, Franco Angeli, Milano, 2003, p. 119.

²⁵⁵ Nel corso della nostra trattazione riferendoci alla mediazione utilizzeremo il termine dispositivo tecnico. Con questa accezione intendiamo le pratiche e le tecniche di mediazione culturale. Marta Castiglioni ha preso in prestito questo nuovo termine da Sibille De Pury nel suo *Comment on dit dans ta langue? Pratiques ethnopsychiatriques*, Le Seuil, Paris, 2005.

La terza ed attuale fase prende avvio dall'esperienza consolidata. È anche il tempo della riflessione e dell'auto-riflessione professionale su un dispositivo diventato ormai pratica diffusa, soluzione invocata e non semplice atto lasciato alla volontarietà o al buonismo. In questa terza fase si potrebbe incorrere nel rischio di un paradosso: un dispositivo coraggioso, creativo, nato per dar voce a più voci può rischiare, in certi casi, di trasformarsi in una semplificazione eccessiva e di risposta tampone, che non modifica in alcun modo i servizi. Secondo Castiglioni: "La sfida attuale è stata quella di elaborare strategie e di sviluppare modalità d'interventi e di presa in carico che dessero riconoscimento alle differenze pur conservando tutto ciò che ci rende uguali, con l'obiettivo di offrire servizi a tutta la popolazione sempre più personalizzati"²⁵⁶.

Fare il punto della situazione della mediazione culturale in Italia ci permette di mettere in evidenza alcuni ambiti di eccellenza, ma anche i nodi critici e problematici. Parleremo così delle esperienze più riuscite di associazioni, cooperative e istituzioni presenti su tutto il territorio nazionale. Esempi eccellenti sono: la Cooperativa sociale Kantara, l'Associazione CRINALI e il Centro Come di Milano, le esperienze del Centro Interculturale delle donne Alma Terra di Torino, il CIES di Roma e, infine, il Centro per la Salute delle donne straniere e dei loro bambini di Bologna²⁵⁷. Abbiamo scelto di parlare di questi Centri, isole multiculturali per usare un termine caro a Danilo Zolo²⁵⁸, anche se ne esistono degli altri che, per ragioni di spazio, non potremo menzionare.

La Cooperativa Kantara (che in arabo significa ponte) è stata costituita nel luglio del 1991 come esito di un corso di formazione professionale promosso dalla Regione Lombardia, finanziato con fondi europei e gestito dall'associazione di medici volontari Naga. È stata la prima Cooperativa, in Lombardia, ad offrire un servizio di mediazione in ambito sanitario. Una peculiarità di questa Cooperativa è di essere costituita solo da stranieri provenienti da diverse aree geografiche, con percorsi di studi e esperienze lavorative nei loro paesi d'origine. L'esperienza di

²⁵⁶ Marta Castiglioni, *Uno sguardo da lontano. Riflessioni sull'esperienza di mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari e socio-sanitari*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *op. cit.*, p. 146.

²⁵⁷ Per le notizie in merito a questi Centri consulta il capitolo quattro *Gli interventi nel pubblico e nel privato* nel testo, di Anna Belpiede (a cura di), *op. cit.*, pp. 98-131.

²⁵⁸ A questo proposito cfr. il testo curato da Danilo Zolo, filosofo del diritto, *La cittadinanza. Appartenenza, identità, diritti*, Laterza, Roma-Bari, 1994.

mediazione è stata fin dall'inizio una fonte di sollecitazione e di stimolo costante alla riflessione. Lo sforzo di questi anni ha permesso di uscire dalla prima fase di sperimentazione, elaborando un modello di intervento applicabile e adattabile ai diversi contesti, e di adottare un codice di comportamento volto a definire i contorni di questa pratica. Un esempio di 'eccellenza' sono gli interventi che la Cooperativa effettua all'interno della Clinica di maternità Mangiagalli fin dal 1992, soprattutto nei reparti ostetrico-ginecologico e neonatale e negli ambulatori ginecologici e pediatrico.

Fin dall'inizio, la Cooperativa ha portato avanti progetti la cui realizzazione è concepita con una modalità di lavoro in rete con altre organizzazioni pubbliche e private, in una logica di unione di sinergie e di competenze. Essa, ad esempio, ha gestito due corsi di formazione per mediatori nell'ambito della salute mentale e della marginalità e della devianza. Un'attività importante in questi anni riguarda inoltre la formazione e l'aggiornamento degli operatori sanitari, socio-sanitari e sociali (assistenti sociali, educatori). Ancora, la Cooperativa si è impegnata in progetti e in programmi di prevenzione e promozione della salute quali AIDS e prostituzione, l'IVG e la contraccezione nei consultori.

L'Associazione CRINALI opera nel campo della mediazione culturale dal 1996, soprattutto nei servizi sociosanitari del settore materno-infantile. L'attenzione verso questi servizi nasce dall'interesse storico dell'associazione per i temi della sessualità e della maternità, che sono al centro dei processi di identificazione femminile in tutte le culture.

CRINALI è un'Associazione senza fini di lucro esclusivamente composta da donne. Opera nel campo della ricerca, della formazione interculturale e della cooperazione internazionale. L'interesse per la mediazione culturale è maturato in un orizzonte più ampio di incontro e di confronto con donne di altre culture, anche attraverso progetti di cooperazione internazionale. Attualmente, le mediatrici di questa associazione operano in venticinque consultori familiari di Milano e provincia, nei Centri di salute e ascolto per le donne straniere attivi dal gennaio 2000 presso gli ospedali San Carlo e San Paolo, e in alcuni reparti ospedalieri di maternità di Milano.

Nella metodologia dell'associazione è previsto che il servizio elabori un progetto e consideri una serie di modifiche organizzative che permettano un lavoro proficuo della mediatrice insieme alle operatrici italiane. È previsto un colloquio di accoglienza insieme alla mediatrice e solo dopo si passa alla prestazione richiesta. Se la donna lo desidera, la mediatrice potrà essere presente nelle visite mediche, nei colloqui sociali e in quelli psicologici.

Il modello di lavoro dell'associazione prevede una formazione permanente per tutti, di cui sono parte integrante gli incontri mensili di supervisione condotti da Maria Giovanna Caccialupi²⁵⁹, all'interno dei quali è possibile, nella discussione dei casi e delle difficoltà quotidiane, calibrare la propria pratica e la relazione a volte difficile fra operatrici italiane e mediatrici culturali.

Il Centro Come, nato alla fine del 1994, è un servizio della Cooperativa sociale *Farsi Prossimo*. Il Centro, attivo nel territorio di Milano e provincia, elabora progetti, percorsi e strumenti per l'accoglienza e l'integrazione dei minori stranieri e delle loro famiglie. Destinatari privilegiati del servizio sono: insegnanti, funzionari e operatori dei servizi pubblici e privati, educatori, studenti, volontari, dirigenti scolastici, famiglie e minori stranieri.

Tra i filoni di intervento occupano un posto rilevante le iniziative di mediazione linguistico-culturale. Dal 1994 a oggi sono state realizzate diverse attività sul tema della mediazione, e intrapresi progetti soprattutto in ambito educativo-scolastico e socio-assistenziale. Le azioni di mediazione si basano su una serie di assunti teorici fondamentali. Prima di tutto la mediazione è un approccio relazionale e una modalità di rapportarsi all'altro che tiene conto di differenze e punti di vista nel rispetto della diversità, nella valorizzazione dei punti di vista, nel dialogo e nel confronto reciproco, nella sospensione del giudizio, nella decostruzione degli stereotipi e dei pregiudizi. Tutto ciò costituisce una sfida non soltanto per il mediatore, ma per tutti gli interlocutori coinvolti: il mediatore, l'operatore, la stessa famiglia, in vista della creazione di un nuovo

²⁵⁹ La Dott.ssa Maria Giovanna Caccialupi, da noi intervistata, è la Direttrice del Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini di Bologna. Questo in Italia è stato il primo Centro consultoriale sperimentale dell'ASL, nato nel 1991, dal quale poi sono partiti su suo modello gli altri Centri sparsi in tutto il Paese. In seguito, in questo paragrafo, ne parleremo in maniera dettagliata.

modello interculturale basato sulla comunicazione, sulla riduzione dei conflitti e sulla gestione della differenza.

Un esempio di messa in pratica di questi assunti lo ritroviamo nel Progetto Insieme. Tale progetto si rivolge a nuclei familiari, nello specifico a madri e bambini, di recente immigrazione e con difficoltà linguistiche, di orientamento e di integrazione, in carico presso i servizi sociali del territorio. Spesso i percorsi di integrazione della famiglia straniera incontrano difficoltà non sempre attribuibili a carenze economiche, ma riconducibili ad un disagio socio-relazionale del nucleo familiare, in nuclei nei quali spesso la madre è costretta a gestire da sola la relazione con il figlio, contrariamente a quanto avveniva nei Paesi di origine, dove la cura e l'educazione dei figli erano sostenute dalle reti familiari. Questa nuova situazione, unita alla nostalgia per il proprio Paese e per i propri familiari, rischia di sfociare in situazioni di disagio psico-relazionale.

Obiettivi del progetto sono:

- sostenere e accompagnare situazioni familiari a rischio emarginazione e disagio relazionale, con particolare riferimento al sostegno della relazione madre-bambino;
- intervenire nelle situazioni di evidente difficoltà d'integrazione sociale al fine di favorire la fruizione delle risorse;
- favorire e facilitare il rispetto dei modelli culturali di riferimento;
- ridurre e contenere situazioni di disagio socio-educativo-relazionali con particolare riferimento al benessere del minore e alla relazione madre-bambino.

I nodi critici e problematici per la buona riuscita del progetto riguardano il binomio perfetto fra mediatrice e famiglia. La riuscita dipende infatti dalla scelta della mediatrice; una scelta che deve essere compatibile con il nucleo familiare. La compatibilità riguarda le lingue d'origine e i relativi dialetti, la religione, i tipi di pratiche religiose e le modalità di professare la propria fede.

Un altro nodo molto delicato concerne la comprensione del ruolo della mediatrice da parte dell'operatore e della famiglia. In Italia esiste ancora un po' di

confusione sul ruolo, sulle funzioni e sulle relative competenze del mediatore, anche in virtù del fatto che siamo di fronte ad un'attività in via di professionalizzazione. I servizi sociali si trovano dunque a lavorare con una nuova figura con la quale condividere un progetto d'intervento. I rischi legati a questo possono andare dalla richiesta che la mediatrice svolga ruoli prettamente esecutivi o, all'opposto, ad una delega quasi totale.

Per quanto riguarda gli aspetti positivi, l'intervento di mediazione permette all'assistente sociale di conoscere la cultura d'origine del nucleo familiare e di comprendere il quadro di riferimento degli atteggiamenti osservati e la relazione madre-bambino. “La realizzazione del progetto –come affermano Fumagalli e Napoli- permette di sospendere un giudizio di inadeguatezza delle funzioni genitoriali per dare la possibilità alla madre, o ai genitori, di creare le condizioni per orientarsi e poter esercitare meglio le proprie capacità”²⁶⁰.

L'associazione Alma Terra di Torino, composta da donne straniere e italiane, gestisce il Centro interculturale Alma Mater, una delle esperienze più significative e più conosciute di associazionismo di genere in Italia. A questo proposito Giovanna Zaldini scrive: “Concepito perché le donne ne facciano un luogo proprio, il Centro Interculturale Alma Mater è uno spazio di incontro, di accoglienza, di creatività, di espressione e partecipazione aperto quotidianamente e senza discriminazioni a tutte le donne”²⁶¹.

Non è semplice illustrare l'identità di un Centro come l'Alma Mater, in quanto esso racchiude al proprio interno una molteplicità di finalità e si presenta con un insieme poliedrico di attività. Ogni donna si avvicina al Centro passando per percorsi individuali che rispecchiano i propri progetti di vita e le interconnessioni con quelli di altri. Le attività di accoglienza e mediazione culturale rappresentano il pilastro portante dell'Alma Mater. Nello specifico, queste attività riguardano: il sostegno delle donne nei loro percorsi di inserimento sociale e nei loro percorsi di autonomia; la promozione della vita sociale delle donne, orientata a rompere l'isolamento attraverso la creazione di legami di solidarietà; l'accompagnamento delle donne nell'utilizzo dei servizi, facilitando la

²⁶⁰ Manuela Fumagalli, Monica Napoli, *Il Centro Come di Milano: il centro interculturale come spazio di mediazione*, in Anna Belpiede (a cura di), *op. cit.*, p. 137.

²⁶¹ Giovanna Zaldini, *Il centro interculturale delle donne Alma Mater di Torino: un'esperienza di associazionismo di genere*, in Anna Belpiede, *op. cit.*, p. 118.

relazione con gli operatori; la creazione del contatto e del dialogo tra donne appartenenti a culture diverse. Queste attività sono svolte da mediatrici culturali di diverse nazionalità: esse sono attualmente cinque, supportate da diverse volontarie. Vengono inoltre attuati diversi progetti che mettono in rete l'Alma Mater e i servizi presenti nella città di Torino.

Le differenze linguistiche e culturali, la non conoscenza dei costumi, del funzionamento dei servizi amministrativi, sociali, di salute ed educativi rendono difficoltoso il percorso di integrazione sociale delle famiglie, e in particolare delle donne chiamate in prima linea al non facile compito di favorire il passaggio per sé e per i propri figli da una società all'altra, governando le scissioni esistenti fra due culture. Oltre al lavoro, i bisogni emergenti espressi dalle donne riguardano esigenze primarie legate alla sopravvivenza e a problemi generati dalla quotidianità del vivere in un contesto cittadino estraneo ed all'interno del quale si vive sprovviste di reti familiari o di solidarietà. Si tratta innanzitutto di bisogni legati all'accudimento dei bambini durante il lavoro dei genitori, alla salute, alla casa e all'accoglienza notturna.

Inoltre, altri bisogni necessitano di una consulenza o di un sostegno in un momento particolare della vita di questi migranti. Si tratta di richieste di informazione e di consulenze che riguardano ad esempio i ricongiungimenti familiari, i problemi con i datori di lavoro, i maltrattamenti, le violenze e i conflitti familiari, i problemi con i figli, la lingua e l'integrazione culturale. Tante donne esprimono le loro difficoltà a socializzare con altre donne e l'esigenza di uscire dalla solitudine e dall'isolamento. A questi vecchi problemi se ne aggiungono dei nuovi legati a condizioni di disagio particolarmente gravi, come ad esempio quelli espressi da donne che desiderano uscire dal circuito della prostituzione e che molto spesso si trovano impossibilitate a perseguire da sole questo difficile percorso. Su questo punto citiamo inoltre il problema nuovo delle donne rifugiate.

Il CIES di Roma - Centro di Informazione e Educazione allo sviluppo – è una ONG costituita nel 1983. Esso, oltre a svolgere programmi di sviluppo all'estero, cura in Italia programmi educativi e formativi di intercultura. Per favorire l'inserimento degli stranieri il CIES ha strutturato al suo interno un'agenzia per la mediazione culturale. Nel corso degli anni ha iniziato a

praticare lo strumento della mediazione già nell'ambito della cooperazione allo sviluppo, nel rapporto di partenariato con organizzazioni di molti Paesi di provenienza dei migranti. Vedremo di seguito le singole fasi attraverso cui si sviluppa il lavoro del CIES.

La formazione è strutturata in percorsi paralleli. Si rivolge sia ai mediatori che agli operatori delle istituzioni. La formazione si arricchisce e si sostanzia nel tirocinio, il quale ha l'obiettivo di approfondire sul 'campo' i contenuti teorici consolidati in aula.

Il CIES sostiene che l'attività di mediazione, svolta solo dagli immigrati, debba avere la caratteristica di un lavoro autonomo. Il mediatore non può essere assunto dall'ente beneficiario del servizio in quanto verrebbe meno la sua autonomia deontologica; né potrebbe rappresentare gli interessi dell'utente, in quanto il suo ruolo è quello di favorire la comunicazione di entrambe le parti.

Il CIES eroga il servizio di mediazione linguistico-culturale nelle forme di:

- 1) Presenza permanente del MLC. I mediatori assistono gli operatori nei colloqui e nel rapporto diretto con l'utenza;
- 2) Presenza saltuaria su chiamata. Gli invii avvengono sotto forma di missioni che possono essere giornaliere, di breve durata (una settimana), o di lunga durata (quattro settimane);
- 3) Interpretariato telefonico. Tale servizio viene erogato tramite un centralino.

Per l'attivazione operativa del servizio di mediazione, il CIES dispone di una banca dati finalizzata a rispondere alle diverse esigenze di mediazione. La banca dati raccoglie 500 nominativi con tutte le informazioni relative ai curricula, ai percorsi formativi seguiti e alle esperienze di servizio. I settori di intervento sono: la pubblica amministrazione, il settore socio-sanitario, la scuola, la pubblica sicurezza, le strutture assistenziali pubbliche e private, le aziende private e il settore giudiziario.

Il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini dell'ASL di Bologna, aperto nel 1991, è stato il primo centro consultoriale pubblico in Italia, con la presenza fissa di mediatrici culturali accanto alle operatrici sanitarie italiane (medico di base, pediatra, ginecologa, assistente sanitaria, ostetrica, psicologa

ecc.). La fondatrice e responsabile del Centro è Maria Giovanna Caccialupi psicologa e psicoterapeuta²⁶².

Il Centro pone in primo piano i temi della salute, della cura, della tutela della maternità e della nascita. Le operatrici del Centro sono tutte donne; le mediatrici con un contratto di lavoro fisso parlano arabo, cinese, russo, spagnolo, inglese e francese. L'équipe, tutta al femminile, rappresenta un tratto 'accogliente' del Centro e segue una certa prospettiva di genere: essa valorizza cioè il fatto che in molte culture i temi della fertilità e della nascita sono appannaggio delle donne. La metodologia di lavoro multiprofessionale e interprofessionale del Centro ne rappresenta il principale strumento; dall'analisi dei casi emerge con chiarezza il ruolo della mediatrice, la sua missione, la sua deontologia.

Dal punto di vista organizzativo, le mediatrici sono presenti in tutti i momenti in cui si articolano le attività del Centro: accoglienza e ascolto della donna immigrata; accompagnamento in ambulatorio medico e psicologico; invio e accompagnamento in un altro servizio per questioni più complesse. Come scrive Caccialupi: "nello sforzo di capire e di rispondere alla domanda di salute delle nostre utenti, il Centro ha sperimentato sul campo un modello operativo di presa in carico che si caratterizza non tanto per l'attivazione di protocolli alternativi a quelli consolidati dalla visione della medicina e dell'assistenza socio sanitaria occidentali quanto per una diversa modalità di approccio alle problematiche socio sanitarie, centrata sulla persona, sulla cultura vissuta, sui modi cioè con cui l'individuo percepisce e interiorizza la sua appartenenza"²⁶³.

Il modello di assistenza del Centro- basato sulla relazione triatica donna utente-mediatrice culturale-operatrice sanitaria -consente in generale un confronto interculturale teso a provare e a sperimentare mediazioni successive e contigue. Infatti, chi si trova nella posizione di 'curante' deve avere un atteggiamento metaculturale, che consiste nel riconoscimento sistematico del significato e della variabilità della cultura, anche non conoscendo la cultura del paziente.

²⁶² Durante la mia ricerca sul campo nella città di Bologna, la Dottoressa Maria Giovanna Caccialupi è stata da noi intervistata quale "testimone privilegiato". Sulla mediazione culturale in ambito socio-sanitario è autrice di progetti di ricerca e di formazione da parte di differenti istituzioni nazionali, nonché di numerosi articoli e testi in ambito interculturale.

²⁶³ Maria Giovanna Caccialupi, *Mediazione e mediatrici culturali nell'esperienza del Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini di Bologna*, in Lorenzo Luatti, *op. cit.*, p. 353.

Secondo Maria Giovanna Caccialupi sempre di più emerge la funzione di “cura” della mediazione culturale. Questo avviene quando la mediatrice facilita la comunicazione tra utente e operatrice, quando riesce ad essere neutrale, quando è capace di decentrare il proprio punto di vista e mettersi nei panni dell’altra senza però sostituirsi, quando aiuta le utenti straniere ad esprimere i propri bisogni e le orienta a comprendere il funzionamento dei servizi e delle istituzioni. Questo può avvenire inoltre anche quando la mediatrice si prende cura dell’operatrice aiutandola a decodificare i bisogni delle utenti straniere, le quali si sentono frustrate e mal comprese. Tutto ciò contribuisce ad un ampliamento delle reciproche vedute e ad un rafforzamento delle competenze professionali specifiche e relazionali, il che trasforma continuamente le modalità di accoglienza e le pratiche del servizio.

Questi, in sintesi, gli obiettivi, gli ambiti di intervento e la metodologia di lavoro utilizzata dai diversi Centri presi in esame sparsi su tutto il territorio nazionale. Ad ogni prassi mediativa utilizzata dai diversi Centri è sottesa una teoria di riferimento.

1.2 - Le politiche italiane per la mediazione culturale e la legislazione di riferimento

Come generalmente accade per altre pratiche innovative nel campo dell’educazione e del lavoro sociale, anche la mediazione ha preso avvio non dal centro, ma dalla periferia, dai lavoratori e dai bisogni concreti piuttosto che da politiche pre-definite. Se proviamo a ripercorrere le diverse fasi dell’utilizzo dei mediatori nei servizi, possiamo già individuare alcuni elementi caratterizzanti:

- *l’origine esperienziale* del dispositivo che si colloca agli inizi degli anni novanta conta su mediatori cosiddetti pionieri;
- *la diffusione progettuale* avvenuta in una fase successiva;
- *la visibilità della normativa*, ovvero il passaggio dalla periferia al centro.

L’esperienza e le pratiche di mediazione hanno trovato e trovano attualmente spazio in alcuni documenti e normative, a livello nazionale, regionale, locale. Il riconoscimento di questi nuovi operatori culturali avviene in un

momento successivo allo sviluppo di una ricca e articolata esperienza, svolta soprattutto nelle regioni del Centro-Nord e promossa da Regioni, Province, Comuni e dall'associazionismo del volontariato. Protagonisti di queste esperienze sono in molti casi gli stessi cittadini stranieri. I settori di intervento, come abbiamo già sottolineato, sono quelli della sanità, della scuola, dei servizi sociali (in particolare per le donne e i minori), delle iniziative culturali, dei centri di accoglienza, delle questure, degli uffici per gli stranieri, degli Uffici del lavoro, dei servizi giudiziari, dell'organizzazione aziendale. I rapporti di impiego sono quelli della cooperazione, della prestazione professionale, del lavoro coordinato e continuativo, del lavoro dipendente privato, dei lavori socialmente utili.

I mediatori linguistici, culturali e interculturali rappresentano una risorsa importante delle politiche di accoglienza e di integrazione sociale indicate dal Testo Unico e dai provvedimenti programmatici del Governo, sia per l'accesso degli stranieri ai diritti fondamentali sia per la trasformazione della nostra società. Se si entra nel merito della legislazione italiana sull'immigrazione, si nota che fino al 1998 le due leggi principali in materia sono state la n. 943 del 30 dicembre 1986 e la legge n. 39 del 28 febbraio 1990, integrate in ambiti specifici da alcuni provvedimenti *ad hoc*. Solo nel 1998 è stata promulgata la prima Legge Quadro sull'immigrazione (la cosiddetta legge Turco-Napolitano n. 40 del 6 marzo 1998), che prende atto della non emergenzialità del fenomeno migratorio e definisce strategie di intervento nelle aree dell'accoglienza e della convivenza. Per quanto concerne il riconoscimento legislativo dell'attività di mediazione, solo a partire dalla sopra citata legge al titolo III capo IX, recante Disposizioni sull'integrazione sociale sulle discriminazioni e istituzione del Fondo per le politiche migratorie, la normativa nazionale ne ha fatto esplicito riferimento. Infatti, tale legge recante Misure di integrazione sociale, all'articolo 42 dispone:

Lo Stato, le regioni, le province, e i comuni, nell'ambito delle proprie competenze, favoriscono [...] la realizzazione di convenzioni con associazioni [...] per l'impiego all'interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti a diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi²⁶⁴.

²⁶⁴ L'articolo 40 è stato infatti recepito dall'art. 42 del D.Lgs 286/1998.

La legge non definisce l'attività di mediazione, ma per la prima volta introduce il termine di 'mediatori interculturali' all'interno di una normativa nazionale. Ciò che riguarda quindi l'attività di mediazione si concretizza nel lavoro di facilitazione del rapporto tra stranieri e pubbliche amministrazioni, in ambiti che non vengono definiti, ma che si possono evincere dalla pratica lavorativa e da altre disposizioni di normative di settori specifici.

In particolare, nell'ambito scolastico l'ausilio di mediatori culturali qualificati è poi evocato, specificatamente, rispetto alla comunicazione della scuola con le famiglie degli alunni stranieri dalla stessa legge 40/98 all'art. 36: "la necessità di stabilire i criteri e le modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori qualificati". Comunque, già la Circolare Ministeriale 205 del 1990 aveva sottolineato come "l'intervento degli enti locali e la collaborazione delle comunità e delle famiglie consente in alcune sedi scolastiche l'impiego dei mediatori madrelingua per sostenere l'inserimento e attuare iniziative per la valorizzazione della lingua e della cultura d'origine". Successivamente, il D.P.R. 394/1999 prevede che "il collegio docenti formula proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni stranieri. Ove necessario, anche attraverso intese con l'ente locale, l'istituzione scolastica si avvale dell'opera di mediatori culturali qualificati".

Oggi, a livello della normativa scolastica la figura del mediatore culturale è stata meglio definita in svariati documenti, fino alla recentissima circolare ministeriale (CM n. 24 del 1° marzo 2006) che, fra altre linee guida, riafferma la scelta del modello dell'educazione interculturale come riferimento della scuola, prevede al cap. 6 precise indicazioni operative sugli ambiti di intervento del mediatore culturale a scuola, e riafferma che la mediazione è compito di tutta la scuola non delegabile a specifiche figure. In dettaglio:

Resta fermo che la funzione di mediazione, nel suo insieme, è compito generale e prioritario della scuola stessa, quale istituzione preposta alla formazione culturale della totalità degli allievi nel contesto del territorio.

Il modello di integrazione recepito dalla legge 40/98 afferma l'universalismo dei diritti e si pone come risultato della coesistenza di due condizioni opposte: "la differenziazione, come aspetto delle differenze individuali, e l'assimilazione, come opportunità di assorbire caratteristiche altrui;

l'integrazione come l'equilibrio fra l'essere tutti uguali e l'essere tutti diversi”²⁶⁵. L'attuale Legge 189 del 2002, la cosiddetta Bossi-Fini che prende il nome dai due ministri firmatari, pur abrogando alcune parti della precedente legge e trasformandone completamente la ratio, ha mantenuto tuttavia intatti gli articoli che riguardano il mediatore culturale. Oggi, il modello di integrazione verso il quale si orienta la società italiana va verso un approccio inter-culturale, dove sono necessarie comprensione, scelte ponderate ed empatia al fine di districare le cattive percezioni ed entrare in relazioni fluide.

Il riconoscimento del T.U. non comporta una definizione univoca di questa nuova figura professionale: non ne definisce cioè il ruolo, le funzioni, le competenze professionali, i requisiti, i percorsi formativi, il riconoscimento legale, gli ambiti di impiego e i tipi di rapporto di lavoro. Nella pratica lavorativa, da tempo si è sviluppato un fertile dibattito relativo non solo al ruolo, alle funzioni, all'uso della mediazione, ma anche e soprattutto al riconoscimento del profilo professionale, del percorso formativo, della qualifica del mediatore quale nuova professione sociale. Sono nati e si sono intensificati momenti di riflessione e discussione a carattere locale, regionale, nazionale allo scopo di fare il punto sulle iniziative e i progetti già esistenti (il così detto tavolo interregionale sulle professioni).

A questo proposito, a livello nazionale un gruppo di lavoro formato dall'ONC e dal CNEL²⁶⁶ si è impegnato nell'elaborazione di un documento con il contributo di associazioni e di istituzioni che negli ultimi anni hanno avuto esperienze significative di formazione e di impiego dei mediatori culturali²⁶⁷. Tale documento, elaborato nel 1999 per la definizione del “ruolo” del mediatore culturale, delinea i seguenti requisiti per svolgere tale professione:

- ✓ origine preferibilmente straniera con esperienza personale di migrazione;
- ✓ buona conoscenza della cultura, della lingua parlata e scritta italiana;

²⁶⁵ Cfr. Graziella Favaro, Manuela Fumagalli, *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, p. 216.

²⁶⁶ Organismo nazionale di coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri e Consiglio Nazionale Economia e Lavoro, Roma.

²⁶⁷ Cfr. CNEL-ONC, *Sintesi dei gruppi di lavoro*, Roma, Luglio 1999.

- ✓ buona conoscenza della cultura e realtà socioeconomica del paese di origine aggiornata nel tempo;
- ✓ sufficiente conoscenza della realtà italiana e del territorio in cui opera;
- ✓ possesso di un titolo di studio medio alto (almeno di scuola media superiore);
- ✓ congrua permanenza in Italia;
- ✓ motivazione e disposizione al lavoro relazionale e sociale, capacità personale di empatia e riservatezza.

A tali caratteristiche si devono aggiungere:

- ✓ neutralità intesa come capacità di essere al di sopra delle parti; buona conoscenza dei meccanismi della comunicazione a tre (operatore-mediatore-utente);
- ✓ buona conoscenza dello stato di diritto della società italiana, della legislazione italiana in materia di immigrazione, nella sua evoluzione, della normativa in materia di previdenza sociale, tutela della salute e dei servizi del S.S.N.;
- ✓ capacità di lavoro in equipe presso i servizi;
- ✓ rielaborazione positiva dell'esperienza migratoria.

Nell'anno 2000, l'ONC ha elaborato un nuovo documento²⁶⁸ quale base per un confronto attivo con le regioni e il governo. I punti affrontati riguardano più temi. In particolare, viene definita la mediazione culturale come “una funzione utile e necessaria per agevolare il processo di integrazione degli immigrati e di mutamento interculturale della società di accoglienza. Va considerata un ponte fra le due parti e contribuisce a determinare le condizioni per l'integrazione sociale. E' una dimensione costante delle politiche di integrazione sociale”²⁶⁹. Si sottolinea inoltre come la mediazione possa avere due dimensioni “una personale e una collettiva”, e come il mediatore sia “un agente attivo nel processo di integrazione e si pone come figura ponte fra gli stranieri e le istituzioni [...] per

²⁶⁸ ONC, *Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali*, Roma, 3 aprile 2000.

²⁶⁹ Cfr. a questo proposito Manuela Fumagalli, *Facciamo il punto*, in Graziella Favaro, Manuela Fumagalli (a cura di), *op. cit.*, p. 52.

favorire il raccordo tra i soggetti di culture diverse”. Egli diviene quindi “un nuovo operatore sociale con specifiche competenze e attitudini”.

Un altro significativo documento prodotto a livello nazionale è la *Nota del gruppo di lavoro interministeriale*²⁷⁰, nata dall’esigenza di elaborare un testo comune per fare il punto sui bisogni di mediazione culturale rilevati dalle amministrazioni maggiormente investite dai fenomeni migratori. Il gruppo di lavoro ha ritenuto importante l’avvio di un approfondimento sulla figura e sulle competenze del mediatore culturale, anche a seguito delle esigenze espresse dalle singole regioni di una regolamentazione della figura che consenta il riconoscimento e la spendibilità del titolo e dall’avvio, da parte di alcune università, di specifici corsi di laurea.

Risulta infine molto importante anche l’art. 12 della legge 328/2000 (Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali), che, pur non riguardando direttamente la mediazione culturale, si inserisce a pieno titolo nel cammino per la definizione del “profilo professionale” del mediatore/trice. Tale articolo prevede infatti che:

vengano definiti i profili professionali delle figure professionali sociali da formare con corsi di laurea; da formare con corsi di formazione organizzati dalle regioni (stabilendo criteri generali riguardanti l’accesso, la durata, l’ordinamento didattico) e vengano definiti i criteri per il riconoscimento e l’equiparazione dei profili professionali esistenti.

La definizione dei profili professionali comprenderà, quando verrà realizzata, anche quella del mediatore culturale, e dovrà stabilire l’eventuale iter di studio necessario al conseguimento del titolo e i criteri per il riconoscimento dell’esperienza professionale e lavorativa, nonché chiarire le competenze, i compiti e gli sbocchi professionali.

Nell’attesa, dunque, di una normativa nazionale maggiormente completa, diverse Regioni e Comuni hanno adottato autonomi provvedimenti che riguardano soprattutto la formazione professionale e il riconoscimento di una ‘qualifica’ regionale. Oggi, la normativa regionale è ricca di delibere, convenzioni e protocolli che richiamano la figura del mediatore culturale. Alcune esperienze

²⁷⁰ La *Nota del gruppo di lavoro interministeriale* è stata redatta da: Ministero del Lavoro, dell’Interno, della Giustizia, dell’Istruzione, dell’Università e della Sanità.

significative riguardano per esempio, la Regione Piemonte, la Regione Toscana, la Regione Autonoma Trentino Alto Adige e ultimamente la Regione Emilia Romagna, luoghi in cui è molto vivace il dibattito sulla definizione del profilo professionale del mediatore e sulla sua formazione.

Possiamo affermare, infine, che l'inserimento del mediatore, almeno inizialmente, è avvenuto in maniera non strutturata, ma dal "basso" e sulla base di un bisogno che in prima istanza era quasi esclusivamente orientato verso un servizio fra traduzione e interpretariato. Gradualmente, si è cercato di configurare il ruolo di mediatore definendone i requisiti e intensificandone la formazione. Soprattutto le persone che avevano già avviato, in maniera informale, dei rapporti di collaborazione con le diverse istituzioni hanno colto le opportunità di corsi formativi proposti dai vari enti e associazioni per acquisire una specializzazione non più limitata alla mera interpretazione linguistica, ma che si propone come una professionalità più complessa, mirante a mettere in dialogo due culture fra loro differenti.

Capitolo 2

I LUOGHI DELLA MEDIAZIONE

*L'uomo che viaggia da solo può partire oggi;
ma chi viaggia con un compagno
deve aspettare che l'altro sia pronto.*
Henry Thoreau

2.1 – Diversi contesti per una professionalità che si differenzia

Non è semplice fotografare la realtà italiana dei luoghi di impiego dei mediatori e delle mediatrici culturali, dato che si tratta di un processo in divenire che ha avuto un significativo impulso soprattutto negli ultimi anni. Difatti, nei primi anni Novanta la politica dei ricongiungimenti familiari ha incrementato il numero degli immigrati presenti nel nostro Paese, soprattutto di donne, bambini e anziani. La presenza della famiglia e dei figli ha costretto gli immigrati ad uscire dalla condizione di invisibilità sociale e a ricoprire ruoli sociali come quelli di utente, di paziente, di genitore, portando così nei servizi domande inedite, che gli operatori si sono trovati a comprendere e ad accogliere²⁷¹. “Negli ultimi tempi–afferma Graziella Favaro -l’impiego e la richiesta di mediatori sono sempre più diffusi nelle situazioni di *contatto tra culture*, che si verificano oggi nella maggior parte dei servizi: per la salute e per la cura, per l’educazione e per l’inserimento sociale”²⁷².

Da ciò emergono diversi contesti per una professione che si differenzia all’interno degli stessi. I mediatori puntano alla loro professionalità specializzandosi in aree specifiche di intervento: educativa-scolastica, sociale, della sicurezza e della giustizia, del lavoro, dell’emergenza e della prima accoglienza, sanitaria, materno-infantile, psichiatrica, ecc. I bisogni di questi ‘nuovi soggetti’ diventano una sfida particolarmente complessa per il sistema dei

²⁷¹ Cfr. Graziella Favaro, Manuela Fumagalli, *op. cit.*

²⁷² *Ivi*, p. 7.

servizi, i quali si trovano costretti a rivedere il proprio modo di operare di fronte ad un'utenza eterogenea. Operatori sociali, insegnanti, educatori, personale sanitario vedono la mediazione come una risposta alle difficoltà relazionali, alle necessità della nuova domanda, alla comunicazione interculturale.

La funzione del mediatore nei vari servizi non si risolve più in una pura “traduzione” da una lingua all'altra; si tratta, invece, di un intervento linguistico culturale a più livelli e che riguarda una comunicazione molto complessa, dato che il codice dell'operatore (così come la lingua) è diverso da quello del paziente immigrato. Il mediatore si pone come interfaccia nella relazione fra operatore e utente. Deve sapere riconoscere e *accettare* che esistono delle differenze irriducibili, da non ricondurre per forza a soluzioni armoniche. A volte, però, operatore-utente-mediatore, nella prassi ternaria, arrivano a provare la vertigine del non-senso rispetto alla significatività del proprio linguaggio. Il mediatore, in questi casi, interviene nella costruzione di un linguaggio comune, condiviso da entrambi i partner della relazione. Il passaggio dalla traduzione alla comprensione non è però sempre lineare. Questo compito risulta ancora più difficoltoso quando l'immigrato non conosce nessuna lingua veicolare o europea. Bisogna essere consapevoli del fatto che ‘tradurre è tradire’; etimologicamente, infatti, questi due verbi hanno la stessa radice, nel senso che anche nelle più belle traduzioni ci possono essere degli errori²⁷³. Inoltre, il parlare la stessa lingua non risparmia da incomprensioni e fraintendimenti. All'interno del processo mediativo i malintesi non sono sopprimibili, per cui i disturbi della comunicazione devono essere inclusi e resi parte del contenuto consapevole della comunicazione stessa²⁷⁴. Renate Siebert a tale proposito scrive: “Oggi, più che mai, siamo tutti chiamati ad esercitarci nelle traduzioni, non solo nelle discussioni colte, nei convegni e seminari, ma nella vita di ogni giorno, interculturale per definizione. Banco di prova, innanzitutto, è la quotidianità: fare la spesa, attraversare la strada, prendere un taxi o un treno ci coinvolge in frammenti di comunicazione– verbali o non-

²⁷³ Cfr. Umberto Eco, *Dire quasi la stessa cosa. Esperienze di traduzione*, Bompiani, Milano, 2003.

²⁷⁴ Cfr. Franco La Cecla, *Il malinteso. Antropologia dell'incontro*, Laterza, Roma-Bari, 2003; Renate Siebert, *Perdersi e trovarsi nella traduzione*, in “Meridiana”, N. 56, Edizioni Viella, p. 111.

verbalì –che rischiano di volta in volta di produrre “malintesi”, ma che possono diventare anche occasioni per divertenti esercizi di traduzione”²⁷⁵.

Anna Belpiede²⁷⁶ ha individuato alcune *funzioni* base del mediatore/trice culturale che aiutano a delinearne il “profilo”. Vediamole in dettaglio:

- *Interpretariato linguistico culturale*, ossia la capacità di decodificare i codici culturali sottesi al linguaggio verbale dell’utente/operatore. Le competenze pratiche di questa funzione sono quelle di tradurre e compilare documenti, d’interpretariato, relazionali, di accoglienza, di decodifica di malintesi ed incomprensioni culturali;
- *Informazione sui diritti e doveri*, favorire la conoscenza e l’uso appropriato dei servizi fornendo spiegazioni agli utenti sul funzionamento, sulle norme, i regolamenti, i vincoli e i limiti delle prestazioni, nonché i doveri e le sanzioni formalizzate dalla legge;
- *Informazione agli operatori e ai nativi sulle logiche, i codici, le abitudini e le norme a cui l’utente fa riferimento*, sono capacità e competenze altamente professionali per il mediatore e di fondamentale importanza per quegli interventi che rientrano nella privacy di una persona (famiglia, maternità, allevamento e cura dei figli ecc.). In questi casi si ritrova a dover prendere delle decisioni rispetto a comportamenti che non si condividono, ma che all’interno di un diverso mondo culturale trovano tradizioni consolidate, e talvolta vere e proprie legittimazioni. I mediatori, in questo ambito, hanno a disposizione diversi livelli di intervento: da quello più scontato d’informare l’utente su valori e norme della nostra società, a quello di supporto e accompagnamento dell’operatore italiano affinché conosca correttamente l’universo culturale e normativo dell’altro;
- *Accompagnamento e orientamento degli utenti nella mediazione con le diverse istituzioni e nel confronto con gli usi e costumi*

²⁷⁵ Cfr. Renate Siebert, *La traduzione come metafora*, in “El Ghibli”, Rivista on line di letteratura sulla migrazione, Anno 3, N. 14, December 2006.

²⁷⁶ Anna Belpiede (a cura di), *op. cit.*, pp. 29-30.

italiani, questa funzione deve necessariamente tenere presente che la persona immigrata si trova, oltre che in una condizione di cambiamento, in assenza dei propri riferimenti tradizionali e in difficoltà nel conoscere e padroneggiare le nostre abitudini. Un efficace intervento di mediazione si pone l'obiettivo di stimolare e sviluppare l'autonomia della persona immigrata;

- *Supporto alla progettazione*, attraverso l'analisi di nuovi bisogni e l'individuazione di interventi più adeguati si risponde alle nuove domande. Ciò riguarda la riprogettazione delle azioni nei servizi dove l'utenza è cambiata dall'arrivo massiccio di fasce di popolazione con concezioni culturali diverse;
- *Sostegno all'inserimento e ai processi d'integrazione della popolazione immigrata*, questa funzione sostiene l'uscita dall'isolamento e l'acquisizione di strumenti di base per l'inserimento, la creazione di reti informali e la riduzione di tensioni e conflitti intra e extra familiari.

Mi piace concludere il discorso fatto finora con la metafora del mediatore proposta da Paola Berbeglia: il mediatore è “come un viaggiatore che aspetta qualcuno e lo accompagna nei meandri del Paese ospite cercando di rendere meno oscuri e impervi gli antri in cui approda”²⁷⁷.

2.2 - L'area socio-sanitaria

Negli ultimi anni la massiccia affluenza di persone straniere ha cominciato ad interessare diffusamente anche il Sistema Sanitario Nazionale. Questo perché, forse, se all'inizio coloro che emigravano erano solamente giovani che offrivano la loro forza lavoro con il progetto di risparmiare e rientrare nei loro Paesi d'origine, oggi, al contrario, grazie soprattutto alla politica dei ricongiungimenti familiari, si registra anche una cospicua presenza di donne, bambini e anziani stranieri. Questo ha determinato un aumento di ricoveri in ostetricia, ginecologia,

²⁷⁷ Paola Berbeglia, *La mediazione come percorso formativo di educazione interculturale*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *op. cit.*, p. 123.

pediatria e geriatria, nonché di fruizione dei servizi offerti dai consultori familiari delle USL.

In merito al diritto alla salute, la normativa nazionale (Legge 286/1998) e la legge regionale dell'Emilia Romagna ("*Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati*", Legge 5/2004) si articolano principalmente sulla distinzione giuridica tra stranieri regolarmente presenti sul territorio e stranieri non regolarmente presenti:

- alle persone *regolarmente presenti* vengono garantite le cure con modalità diverse a seconda del permesso di soggiorno: i lavoratori dipendenti o autonomi sono assistiti a parità di trattamento con i cittadini italiani;
- alle persone *non in regola con le norme di ingresso e di soggiorno*, prive di risorse economiche sufficienti sono assicurate le cure urgenti e/o essenziali, ancorché continuative a livello ambulatoriale o di ricovero. Tali prestazioni sono registrate con un codice SPT (Straniero Temporaneamente Presente), rilasciato dallo Sportello Unico Distrettuale, sulla base di indicazioni analitiche elaborate da un gruppo di lavoro aziendale.

L'utenza cui queste strutture devono far fronte non è più dunque omogenea, ma si è frammentata in una molteplicità di culture diverse tra loro. L'incontro con la persona immigrata che accede al servizio provoca delle emozioni, suscita delle paure, delle fantasie, dei pregiudizi. L'immigrato, nell'incontro con l'operatore, vive la stessa ansia e nutre delle aspettative, frutto dell'immagine che si è costruito del servizio. Egli, inoltre, si scontra con il problema del linguaggio, strumento funzionale alla comunicazione immediata-utilitaria, ma anche veicolo di un universo simbolico-culturale. La tendenza erronea, da parte dell'operatore, è quella di considerare ogni comportamento come un tratto culturale unico, oscurando in tal modo l'aspetto plurale e frammentario dell'esperienza migratoria. La mediazione linguistico-culturale risulta necessaria in quanto ci ricorda l'importanza di una buona relazione tra medici, operatori, strutture socio-sanitarie e pazienti.

Nei paesi occidentali, almeno in linea di principio, l'organizzazione dei servizi pubblici si basa sui principi, largamente condivisi, di uguaglianza e di

libertà: servizi accessibili a tutti i cittadini e uguali per tutti. Questo sistema si traduce in una modalità di lavoro che premia l'impersonalità delle prestazioni erogate e tratta i cittadini-utenti come se fossero uguali, indipendentemente dalla loro identità individuale e culturale. Questo approccio riduzionistico ha prodotto ripercussioni sul cittadino-utente, soprattutto nell'area sanitaria, dove la delicata e complessa realtà della salute-malattia risulta essere una delle condizioni più intime e soggettive dell'individuo. Un approccio che non tenga conto delle differenze, ma solo delle similitudini, pone in difficoltà sia l'utente straniero sia gli operatori sanitari che devono instaurare con queste persone un rapporto terapeutico, una relazione d'aiuto. Come scrive Marta Castiglioni: "D'altra parte non bisogna dimenticare, come ha sottolineato Nathan, che i luoghi dove le persone più deboli della popolazione immigrata 'crollano' sono i luoghi dove la differenza viene appiattita e sono trattati come esseri umani 'universali'. La scuola e i servizi sanitari ad esempio, sono luoghi che quando sono stati creati si sono ispirati al riconoscimento di diritti universali"²⁷⁸.

Castiglioni mette inoltre in evidenza la distinzione tra *illness*, il vissuto e la rappresentazione soggettiva della malattia, e *disease*, l'oggettivazione medico-scientifica della patologia. La frequente discrepanza tra questi due aspetti nel rapporto medico-paziente può dar luogo ad una diminuzione dell'accettazione e della fiducia nella terapia da parte dell'utente (la cosiddetta *compliance*)²⁷⁹. La cultura di appartenenza dona al paziente immigrato una determinata rappresentazione del corpo e una sua concezione della salute e della malattia. Questo insieme di fattori produrranno nel paziente immigrato una serie di aspettative che condizioneranno la scelta del servizio e la valutazione dell'efficacia dell'intervento.

La condizione di malato è ambivalente: da un lato offre dei vantaggi, l'attenzione verso di lui aumenta, dall'altro può dar luogo a fenomeni gravi di esclusione relazionale e sociale dovuti alla sua malattia. Infine, il rapporto medico-paziente non riguarda soltanto due singoli individui (il soggetto malato e l'operatore sanitario), ma anche due entità sociali (la famiglia, la comunità del paziente e l'istituzione sanitaria, la ASL o l'ospedale). In questo caso, la presenza

²⁷⁸ Marta Castiglioni, *op. cit.*, p. 64.

²⁷⁹ Cfr. Paolo Inghilleri, *Prefazione*, in Marta Castiglioni, *op. cit.*, p. 11.

del mediatore linguistico-culturale è necessaria. Nella consultazione clinica infatti, più che in qualsiasi altra situazione comunicativa, bisogna tenere distinti chi enuncia dall'enunciato, dato che durante un colloquio clinico si produce uno 'sdoppiamento' tra chi enuncia (Io) e l'oggetto dell'enunciato (Me).

Il porsi dell'operatore in una posizione paritaria rispetto all'utente è certo più faticoso e in certi termini più rischioso; questo perché, così facendo, egli rinuncia alla corazza data dalla divisa e si espone all'altro mostrando la propria professionalità. In questo modo, il rapporto non è più tra professionista e 'profano', ma da persona a persona. "La relazione d'aiuto— afferma Bassetti —è una maniera di procedere nell'ambito di una relazione interpersonale che cerca di liberare le capacità della persona aiutata perché viva con maggiore pienezza e scopra l'identità del proprio io"²⁸⁰. Per fare questo è necessario che l'operatore socio-sanitario svolga due operazioni fondamentali:

1. Prestare attenzione che vi sia corrispondenza tra la sua comunicazione verbale e non verbale;
2. Sintonizzare i propri canali comunicativi con quelli della persona assistita.

I messaggi verbali sono solo una parte limitata della comunicazione interpersonale. Anche se non ce ne accorgiamo, infatti, il corpo parla di noi, delle nostre emozioni e dei nostri stati d'animo rivelandoli alle persone con cui entriamo in rapporto. Una discrepanza nei canali comunicativi non facilita una relazione d'aiuto, ma genera un clima di diffidenza e di distacco reciproco. Il rapporto dell'utente straniero con i servizi sanitari è ambivalente: da una parte vi può essere diffidenza verso la medicina occidentale, dall'altra c'è un'enorme aspettativa nei confronti della sanità di un paese tanto ricco rispetto al loro. Molti pazienti hanno paura di spiegare ai medici e agli infermieri le loro paure e i loro sintomi perché temono che i loro modi di vita siano considerati bizzarri e possano essere derisi.

Considerando tutto ciò, la presenza del mediatore all'interno dell'équipe diventa indispensabile per la presa in carico dell'utente straniero e per l'erogazione di un'assistenza culturalmente sensibile. Se i soggetti della

²⁸⁰ Orlando Bassetti, *Educare assistendo*, Rosini Editrice, Firenze, 1994, p. 46.

comunicazione appartengono a culture diverse bisogna tener conto anche di chi interpreta, ovvero di chi decodifica i molteplici significati contenuti nel messaggio. Abbiamo ripetuto più volte che la funzione della mediazione culturale non è soltanto di semplice traduzione-interpretazione. Si tratta di un intervento linguistico e culturale a più livelli. Nella relazione tra operatore e utente il mediatore si inserisce come interfaccia sia con l'uno che con l'altro: la comunicazione diventa triangolare, ed è questa sua specificità che fa della mediazione una pratica complessa. Ecco, dunque, la necessità di comprendersi reciprocamente, di parlare lo stesso linguaggio, di provare emozioni condivisibili al fine di evitare conflitti, sofferenze maggiori e anche sprechi terapeutici.

Certamente, per lo straniero queste dinamiche possono essere più intense ed evidenti rispetto agli autoctoni nel momento in cui si ammalano e entrano in rapporto con la pratica medica. Scrive Marta Castiglioni: "I disturbi che egli riferisce al medico rappresentano le esperienze personali, soprattutto quelle legate al processo di immigrazione, che hanno modificato le proprie condizioni esistenziali e materiali di vita e le proprie funzioni sociali"²⁸¹. Dietro ai malesseri dello straniero il vero sintomo, in molti casi, è la sua identità in crisi, prodotta dal passaggio da un paese ad un altro, da una cultura all'altra. Castiglioni parla a questo proposito di disidentità. Come scrive: "Il paziente immigrato quando deve parlare dei propri disturbi dà ovviamente conto che nel suo corpo c'è qualcosa che non funziona. Ma dietro tutto ciò, il vero sintomo è l'identità in crisi, o meglio la disidentità prodotta dal passaggio da un paese all'altro, da una cultura all'altra. La malattia sovente rappresenta il sintomo di questo passaggio"²⁸². Il ruolo del mediatore, in questi casi, è di accogliere la sofferenza, diventando il metaforico 'ponte' teso fra le due rive. Al mediatore, per svolgere bene il suo ruolo, si impongono due esigenze fondamentali:

1. tenere sempre presenti le tradizioni della società alla quale appartiene l'utente e lui stesso. In primis la struttura familiare e di parentela (etnia, clan, famiglia allargata, poligamica o monogamica, ecc.); la religione (musulmana ortodossa, animista/musulmana, cristiano copta, ecc.) ma, soprattutto il

²⁸¹ Marta Castiglioni, *op. cit.*, p. 58.

²⁸² *Ivi*, p. 65.

concetto di salute e di malattia e la rappresentazione del corpo nella propria cultura;

2. non rinchiudere il paziente/utente all'interno di uno schema, incasellandolo nella propria cultura di appartenenza e negandogli la possibilità di cambiamento propria di ogni soggetto.

L'attività di mediazione deve essere sempre direzionata in funzione:

1. delle tipologie dei fruitori (in base alla diversa provenienza, al genere e all'età);
2. delle caratteristiche del territorio sia quello di provenienza che quello in cui si arriva;
3. delle caratteristiche delle strutture in cui viene svolta ed offerta la mediazione.

Lo sforzo è dunque quello di pensare prestazioni differenziate che colgano e accolgano la differenza. Ad esempio, il Centre Georges Devereux per l'aiuto psicologico alle famiglie immigrate dell'Università Paris VIII, diretto da Tobie Nathan, costituisce un esempio innovativo per la tipologia di interventi che effettua in relazione ai problemi psicopatologici degli immigrati. Nella sua etnopsicanalisi nata intorno agli anni ottanta, seguendo le orme del maestro Georges Devereux, uno spazio molto importante viene assegnato alla clinica; le pietre angolari del suo edificio teorico vengono individuate a partire dall'anatomia minuta e sistematica delle tecniche terapeutiche adottate dai guaritori, soprattutto di quelli che operano in alcune regioni del mondo come il Maghreb, l'Africa Sub-Sahariana, le aree creole come le Antille, le isole della Riunione, ecc.²⁸³.

La possibilità del mediatore di trasformarsi in interfaccia sia dell'operatore italiano sia dell'utente straniero, favorendo e impedendo che la comunicazione si interrompa a causa di malintesi reciproci, lo colloca in una posizione tale da permettergli di trasformarsi in un *agente attivo*. Inoltre, il mediatore dovrebbe essere pronto a svolgere il ruolo di nursing di comunità, inteso come attività di sorveglianza, assistenza, prevenzione ed educazione sanitaria all'interno delle comunità di stranieri. Il mediatore deve resistere inoltre alla tentazione di risolvere in ogni caso la complessità della situazione che ciascun paziente porta con sé e considerare in modo creativo e non routinario il proprio lavoro. Le riunioni

²⁸³ Cfr. Tobie Nathan, *Principi di etnopsicoanalisi*, Bollati Boringhieri, Torino, 1996.

dell'équipe per la supervisione dei casi, grazie alla scheda di valutazione dell'intervento di mediazione, devono essere un momento utile alla verifica e alla correzione di eventuali errori, nonché al superamento delle difficoltà.

Nel nostro paese, solo da pochi anni si comincia con l'affrontare la questione dell'immigrazione di seconda generazione, ovvero quella riguardante i bambini e gli adolescenti. In altri paesi europei²⁸⁴ essa è invece ben conosciuta; non a caso, la letteratura internazionale indica come, spesso, proprio la seconda generazione di immigrati (intesa come quella generazione formata dai ragazzi e dai giovani nati nel Paese di immigrazione o che, comunque, vi abbiano compiuto il ciclo della scolarizzazione) risenta maggiormente il rischio di sofferenza sociale, psichica e sanitaria.

Il tema della seconda generazione è importante perché mette in crisi la presunta omogeneità etnica dei paesi riceventi prendendo atto della formazione di minoranze etniche. La seconda generazione, presentando problematiche specifiche, abbisogna d'interventi anch'essi particolari e specifici. "Esistono delle differenze –affermano Marcelli e Braconnier– fra l'adolescente immigrato da pochi anni e il giovane che vive nel Paese attuale da più tempo: nel primo caso l'adolescente pur trovandosi di fronte a difficoltà linguistiche, alla perdita di punti di riferimento socioculturali, riesce a mantenere la propria identità culturale; nel secondo caso egli si trova di fronte all'assenza interna di un'identità culturale stabile e a tutti i conflitti innescati dal biculturalismo"²⁸⁵. Il rischio è quello di guardare a questi ragazzi solo come candidati alla marginalizzazione, come soggetti, cioè, potenzialmente devianti. Secondo vari studi sociologici²⁸⁶, l'accento, l'appartenenza, l'ascendenza, persino il cognome e il nome stranieri

²⁸⁴ Una breve immersione nella realtà francese: le statistiche parlano di quasi 2 milioni di giovani della seconda generazione, fenomeno che in Francia nasce alla fine degli anni '70. Sono algerini in maggior parte, ma anche magrebini, tunisini. Chi è nato in Francia, a 18 anni diventa francese. Tutti hanno doppia nazionalità e doppio passaporto. La politica dell'alloggio è stata per molto tempo peggiore di altri paesi. Nelle politiche rivolte agli immigrati, negli anni '90 compare la figura del mediatore culturale e quella dell'elettore municipale. Secondo alcuni, ma bisogna verificare, l'esperienza è fallita perché non è stata presa sul serio dai poteri pubblici francesi. Adesso si constata una presenza più marcata dal punto di vista sociale degli immigrati nella società stessa, attraverso l'associazionismo. Ne sono un esempio le associazioni di femmes-relais. L'obiettivo è creare spazi dalle realtà composite, miste. Con "la spiaggia di Parigi", gli abitanti dei sobborghi hanno avuto l'opportunità di familiarizzare con i quartieri più importanti.

²⁸⁵ Daniel Marcelli, Alain Braconnier, *Adolescenza e psicopatologia*, Masson, Milano 1999, citato da Vincenzo Schimmenti, *Identità e differenze etniche. Strategie d'integrazione*, Franco Angeli, Milano 2001, p. 20.

²⁸⁶ Pierre Bourdieu, *Langage et pouvoir symbolique*, Éditions du Seuil, Paris, 1994.

possono essere fattori di discriminazione. Come ogni ragazzo, però, il figlio di immigrati vive i cambiamenti comportamentali e di mentalità legati all'età, soprattutto nel periodo dell'infanzia e dell'adolescenza. Nella formazione della personalità e dell'identità del ragazzo entrano in gioco anche i fattori di provenienza geografica dei genitori. Infine, soprattutto nella fase della scolarizzazione, incide la situazione socio-professionale della famiglia, che può risultare più o meno in grado di fornire un aiuto al ragazzo nell'apprendimento ed inserimento scolastico.

I figli di migranti introducono in casa le differenze, i cambiamenti, parlano in modo corretto la lingua italiana nelle relazioni extrafamiliari e la loro lingua d'origine in casa. Essi si trovano quasi costretti a vivere una sorta di sdoppiamento culturale che può avere ripercussioni anche serie per la loro stabilità psichica futura. Certamente, la realtà in cui si trova immerso il minore immigrato è fortemente conflittuale, ambivalente e complessa. Le due realtà coesistono con un processo evolutivo di fondamentale importanza: l'edificazione dell'identità personale. Molti dei problemi relativi all'identità si risolvono, come è noto, a livello di identificazione con le figure parentali²⁸⁷. Spesso, però, l'identità delle radici giunge loro come una realtà traumatizzata: l'emigrazione, come la definiscono i teorici della comunicazione interculturale²⁸⁸, rappresenta infatti un vero e proprio choc da transizione; essa è cioè esperienza di rapporti significativi spezzati, di disorganizzazione di equilibri, di separazioni desolanti. L'identità dei giovani immigrati si forma, quindi, facendo riferimento a due elementi conflittuali. In che modo, dunque, essi possono avere una identità culturale (riconoscersi quindi in un'identità collettiva) se già la loro identità personale sembra fargli difetto?

Di fronte alle frustrazioni, l'individuo e la famiglia immigrata tendono allora a mettere in atto una serie di meccanismi di difesa, ad esempio: cristallizzazione-ibernazione della cultura e della memoria, iper-valorizzazione

²⁸⁷ Gli psico-sociologi, come ad esempio Erikson, stimano che l'identità sociale si forma a partire dal sentimento di appartenenza ai gruppi sociali esistenti attraverso il sesso, la posizione sociale, l'età, la nazionalità ecc. E' questo sentimento di appartenenza che dà il "noi" ed il "loro" tra componenti sociali sia endogene che esogene (Erik H. Erikson, *Adolescent et crise. La quête de l'identité*, Collection "Champs", Paris, Editions Flammarion).

²⁸⁸ Milton J. Bennet (a cura di), *Principi di comunicazione interculturale*, Milano, Franco Angeli, 2002.

degli aspetti etnici, volontà-mito del rientro, aggressività e rifiuto della cultura della società di accoglienza, nonché mutamenti nel progetto migratorio e proiezioni sui figli delle aspirazioni²⁸⁹.

Spesso si pensa che gli agenti fondamentali e quasi automatici di integrazione per il ragazzo siano la lingua e la scolarizzazione. Gli studi sociologici ci rendono però più prudenti²⁹⁰. Il ragazzo, nonostante le reali difficoltà di inserimento, assorbe, tramite la scolarizzazione e i processi normali di socializzazione, lo schema del modello familiare aperto. D'altra parte, la famiglia tende ad insistere su modelli e sui valori della società di partenza, imponendo al ragazzo un sistema familiare chiuso. Da queste due culture antitetiche i giovani sono costretti a vivere una "conflittualità circolare"²⁹¹: quella verso la famiglia e quella verso una società che li attrae e li seduce, ma non li accetta e non riesce ad inserirli come cittadini a pieno titolo. Roberto Beneduce a questo proposito scrive: "Le conseguenze psichiche di un adattamento faticoso e conflittuale si esprimono talvolta anche in questo caso proprio nella forma di una caduta dell'autostima e di una perdita di iniziativa, nel vissuto di frammentazione e di estraniamento del corpo o nella rottura di quel senso di continuità che fonda la nostra esperienza temporale"²⁹².

Da ciò emerge che l'immigrazione è un evento che produce stress, nostalgia²⁹³, anche se questo può dipendere anche da molti altri fattori²⁹⁴. Secondo

²⁸⁹ Confronta a questo proposito il saggio di psicopatologia delle migrazioni dello psichiatra algerino Mahfoud Boucebci, *Tra due rive*, in Roberto Beneduce, *Frontiere dell'identità e della memoria. Etnopsichiatria e migrazioni in un mondo creolo*, Franco Angeli, Milano, 1998, p. 294.

²⁹⁰ La questione della lingua rappresenta il legame di produzione e di stigmatizzazione delle differenze sociali, culturali rispetto alla scuola e ai saperi. Inoltre, il linguaggio viene evocato come causa di non riuscita scolastica e come rivendicazione identitaria. Ma la lingua è solo uno degli ostacoli alla comunicazione inter-culturale. La comunicazione con l'Altro dipende anche dalla volontà degli individui. Una critica per de-costruire il discorso sulla comunicazione inter-culturale è che le culture non comunicano fra loro, sono gli individui che decidono se comunicare o meno, questo dipende dalla volontà e dalla capacità di ascolto. Dan Sperber, antropologo francese, parla di 'pertinenza' della comunicazione. Chiedendo l'attenzione dell'altro, si fa capire che il proprio messaggio è pertinente riconoscendo i contenuti espliciti e impliciti, lo stile, i caratteri letterali o figurativi di ogni comunicazione. (Cfr. Dan Sperber, Deirdre Wilson, *La pertinenza*, op. cit.).

²⁹¹ Cfr. l'8° Meeting Internazionale di Loreto, *La conflittualità del giovane della seconda generazione*.

²⁹² Roberto Beneduce, op. cit., p. 93.

²⁹³ Il tema della nostalgia (in tedesco *Heimweh* che tradotto letteralmente significa 'dolore del paese', *Heim* patria, casa e *weh* dolore, male che duole) ripercorre da oltre tre secoli la ricerca e la riflessione sui problemi della migrazione, sul dolore connesso all'essere lontani dalla propria terra, al dolore per lo sradicamento.

un'analisi dei disturbi dell'adattamento, l'immigrazione evidenzia in molti casi situazioni spiacevoli che riguardano il cambiamento di vita, determinando uno stress psicosociale. Tali reazioni presuppongono che la loro eziologia²⁹⁵, i loro sintomi, non sempre sono definiti, ma spesso determinano una condizione di fragilità nei soggetti, con conseguente inibizione sociale o disturbi emotivi di fronte alle esperienze di cambiamento e di adattamento. I sintomi relativi ai problemi di adattamento sono perlopiù ansia, paura, disperazione, difficoltà di organizzazione, mentre i disturbi di adattamento nell'adolescente, e anche nell'adulto, sono soprattutto di tipo comportamentale.

Negli studi di Erikson e Maslow vengono messi in evidenza alcuni fattori essenziali per lo sviluppo della personalità sottostanti a un contatto tra l'individuo e l'ambiente. Tra questi fattori troviamo: il bisogno di rapporti sociali e di appartenenza; il bisogno di attenzione emotiva positiva; il bisogno di attaccamento; il bisogno di separazione; il bisogno di partecipazione attiva²⁹⁶. Il bisogno di rapporti sociali e di appartenenza ad un gruppo si esprime nell'inadeguatezza dell'essere umano a vivere da solo. Dai rapporti positivi di rispetto e simpatia all'interno del gruppo emerge il bisogno di attaccamento: i membri sono legati al gruppo e ne dipendono psicologicamente. In opposizione a questo vi è il bisogno di separazione dalla comunità di appartenenza, di cui ognuno ha bisogno per esercitare il sentimento dell'esistere e per poter essere cittadini "attivi".

Cosa fanno i mediatori in questi casi? Quale è il loro ruolo? Molti di essi, per agevolare il loro lavoro, seguono una formazione etnopsichiatrica²⁹⁷. In alcuni

²⁹⁴ In primis l'intensità del trauma durante l'adattamento alla nuova situazione; le condizioni psichiche esistenti prima, durante e dopo l'immigrazione; la varietà e l'intensità dei conflitti interni in seguito a tale esperienza; la forza dell'Io; l'importanza psicologica che l'individuo, la famiglia e la comunità attribuiscono all'immigrazione; il divario tra aspettative e realtà.

²⁹⁵ Nel linguaggio etnopsichiatrico il significato della parola eziologia tradizionale si riferisce ai sistemi logici di rappresentazione e alle procedure tecniche di intervento attraverso cui si declinano le teorie culturali sul male e sulla malattia. Questo significa nella pratica clinica utilizzare le tecniche e le procedure di marabuti, indovini e guaritori.

²⁹⁶ Citato in Vincenzo Schimmenti, *op. cit.*, p. 21.

²⁹⁷ Secondo Tobie Nathan l'etnopsichiatria, disciplina di confine: "[...] studia la configurazione fenomenica degli stati di disordine emotivo, cognitivo, comportamentale somatico nelle varie culture; le strategie culturali di individuazione, denominazione e interpretazione di tali fenomeni; le operazioni materiali, culturalmente codificate, di adattamento e manipolazione di questo disordine" (Nathan T., *op. cit.*, p. 12). Già negli anni cinquanta Frantz Fanon lavorando nell'ospedale psichiatrico di Blida, una città a sud di Algeri, venendo a contatto giorno dopo giorno con il malessere psichico afferma: "La pazzia è uno dei modi in cui l'uomo perde la sua

Centri, come ad esempio il Centro Frantz Fanon di Torino²⁹⁸ che adotta questo metodo terapeutico, i mediatori culturali (definiti anche etnoclinici) occupano un posto centrale nel lavoro di équipe con gli altri operatori. Un simile gruppo terapeutico rassicura il paziente abituato a sentire la relazione duale (psicoterapeuta-paziente) una pericolosa seduzione, o peggio ancora una stregoneria.

Ai mediatori spetta il compito di veicolare in maniera circolare le domande fondamentali che sono implicitamente contenute nella lingua stessa e che costituiscono gli interrogativi fondamentali di ogni relazione terapeutica: Chi sei? Da dove vieni? I terapeuti sono chiamati a testimoniare direttamente l'esistenza di questi mondi culturali diversi e delle modalità del loro funzionamento. Attraverso la lingua, infine, vengono veicolate le etiologie tradizionali che nel processo terapeutico vengono scomposte e ricomposte all'infinito. Tobie Nathan le usa nella pratica clinica quotidiana come strumenti interattivi e terapeutici²⁹⁹. Roberto Beneduce a tal proposito scrive: "Nathan [...] ha sottolineato in numerose occasioni come fare appello ad esseri invisibili profondamente radicati nel [retrotterra culturale e simbolico del] gruppo etnico, significa attivare anche nel malato potenti meccanismi di appartenenza"³⁰⁰.

Il processo psicoterapeutico, ispirandosi alle terapie tradizionali, non utilizza solo il discorso basato sulla parola. Esso prescrive o impiega l'utilizzo, culturalmente codificato, di oggetti (feticci, amuleti, statuette), ritmi corporei (respiro, battito cardiaco, danza), suoni (litanie, canti), sacrifici animali, nella

libertà. [...] Se la psichiatria è la tecnica medica che ha per scopo di porre l'uomo in grado di non sentirsi più estraneo al suo ambiente, devo affermare che l'arabo, permanentemente estraniato nel suo paese, vive in uno stato di assoluta spersonalizzazione" (Frantz Fanon, *Lettera al Ministro residente*, in *Opere scelte* cit. da Liliana Ellena nell'Introduzione ai *I dannati della terra*, Piccola Biblioteca Einaudi, Torino 2007, p. XXVII).

²⁹⁸ Nel Centro Fanon il gruppo di lavoro può arrivare a comprendere sino a 10-12 operatori. Fra questi adesso vi operano cinque mediatori etnoclinici di diversa nazionalità (peruviana, marocchina, senegalese, brasiliana, nigeriana), aventi per lo più una formazione psicologica o psicopedagogica. Le lingue parlate sono l'arabo, il berbero, il francese, l'edo, l'inglese, lo spagnolo, il portoghese, il tedesco, lo yoruba, il wolof.

²⁹⁹ Il campo dell'etnopsichiatria clinica non riguarda solo soggetti migranti, in Italia questo fenomeno è stato studiato, soprattutto intorno agli anni sessanta, dall'antropologo napoletano Ernesto De Martino il quale ha legato taluni disturbi psicopatologici alle originarie culture tradizionali. Tale realtà è stata un po' occultata dai processi di modernizzazione e di omogeneizzazione culturale, anche se persiste negli interstizi della società nazionale contemporanea. Il programma di De Martino è rimasto incompiuto data la sua precoce scomparsa (Cfr. Ernesto De Martino, *La fine del mondo. Contributo all'analisi delle apocalissi culturali*, Einaudi, Torino 1977; Id. *La terra del rimorso*, Il Saggiatore, Milano, 1961).

³⁰⁰ Roberto Beneduce, *op. cit.*, p. 238.

convinzione che le eziologie tradizionali sono basate più sul fare che sul dire. Ciò comporta un costante movimento di andata e ritorno tra sintomatologia e cultura, anche se l'obiettivo finale resta comunque l'individuazione del 'conflitto psichico individuale'.

Secondo Benedice, l'intervento terapeutico guadagna non poco dalla presenza attiva del mediatore. Altri, comunque, sono i compiti che possono essere intravisti o incoraggiati. Il primo livello è quello 'elementare' della mediazione linguistico-culturale. Grazie alla presenza del co-terapeuta che condivide la stessa lingua e la stessa cultura del paziente si crea una situazione di prossimità, di *agio*. Sentirsi a *proprio agio* e andare *ad-agio* quasi naturalmente e non forzandosi o s-forzandosi fa sì che il percorso terapeutico vada a buon fine. Il gruppo etnopsicoterapeutico multiculturale e le teorie eziologiche sono strumenti efficaci in quanto aiutano a pensare, a narrare e a costruire una storia collettiva. Essi aiutano a mettere ordine al caos emotivo che affolla e minaccia la mente e la vita del paziente. Narrare la propria biografia in questi casi è terapeutico³⁰¹.

Il secondo livello è quello della mediazione culturale come luogo abitato da un gruppo, come intreccio di legami. La rete di rinvii e di comunicazioni che si produce intorno al problema clinico durante il setting terapeutico ha lo scopo di ripristinare legami di senso, e di fatto una tale terapia può essere definita propriamente una *pragmatica del legame*. Questo, naturalmente, è possibile solo se all'interno del gruppo si opera un decentramento dei relativi modelli e degli automatismi diagnostico-interpretativi per sostituirvi una logica che faccia delle spiegazioni del paziente non una conferma della malattia, ma una risorsa di metafore.

Nel terzo livello, la mediazione viene vista come una strategia evocativa di una dimensione metaempirica. I mediatori, non diversamente dagli oggetti e dalle teorie eziologiche, agiscono in un campo di azione permeato di sacralità, di invisibile, di tensione. In tal caso, il contesto terapeutico può attivare crisi di trance e di possessione in qualcuno dei pazienti. Condensando cose e azioni si produrrebbe una polarizzazione di senso: una trasgressione morale può portare alla sterilità. La cultura assume qui per intero il suo complesso ed ambiguo valore

³⁰¹ Su questo si veda anche Duccio Demetrio, *op. cit.*

di *sorgente di potere terapeutico*: essa diventa un nucleo generatore di possibilità. I mediatori, in questi casi, diventano parte integrante del dispositivo terapeutico.

2.3 – L’area educativa e della scuola

Poco dopo la metà degli anni '80, quando nelle classi delle scuole italiane cominciarono ad entrare bambini e bambine immigrati, fu evidente agli insegnanti che queste presenze avrebbero creato dei problemi e delle emergenze con cui fare i conti. Le istituzioni scolastiche, infatti, si trovarono impreparate ad accogliere i piccoli ospiti. Nelle parole di Graziella Favaro: “Le scuole e i servizi per i più piccoli sono infatti stati, fin dall’inizio del fenomeno migratorio, i luoghi privilegiati dell’accoglienza e dello scambio, dell’apprendimento linguistico e del confronto fra aspettative e modelli di crescita”³⁰². Nell’archivio del Ministero dell’Interno dei soggiornanti stranieri al 31 dicembre 2001 risultano solo 70.291 minori stranieri, meno di un quarto della presenza effettiva. Questo avviene perché i permessi di soggiorno vengono rilasciati individualmente ai minori solo in determinati casi: ingresso da soli per ricongiungimento familiare, motivi di studio, di lavoro (se hanno compiuto 14 anni di età), di asilo (se non accompagnati), di turismo e di salute, come anche di adozione e di affidamento.

Se la popolazione immigrata adulta è raddoppiata nel corso di dieci anni, il raddoppio per i bambini è avvenuto in appena quattro anni, passando da 126.000 alla fine del 1996 a 278.000 alla fine del 2000. Tenendo conto, anche, dei nuovi nati (oltre 25.000) e dei ricongiungimenti, la soglia delle 300.000 presenze è stata ormai superata³⁰³. Di solito si continua a definire questa popolazione infantile come immigrata, dimenticando che circa i due terzi di essa non è giunta in Italia, ma è nata nel nostro Paese. Il termine bambino immigrato o bambino straniero è improprio perché spesso si tratta di bambini nati in Italia, che parlano la nostra lingua, hanno gli stessi gusti degli altri bambini e, talvolta, si distinguono solo per alcuni tratti somatici.

³⁰² Graziella Favaro, *Mediare nella scuola multiculturale e plurilingue*, in Graziella Favaro, Manuela Fumagalli, *op. cit.*, p. 162.

³⁰³ Cfr. Giovanna Zinconone (a cura di), *Secondo rapporto sull’integrazione degli immigrati in Italia*, il Mulino, Bologna 2001.

Quali scuole frequentano invece i neo-arrivati³⁰⁴? Essi sono distribuiti in misura maggiore nei percorsi iniziali della scolarità –scuola dell’infanzia ed elementare– e in misura ridotta negli altri ordini di scuola. Come accogliere e inserire l’alunno straniero che viene da lontano? Come comunicare e insegnarli la nuova lingua? Apprendere e insegnare in contesti eterogenei è stato da sempre un obiettivo conosciuto per la scuola, essendo un ambiente in cui si incontrano storie e differenze molteplici. Compito prioritario di questa istituzione è stato da sempre integrare queste molteplici differenze. Oggi l’eterogeneità è più diffusa, profonda e riguarda componenti importanti dell’identità individuale quali la lingua³⁰⁵, l’origine etnica, la religione e le esperienze educative precedenti. Per affrontare compiti didattici nuovi e accogliere le differenze nella scuola, tutti gli insegnanti ricorrono sempre più spesso al dispositivo della mediazione. Il lavoro di mediazione è difatti fortemente educativo e rivela un carattere pedagogico. Come scrive Massimiliano Tarozzi: “Ogni esperienza educativa è sempre un’esperienza di mediazione, che avviene in un contesto, favorita da un educatore, che si confronta con un sapere. La presenza di una differenza culturale (e le culture pur non avendo un valore sostantivo, sono comunque sistemi simbolici determinanti) enfatizza o esaspera la necessità di una mediazione educativa”³⁰⁶.

In un suo saggio, Graziella Favaro si chiede se sia possibile mediare nella scuola multiculturale e plurilingue³⁰⁷. L’autrice nota purtroppo come, ancora oggi, non sia molto chiaro il ruolo del mediatore nella scuola. Molti insegnanti lo confondono con un insegnante di italiano L2 (Lingua seconda), altri con un operatore di sostegno che si occupa in qualche modo di bambini stranieri. I mediatori, in questi casi, vengono chiamati per rispondere a bisogni ed esigenze di

³⁰⁴ - I neo-arrivati sono invece i bambini immigrati, coloro che hanno un passato migratorio e che non sono nati in Italia. Per loro l’integrazione a scuola risulta un processo molto delicato e complicato, a causa della barriera linguistica in primis, e in secondo luogo a fronte del passaggio da un luogo all’altro, da un mondo all’altro.

³⁰⁵ Salvatore Inglese nell’introduzione al testo di Tobie Nathan afferma: “La lingua rappresenta una forma specifica del sistema culturale che serve a determinare il senso di appartenenza dell’individuo e el sue possibilità di scambio sociale all’interno del proprio gruppo, assegnando al soggetto una posizione differenziata rispetto a coloro che non appartengono allo stesso campo linguistico. La lingua possiede il potere di evocare l’universo fisico, affettivo, conoscitivo ed esperienziale del suo locutore” (Salvatore Inglese, *Introduzione*, in Tobie Nathan, *op. cit.*, p. 13).

³⁰⁶ Massimiliano Tarozzi., *Mediatori a scuola, dieci anni dopo*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *op. cit.*, p. 133.

³⁰⁷ Cfr. Graziella Favaro, *I paradossi della mediazione*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *op. cit.*

tipo didattico, che dovrebbero essere invece compito specifico degli insegnanti, come fa notare ad esempio Miriam Traversi responsabile del CD/Lei³⁰⁸:

Io ricordo di aver trovato agli inizi, i primi anni, che di mediazione gli insegnanti non ne sapevano nulla. Quando presentavo i mediatori ai comitati di coordinamento dicevano: “che bisogno c’è di queste figure? Le segreterie delle nostre scuole possono spiegare”. E’ già molto a mio avviso se le segretarie delle scuole sanno l’italiano, come possono spiegare...pensi ad una famiglia che arriva dal Pakistan, entra in una scuola e la segretaria spiega, ma poveretta...mi sembra anche una pretesa fuori dal mondo.
[Miriam Traversi]

Nonostante i tentativi di fare chiarezza su chi è e che cosa fa, il mediatore viene visto ancora come un tappabuchi, un operatore che risolve un problema, un’emergenza che si presenta con l’arrivo di un bambino/a straniero/a. Con ciò si rafforza l’immagine del bambino straniero a scuola come problema da trattare³⁰⁹. Oltre ad un uso improprio del mediatore, al quale si affidano impegni e funzioni didattiche che non gli spettano, altri sono i rischi che si possono intravedere nell’utilizzare questa risorsa con scarsa consapevolezza. Molte storie di bambini mettono in luce anche il rischio che interpretazioni rigide o stereotipate sulle provenienze costruiscono in molti casi differenza, anziché contribuire a mettere in evidenza analogie, punti di forza, risorse individuali inedite e specifiche.

Gli insegnanti chiedono al mediatore soprattutto di essere supportati nelle fasi iniziali dell’inserimento, durante i momenti informativi e relazionali rivolti alle famiglie per migliorare la reciproca conoscenza, nell’avvio dell’insegnamento a bambini/e e ragazzi/e non italiani. Sempre secondo Favaro³¹⁰, gli interventi di mediazione nella scuola si situano su cinque piani³¹¹:

1. *Accoglienza*: il mediatore svolge una funzione di tutoraggio e facilitazione nei confronti dei bambini e dei ragazzi neoarrivati. Li

³⁰⁸ Centro di Documentazione Laboratorio per un’Educazione Interculturale nato nel 1992 nella città di Bologna. Parleremo in maniera approfondita del Centro nella terza parte del nostro lavoro.

³⁰⁹ Anna Aluffi-Pentini (a cura di), *La mediazione interculturale. Dalla biografia alla professione*, Franco Angeli, Milano, 2004.

³¹⁰ Questo a partire dalle esperienze consolidate, che stanno operando ormai da diversi anni e che si sono stabilizzate in un’ottica di lungo periodo. Sulla puntualità descrittiva sopra riportata del ruolo e dei compiti del mediatore cfr. Graziella Favaro, *Mediare nella scuola multiculturale e plurilingue*, op. cit., pp. 171-172.

³¹¹ Questi esplicitano con chiarezza il ruolo e i compiti del mediatore.

rassicura, dà spazio e voce alle loro emozioni, paure, stati d'animo; li orienta nella scuola e nel nuovo ambiente, nelle sue regole esplicite e implicite; accompagna la fase del primo inserimento;

2. *Informazione*: il mediatore fornisce agli insegnanti informazioni sulla scuola nel paese d'origine; aiuta a rilevare le competenze, la storia scolastica e personale del singolo bambino; ricostruisce le biografie linguistiche. Nello stesso tempo, informa i genitori immigrati in merito al funzionamento della scuola in Italia, alle regole, alle modalità di valutazione e di partecipazione, ecc.;
3. *Comunicazione e relazione*: svolge un'azione di interpretariato e traduzione (avvisi, messaggi, documenti orali e scritti) nei confronti delle famiglie e assiste, se necessario, ai colloqui e agli incontri tra insegnanti e genitori stranieri;
4. *Cultura e intercultura*: collabora alle proposte e ai percorsi didattici di educazione interculturale condotti nelle diverse classi, che prevedano momenti di conoscenza e valorizzazione delle culture e delle lingue d'origine. In alcuni casi, se è stato un insegnante nel suo paese d'origine, può condurre laboratori di apprendimento della cultura e della lingua d'origine, orale e scritta, rivolti a i bambini e ai ragazzi che ne fanno richiesta, durante corsi aggiuntivi in orario extrascolastico.

Vi sono quindi ruoli, funzioni e obiettivi differenti affidati a una stessa figura nel suo rapportarsi alle famiglie straniere, ai loro bambini o piuttosto agli insegnanti e ai bambini autoctoni. I mediatori sono, di volta in volta, coloro i quali aiutano i bambini/ragazzi neoarrivati a superare i problemi e i vissuti di un 'trasloco' da un mondo all'altro. Tutti i passaggi, tutte le separazioni sono accompagnate da vissuti di sofferenza, di dolore che vanno elaborati per essere superati³¹². I mediatori sono inoltre coloro che mettono in scena le culture e che narrano storie, fiabe e feste radicate altrove; permettono ad altre lingue, scritture ed alfabeti di entrare dentro le mura della scuola. E ancora, i mediatori sono

³¹² La depressione può essere legata, e non solo, alla non elaborazione di un lutto, la perdita dell'oggetto d'amore di cui tanto ci ha parlato Freud. Inoltre, molti psicologi accostano lo stato d'animo della perdita di una persona cara anche ad una migrazione in un altrove sconosciuto, un 'trasloco', una separazione coniugale, la perdita di un amore, un pensionamento.

chiamati a prevenire e risolvere malintesi e conflitti, espliciti o impliciti, tra scuola e famiglia, tra norme e regole differenti e danno voce a bisogni e domande inespresse.

Accanto a ciò, come abbiamo già notato in precedenza, durante gli interventi di mediazione i mediatori/trici culturali possono rivestire un ruolo che non è il loro. In primis, una certa delega e deresponsabilizzazione tendente a demandare ai mediatori compiti ed impegni che sono, invece, propri della scuola e in particolare degli insegnanti; ci riferiamo qui al mediatore con funzioni didattiche posto in un'ottica pericolosamente simile a quella dell'insegnante di sostegno. In tal modo, si corre il rischio di coltivare verso questa figura aspettative eccessive. Successivamente, nei casi in cui arrivano in classe nuovi alunni stranieri, eventualmente anche a metà dell'anno scolastico, il mediatore si trasforma in una specie di pronto soccorso. La richiesta generata dall'ansia di non sapere comunicare delega all'esterno un compito essenziale, quello dell'*accoglienza*, che dovrebbe essere della scuola.

Oltre a ciò, vi è anche il pericolo del mediatore 'cognitivo': colui che si mette in fondo all'aula e traduce simultaneamente le lezioni di storia, matematica, scienze ecc. Questo, dal punto di vista didattico, genera confusione e affaticamento da parte dell'alunno, che abbisogna invece di tempi lunghi per apprendere la nuova lingua. Dal punto di vista della relazione in classe, il mediatore rischia di trasformarsi in un dispositivo di esclusione dell'alunno neoarrivato.

Nel caso del mediatore del disagio, poi, la sua presenza viene richiesta come risorsa per cercare di riparare e migliorare le relazioni e i legami tra pari che appaiono problematici, a causa degli atteggiamenti aggressivi, o difensivi, degli alunni stranieri. Questi possono essere reazioni rispetto al sentirsi fuori luogo o all'essere percepito come problema, in alcuni casi al non sentirsi accolto. L'accoglienza è di fondamentale importanza per questi bambini/ragazzi, e non bisogna delegare la possibilità dell'incontro e della comunicazione. Nei loro vissuti c'è tanta paura, tristezza, inadeguatezza rispetto alle competenze e ai saperi, disagio di non potersi esprimere nella propria lingua e di non farsi capire.

In questo caso, il mediatore viene visto come prototipo e informatore della cultura d'origine. Tuttavia, se alcune informazioni generali possono

effettivamente facilitare la relazione, è anche vero che la rigidità delle rappresentazioni può consolidare gli stereotipi e alimentare i pregiudizi. Le culture non sono dei rigidi sistemi monolitici, strutturali e non modificabili. In questo caso può succedere che il dispositivo della mediazione, invece di aprire le menti al dialogo e al confronto, introduca rigidità reciproche; per quanto questo avvenga, certamente, senza nessuna consapevolezza.

In ultima analisi, il mediatore non può essere l'unico agente all'interno della scuola a farsi carico della mediazione. Anche gli insegnanti, a fronte di questi cambiamenti nelle scuole, sono chiamati a diventare 'mediatori interculturali'. Anch'essi, dunque, dovrebbero rispondere, in nome del loro ruolo pedagogico, alla necessità di diventare specialisti di una comunicazione aperta e flessibile, accoglienti e attenti alle differenze, lontani da stereotipi e pregiudizi di qualsiasi genere. "La mediazione –come afferma Tarozzi– in quanto fenomeno complesso va plasmata su diversi soggetti, tutti chiamati a vario titolo a farsi carico di parte della responsabilità. Dunque non solo ai mediatori culturali spetta la mediazione"³¹³. Un clima di mediazione si crea non con l'intervento di figure tecniche specifiche, ma dal progetto educativo della scuola nel suo complesso. In questo dovrebbero quindi essere coinvolti insegnanti, presidi, personale non docente, famiglie italiane e immigrate, bambini e bambine, come anche la normativa scolastica, le circolari, i regolamenti e i programmi didattici.

Riportiamo, in ultima battuta, i risultati di una recente ricerca³¹⁴ curata da Massimiliano Tarozzi a proposito dei mediatori culturali a scuola. Questa ricerca rileva come, dopo dieci anni di esperienze, la figura del mediatore culturale ha fatto molta strada: la sua collocazione nei contesti scolastici è oggi più conosciuta e anche meglio definita. In linea di massima, il panorama italiano è dunque migliorato. Oltre alla normativa, ampiamente trattata nel primo capitolo, alcune novità in questo decennio hanno contribuito a modificare il rapporto fra la domanda e l'offerta di mediazione a scuola. Da una parte, in alcune province italiane si sono costituite associazioni, come nel caso di Bologna, e cooperative di migranti che offrono tra i loro servizi anche i mediatori culturali; dall'altra, si

³¹³ Massimiliano Tarozzi, *op. cit.*, p. 136.

³¹⁴ Cfr. Massimiliano Tarozzi (a cura di), *Il senso dell'interculturalità*, ricerca promossa dall'IPRASE Trentino 2006.

registra una trasformazione e un miglioramento dei Centri interculturali per ciò che concerne la mediazione culturale.

Un altro elemento che ha contribuito a cambiare la situazione, non sempre però migliorandola, è l'applicazione della legge sull'autonomia scolastica. Questo ha parcellizzato le possibilità di richiesta dei mediatori culturali, dapprima gestite direttamente dagli enti locali o dagli stessi centri interculturali. Inoltre, spesso le scuole, in passato, hanno invocato la presenza dei mediatori anche nei casi in cui non c'era un bisogno effettivo, e sempre di più per l'insegnamento della L2. Questo ha seriamente minato la possibilità di avere una 'qualità' nelle richieste producendo un arretramento nelle possibilità di fornire mediatori adeguatamente formati e preparati, impiegandoli per interventi di breve periodo oppure come tappabuchi.

Rispetto a dieci anni fa, nota Tarozzi, la situazione è cambiata. L'affermazione e il riconoscimento di questa figura ha fatto sì che le aspettative eccessive siano rimaste, ma il rischio di delega è diminuito. Anzi, da una parte, si registra un rifiuto da parte delle famiglie immigrate di accettare il mediatore, il quale, in alcuni casi, viene percepito come un invadente strumento di assimilazione; dall'altra, invece, è presente un controllo sempre più serrato da parte degli insegnanti, i quali, anche se lo impiegano, tendono a non delegargli troppe funzioni. Talvolta i mediatori entrano in conflitto con gli insegnanti di fronte alla paura di un allargamento eccessivo delle sue funzioni all'interno della classe. Nelle parole dell'autore: "Molti mediatori che ho incontrato lamentano il fatto che sempre più insegnanti sembrano non fidarsi degli interventi dei mediatori e, per converso, molti insegnanti si dicono preoccupati di un eccessivo allargamento delle funzioni del mediatore che rischierebbe di invadere un terreno proprio della didattica curricolare"³¹⁵. Da quanto detto sembra quasi che chi non ha un mediatore lo mitizza, chi ce l'ha spesso ne prende le distanze. Al di là di questo, la scuola resta comunque, per eccellenza, luogo di molteplici mediazioni.

³¹⁵ Massimiliano Tarozzi, *op. cit.*, p. 140.

2.4 – L’area del carcere

Il carcere, tradizionale luogo di forte disagio sociale, vive oggi un momento particolarmente difficile. L’arrivo della popolazione immigrata, e in continua crescita, ha creato problemi ed esigenze del tutto nuove. In tal senso, all’interno degli Istituti penitenziari si è pensato all’introduzione di mediatori culturali per intervenire su tale disagio e cercare, in qualche modo, di attutirlo, visto che in tale contesto conflitti e contraddizioni sociali si enfatizzano piuttosto che risolversi. La mediazione culturale in carcere non è istituita da nessuna legge: non esiste attualmente una previsione che imponga il ricorso ai mediatori, o che regoli tanto meno lo svolgimento e le caratteristiche di tali interventi. L’unica previsione che riguarda la mediazione in carcere è istituita dal recente Regolamento penitenziario introdotto con D.P.R. 230/2000 che, per la prima volta, inserisce la figura del mediatore. Infatti, è stato introdotto al secondo comma dell’art. 35 il principio secondo cui *“deve essere favorito l’intervento di operatori di mediazione culturale, anche attraverso convenzioni con gli enti locali o con organizzazioni di volontariato”* (in armonia con quanto prevede la legge 40 del ’98). Questo, come completamento del primo comma dove viene specificato che *“nell’esecuzione delle misure privative della libertà nei confronti dei cittadini stranieri, si deve tener conto delle loro difficoltà linguistiche e delle differenze culturali”*.

In assenza, quindi, di una norma che introduca obbligatoriamente la figura del mediatore negli Istituti, con competenze ben precise così come avviene per gli altri operatori che vi lavorano, anche gli interventi che concretamente si realizzano molto spesso soffrono di una certa nebulosità, e la loro efficacia è esclusivamente misurabile in base alle capacità di chi li progetta. L’inserimento di tale figura professionale nel contesto carcerario presenta pertanto caratteristiche e problemi specifici. È fuor di dubbio, tuttavia, che per chi opera nel carcere la mediazione è vista non solo come pratica plausibile, ma come concreta ipotesi di intervento su una situazione divenuta ormai esasperante e non facilmente risolvibile.

Anche in carcere, secondo Alain Goussout: “Il problema è quello di trovare le strategie operative che tengano conto dei vincoli imposti dal carcere e di

sviluppare e formare una serie di competenze nuove in grado di rispondere a bisogni e a modalità inedite di manifestare il disagio”³¹⁶. In tale contesto, i mediatori sono chiamati non solo a tradurre i codici degli utenti in carcere, ma anche ad attutire quei ‘disagi’ provenienti dalla condizione di svantaggio in cui i detenuti immigrati si vengono a trovare. Molti di essi si trovano in carcere perché clandestini, perché privi di documenti, o in attesa del permesso di soggiorno. “In effetti, – afferma Salvatore Palidda – se è vero che un immigrato clandestino che non abbia commesso alcun reato non può essere rinchiuso in carcere, è però vero che quando non viene espulso, o non può essere espulso, accumula inevitabilmente infrazioni che diventano anche di carattere penale”³¹⁷. Non favorire i processi di regolarizzazione, o renderli eccessivamente macchinosi, porta ad un’irregolarità assai dilagante in cui può ricadere anche chi era già inserito nel tessuto sociale. La nuova legge sull’immigrazione Bossi-Fini in alcuni suoi punti, con l’inasprimento delle norme circa l’ingresso e il soggiorno, acutizza il fenomeno degli irregolari e dei clandestini.

E ancora, moltissimi hanno commesso reati che rientrano nell’area della microcriminalità, per la quale sono previste pene medio basse; altri sono in attesa di giudizio, ma, data la lungaggine dei procedimenti penali rischiano di rimanere rinchiusi più del dovuto³¹⁸. In alcuni casi, poi, la giustizia si dimentica di loro, forse perché non cittadini, forse perché non-persone, come li definisce Dal Lago³¹⁹. Molti, infatti, non si possono permettere un legale di fiducia, ragion per cui hanno diritto ad una difesa d’ufficio. Questo aspetto non è irrilevante, dato che una semplice difesa tecnica non pone le stesse garanzie di una di fiducia, e nella struttura del processo penale è superfluo sottolineare che una buona difesa, a volte, può condizionare gli esiti del processo. Inoltre, è statisticamente dimostrato

³¹⁶ Alain Goussot, *Carcere, mediazione, immigrazione: problematiche emerse in seguito ai Seminari*, in “Mediazione Carcere Immigrazione”, Documentazione e materiali di riflessione dei seminari regionali svoltisi a Bologna 2/12/97 e il 1/6/98, Bologna, Lo Scarabeo, 1998.

³¹⁷ Salvatore Palidda, *Devianza e vittimizzazione tra i migranti*, Fondazione Cariplo-ISMU, Milano, 2001.

³¹⁸ Secondo Massimo Pavarini sulla base di molte ricerche empiriche è possibile affermare che: “la severità dei castighi legali spesso è in ragione inversa al grado di immunizzazione posseduto dal condannato, per cui a parità di gravità di reati giudicati, si è puniti più severamente tanto più ci si trova verso il basso nella scala sociale” e, tale è comunque oggi in Italia, la posizione dell’immigrato (Massimo Patarini, *Il carcere razzista?*, in “Sicurezza e Territorio”, 1994, n. 12, p. 10).

³¹⁹ Cfr. Alessandro Dal Lago, *Non-persone. L’esclusione dei migranti in una società globale*, Feltrinelli, Milano, 1999.

che, di fatto, tranne rare eccezioni, gli stranieri non riescono a godere delle misure alternative al carcere. Questo perché spesso l'applicazione di una misura alternativa presuppone un inserimento nel territorio (una casa, un lavoro, familiari di riferimento ecc.) che è proprio ciò che ad un immigrato spesso manca, soprattutto quando arriva nel nostro paese come clandestino.

Se il sistema è impreparato a gestire il nuovo assetto sociale originato dall'intensità del fenomeno migratorio, la trasformazione di cui necessita non può che avvenire per gradi. Chi si occupa di mediazione intende che uno dei principi strumenti di tali trasformazioni sia proprio l'utilizzo della figura del mediatore. Infatti, il suo ruolo all'interno dell'Istituto sarebbe proprio quello di sopperire alle mancanze di un sistema che, preoccupato di garantire l'uguaglianza formale, a tuttora sembra non sia in grado di garantire quella sostanziale costituzionalmente intesa. L'operato del mediatore andrebbe in tal senso. Il suo obiettivo è costruire circuiti comunicativi per far circolare informazioni; gestire la socialità organizzata in modo da favorire la relazione con i detenuti immigrati. L'obiettivo finale sarà la collaborazione attiva tra operatore e mediatore, al fine di far acquisire al servizio quegli strumenti, inizialmente forniti dai mediatori, affinché possano soddisfare anche l'utenza straniera.

La questione della sovra rappresentazione degli stranieri nelle carceri italiane ha destato l'interesse di diversi studiosi, dai sociologi ai giuristi, in quanto fenomeno preoccupante sotto diversi aspetti. Nel corso degli anni, si sono formate due teorie interpretative del fenomeno criminale fra gli immigrati. Partendo dall'analisi delle statistiche penali, al fine di studiare le connessioni tra devianza ed immigrazione si sono formate due correnti di pensiero che approdano a risposte diverse. Secondo Salvatore Palidda: "Un'interpretazione analizza le statistiche della delittuosità come indicatori di un'attitudine criminale degli stranieri più accentuata di quella degli autoctoni [ed un'altra, invece] li interpreta come prova della criminalizzazione degli immigrati ed in generale degli esclusi"³²⁰. I sostenitori della prima teoria rilevano che la particolare propensione alla devianza criminale da parte degli immigrati scaturisce dal non trovare quelle opportunità di inserimento sperate che li avevano spinti ad emigrare. Una sorta di condizione forzata li spinge così verso la criminalità, oppure, per altri versi, si riscontra una

³²⁰ Cfr. Salvatore Palidda S, *op. cit.*

criminalità ricercata, esito di un diffuso senso di deprivazione relativa. Per tali motivi, gli immigrati delinquono più degli autoctoni³²¹. Fra i sostenitori non estremisti di questo filone troviamo Marzio Barbagli con il suo testo *Immigrazione e criminalità in Italia*³²².

Il secondo filone sostiene fortemente la teoria della criminalizzazione dei migranti. Questi autori, fra cui Alessandro Dal Lago, partono dall'interpretare i dati delle statistiche penitenziarie come indicatori anzi tutto della "produzione dell'attività delle forze di polizia e dell'amministrazione della giustizia"³²³. Questo significa che tali dati parlano più che della criminalità effettiva, di quella perseguita e di quella costruita socialmente³²⁴.

Il maggior rischio è quello di favorire sentimenti collettivi ostili nei confronti della popolazione immigrata, e nel convincimento che l'equazione immigrato uguale criminale sia verità non discutibile (per esempio possiamo fare riferimento anche ai recentissimi episodi razzisti nei confronti della popolazione rom). Tale sentimento ostile spinge sempre più l'opinione pubblica verso un allarmante etichettamento dell'immigrato come criminale, e verso un 'allarme sociale' legato all'annosa questione della sicurezza urbana delle nostre città. In un articolo già citato di Massimo Patarini, pubblicato intorno agli anni Novanta, leggiamo: "Quale effetto della costruzione sociale dell'immigrato come diverso e socialmente pericoloso, oggi in Italia, le carceri si riempiono sempre più di extracomunitari"³²⁵.

I quartieri dove risiedono gli stranieri vengono considerati dalla popolazione autoctona a rischio, aree in cui possono esplodere episodi di disordine e di microcriminalità. Come contenere questo disagio e governare la con-vivenza con gli immigrati secondo criteri razionali e nel rispetto dei diritti dell'individuo? A questo proposito Angelo Caputo in un suo articolo sottolinea la

³²¹ Comunque, c'è da dire che in Italia spicca l'assenza di riferimento ad una tradizione teorica e argomentativa che potrebbe rovesciare i termini di questo dibattito. Nessun riferimento ai lavori di Sutherland, il quale rifiuta l'associazione immigrazione-criminalità. Egli, invece, osserva che la criminalità degli immigrati aumenta con la loro crescente integrazione nel tessuto sociale dei paesi ospiti ecco perché gli immigrati di seconda generazione delinquono in misura maggiore rispetto a quelli di prima generazione (Cfr. Vincenzo Ruggiero, *Stranieri e illegalità nell'Italia criminogena*, in "Diritto Immigrazione e Cittadinanza", Anno X, N. 2, Franco Angeli, Milano, 2008, p. 13).

³²² Cfr. Marzio Barbagli, *Immigrazione e criminalità in Italia*, il Mulino, Bologna, 1998.

³²³ *Ibidem*, p. 65.

³²⁴ Cfr. Giovanna Paietta, *Dici immigrato e scatta la paura*, in "Il Manifesto" 26 febbraio 2000 e ancora Furio Colombo, *Le nostre città malate di paura*, in "La Repubblica", 6 maggio 2000.

³²⁵ Massimo Pavarini, *art. cit.*, pp. 7-12.

necessità “di coniugare la doverosa tutela dei diritti fondamentali della persona con una disciplina della condizione giuridica dello straniero improntata a criteri di razionalità e di effettività, con un assetto normativo equilibrato, stabile, liberato dall’uso simbolico della detenzione degli immigrati irregolari e, quindi, meno permeabile ai picchi dell’insicurezza collettiva”³²⁶. Solo in un panorama mutato la mediazione potrebbe divenire, invece che occasionale mezzo a cui ricorrere per contenere realtà divenute insostenibili, un metodo che si coniughi ad altri strumenti messi a disposizione dalle istituzioni e che abbia come fine ultimo quello di favorire la convivenza fra soggetti e gruppi di differente matrice culturale.

É chiaro che i progetti per la mediazione all’interno degli Istituti penitenziari dipendono in moltissimi casi dalle politiche locali. Quanto vissuto in carcere è pur sempre una riproduzione, anche se estremizzata e problematica, di quanto accade fuori. Questo significa che realtà locali che fanno di più per l’integrazione hanno una rete di servizi esterna forte e attiva che lavora per l’inserimento degli immigrati. Dove accade ciò, queste attività permeano anche la struttura carceraria, se non altro per la maggiore sensibilizzazione al fenomeno e quindi la maggiore predisposizione all’aiuto e all’apertura di tutta la comunità d’accoglienza, fuori e dentro le mura del penitenziario. Un esempio riuscito di quanto appena detto è la Regione Emilia Romagna, dove l’esperienza di mediazione culturale è stata oggetto di un lavoro molto articolato iniziato nel 1998 e a tutt’ora in itinere nei singoli Istituti penitenziari della Regione. La particolarità di questa realtà, unico caso in Italia, è che ci si trova di fronte ad un ‘progetto’ di rilievo regionale che ha interessato praticamente tutte le istituzioni: gli Istituti penitenziari, i Comuni, le Province e naturalmente la Regione e il P.R.A.P. (Provveditorato Regionale dell’Amministrazione Penitenziaria per l’Emilia Romagna).

Il progetto avviato in questa regione si propone di creare le basi e le direttive di un lavoro che poi si dovrà concretizzare all’interno di ogni singolo Istituto con la realizzazione di sportelli informativi per la popolazione straniera detenuta. Ha partecipato al progetto anche la Cooperativa sociale (CSAPSA)

³²⁶ Cfr. Angelo Caputo, *Verso un diritto speciale per gli immigrati?*, in “Questione Giustizia”, N. 6, 2000, p. 45.

specificamente competente in tema di integrazione etnico-culturale, con il mandato di diffondere gli esiti e di promuovere una riflessione sulla mediazione a livello regionale attraverso specifici seminari. In concreto, tale progetto attiva proprio un'esperienza pilota all'interno della Casa Circondariale di Bologna e, contestualmente, in quella di Modena, trattandosi di due realtà piuttosto significative, visto l'alto numero di detenuti, e in particolare di detenuti stranieri.

In conclusione, se la mediazione vuole divenire uno strumento sul quale realmente investire, i progetti attraverso cui realizzarla devono tener conto delle criticità. Come tutte le nuove professioni, quella del mediatore necessita di attenti percorsi formativi e di un'attenzione da parte delle istituzioni che renda questa figura socialmente legittimata e pienamente inserita nei contesti in cui è chiamata ad operare.

Capitolo 3

FORMAZIONE E PROFESSIONALIZZAZIONE

*Eccoci...
inconsapevoli spettatori
davanti a una finestra,
attenti e scrupolosi osservatori
di un semplice attimo...*
D. Saccozza

3.1 – La questione della formazione e del riconoscimento dei titoli

I primi corsi di formazione per mediatori culturali in Italia risalgono al 1992³²⁷. Essi partirono a carattere sperimentale soprattutto nelle città del nord del paese, dove più forte era la presenza d’immigrati. A partire da quella data, ogni Ente o Regione si è auto orientato e auto organizzato. Difatti, a tutt’oggi, non esistono direttive nazionali, ma solo delibere, protocolli e convenzioni a livello delle singole regioni. Ad esempio, la Regione Piemonte ha emanato una direttiva che determina gli standard formativi a cui devono adeguarsi i progetti formativi degli enti proponenti. Un’altra Regione, l’Emilia Romagna, a cavallo fra il 2004 e il 2005, all’interno della qualifica professionale del “mediatore interculturale” definisce gli standard formativi a cui tutti i mediatori culturali dovranno uniformarsi attraverso il riconoscimento di competenze pregresse, e l’acquisizione di quelle mancanti attraverso percorsi formativi appositamente costruiti. A questo proposito, uno dei ‘testimoni privilegiati’, intervistati durante la ricerca sul campo, ha affermato:

³²⁷ In via generale, comunque, come afferma Eugenio Zucchetti “la situazione italiana della formazione professionale per immigrati presenta un quadro disorganico, caratterizzato da mancanza di progettazione, frammentazione dell’offerta, discontinuità temporali, incertezze finanziarie. Essa risente di una serie di vincoli che le provengono sia dalla programmazione regionale (riduzione dei finanziamenti, ma soprattutto mancanza di continuità dei finanziamenti stessi, oltre che eccessiva burocrazia) sia dalle direttive e dalle linee del Fondo Sociale Europeo, pur se è dalle limitate sperimentazioni attivate nell’ambito dei programmi comunitari che è derivata in questi ultimi anni l’innovazione maturata in questo settore” (Eugenio Zucchetti, *La formazione professionale*, in Fondazione ISMU, *Sesto rapporto sulle migrazioni 2000*, Franco Angeli, Milano, 2001, p. 211).

Sono poi gli Enti di formazione, che progettano le attività e le plasmano secondo l'esperienza professionale posseduta dagli operatori, rispetto alle unità di competenze. Se si verifica, che gli operatori non sono totalmente in possesso di queste competenze è ovvio che la formazione va integrata. [Elisabetta Di Pardo]

Dal 1998, attraverso l'intervento del FSE e per effetto degli indirizzi legislativi che prevedono questa figura nei servizi pubblici, oltre che per l'accresciuta presenza dell'utenza immigrata che si rivolge ai diversi servizi, si assiste ad un netto aumento delle attività di formazione e ad una sempre maggiore presa in carico del processo da parte delle istituzioni. Spesso i percorsi formativi sono costruiti quale esito di una sinergia fra enti pubblici e privati. Inoltre, diverse sono le associazioni di migranti e nativi che hanno promosso e gestito corsi di formazione professionale. Negli ultimi anni le tradizionali agenzie di formazione presenti nelle varie regioni italiane hanno avviato progetti di formazione per mediatori, spesso in collaborazione con le associazioni di migranti.

Oggi, il quadro dell'offerta formativa è ampio e contraddittorio e soffre di un momento d'incertezza, legato al riconoscimento del profilo professionale e della conseguente standardizzazione del percorso di studi. A questo proposito, la Vice Sindaco del Comune di Bologna Adriana Scaramuzzino durante l'intervista ha così dichiarato:

Relativamente ai contenuti della formazione, certamente occorrerà distinguere gli ambiti in cui questa figura agisce e le sue specifiche funzioni. Quanto e come resterà connessa con il problema linguistico e quanto invece dovrà andare verso altri saperi e professionalità del sociale, così come alcune innovative esperienze sembrano indicare. Insieme a ciò occorrerà definirne il curriculum formativo di accesso, e contemporaneamente definire percorsi di riconoscimento per le centinaia di operatori in servizio per i quali sarà necessario stabilire accordi per riconoscere le più variegate forme di formazione da cui provengono gli operatori attualmente in servizio. [Dott.ssa Adriana Scaramuzzino]

É dunque oramai risaputa la necessità di una formazione qualificante e di un percorso successivo, che approfondisca e potenzi le acquisizioni possedute e

aiuti a riflettere sull'esperienza sul campo. In Italia, i Master e i corsi di formazione per mediatore culturale pullulano e, pian piano, questa attività sta diventando un vero e proprio business, anche per questo diventa difficile orientarsi e scegliere. Certamente è assodata la necessità di una formazione qualificante unita ad un percorso successivo di formazione continua, che approfondisca le conoscenze già acquisite e aiuti a riflettere sull'esperienza concreta. L'iter formativo di base e *in itinere* diviene pertanto un punto centrale di questa nuova professione³²⁸.

Molte, però, sono le questioni aperte su questo tema. La prima è la disomogeneità delle varie offerte formative, sia per quanto riguarda tempi, contenuti e metodi, che per quanto attiene al riconoscimento ufficiale degli attestati. In aggiunta, vi è la necessità di ricercare un'armonia fra richieste del territorio, formazione e sbocchi occupazionali senza la quale si rischia di creare false aspettative su possibili occasioni di lavoro. A questo proposito vale la pena riportare quanto espresso da una mediatrice nel corso dell'intervista:

Se mi venisse offerta la possibilità di fare mediazione lo farei: il problema è chi decide che io possa fare questo percorso. Il problema è a monte, il problema è chi decide il background pregresso, chi fa la valutazione, perché nel momento in cui tu indirizzi una persona è chiaro che non si può tornare indietro, non sarebbe corretto e giusto nei suoi confronti. [Leyla Dauki]

In molti casi l'accesso ai corsi è stato regolato attraverso una preselezione tesa a valutare, oltre che il titolo di studio (generalmente elevato fra gli aspiranti corsisti), il livello di conoscenza della lingua italiana, la preparazione culturale e civica rispetto al contesto di vita del paese ospite, la motivazione e la disposizione al lavoro sociale. Normalmente, si tratta di persone che per le loro caratteristiche personali hanno un taglio mentale e culturale che li spinge a volersi interessare a qualcosa di più del proprio inserimento nel mondo del lavoro e della società. I corsi hanno in genere una durata annuale e comprendono sia una parte d'insegnamento teorico, che una di tirocinio nei diversi servizi. Il tirocinio ha come scopo di portare alla conoscenza diretta e reale del funzionamento dei

³²⁸ Cfr. Graziella Favaro (a cura di), *op. cit.*

servizi, delle risorse di cui dispongono, delle caratteristiche del bacino d'utenza, nonché della metodologia d'intervento adottata dal servizio.

Il percorso formativo di questa figura professionale, anche da quanto emerge dalle interviste svolte nella città di Bologna, prevede un modulo base e successivamente moduli che approfondiscono le aree specifiche d'intervento. La definizione stessa di mediazione culturale va circoscritta e situata rispetto all'ambito e al servizio nel quale si opera. Gli approfondimenti riguardano le particolarità dell'area socio-sanitaria italiana, le principali nozioni giuridiche, ma anche elementi di psicologia e di antropologia. Attraverso la padronanza di metodi e di strumenti di tipo socio-antropologico, il mediatore dovrà essere in grado di decodificare i bisogni dell'utente straniero, ma anche quelli dell'operatore dei servizi.

La conoscenza approfondita della normativa e delle caratteristiche del funzionamento e dell'organizzazione dei servizi permettono ai mediatori di fornire informazioni e indicazioni sui percorsi praticabili all'interno del sistema pubblico e del privato sociale. Orientando la domanda in modo adeguato, si svolge un'azione che facilita e permette pari opportunità all'accesso e alla fruibilità dei servizi. Alcuni servizi, più di altri, corrono il rischio di un uso improprio della mediazione. Come abbiamo già avuto modo di vedere nel precedente capitolo, un esempio di questo è rappresentato dalla scuola, dove il ricorso ai mediatori avviene in situazioni e con compiti non sempre opportuni e efficaci. Le seguenti parole di una testimone privilegiata sono particolarmente chiarificatrici a riguardo:

Mi sembra che a tuttora i mediatori si lamentano che gli insegnanti non riescano ancora a conoscere e a capire qual è il ruolo del mediatore. Non riescono a sfruttare a pieno questa risorsa e a valorizzare questa figura. Per esempio, a volte viene chiamato e l'insegnante magari non sa neanche cosa chiedere al mediatore, si potrebbero fare delle proposte, ma se si riceve una persona della quale non si è assolutamente capito qual è il suo ruolo [mm...scuote la testa]. Devo dire, però che questa situazione sta cambiando poiché ogni scuola ha un referente per l'intercultura che aiuta i colleghi a far capire quando, come e perché si chiama il mediatore culturale. [Irene Ortolano]

Inoltre, per formare un mediatore/mediatrice non basta fornire delle informazioni teoriche, anche se essenziali. È necessario anche mettere in moto,

soprattutto attraverso il tirocinio, attività di condivisione delle esperienze, dei processi di decentramento e di consapevolezza delle proprie caratteristiche personali e professionali; far emergere le capacità di gestione di un conflitto. Il tirocinio rende possibile l'attenzione alla pratica del singolo mediatore, alle sue qualità personali, ma anche alle eventuali difficoltà che si manifestano durante l'attività di mediazione.

La parte di studio teorico comprende diverse aree. Una prima area riguarda: *Interpretariato, relazione e comunicazione interculturale*. Nell'approfondimento di questa area i corsisti cercano di sviluppare una preparazione multidisciplinare: antropologia, sociologia, etnopsicologia, tecniche di comunicazione³²⁹ e d'interpretariato. E ancora, l'uso di una metodologia attiva prepara gli allievi attraverso esercitazioni e analisi delle situazioni reali (giochi di ruolo).

La seconda area riguarda la *normativa*. È molto importante conoscere la Costituzione italiana, il diritto comunitario europeo, le norme e le convenzioni a tutela dei diritti umani, il diritto familiare, la legislazione sull'immigrazione, il diritto del lavoro e la legislazione sociale. Inoltre, vengono approfondite la conoscenza dell'organizzazione e delle modalità di intervento dei principali servizi attraverso il punto di vista degli operatori interni; la conoscenza delle procedure di accesso alle prestazioni di base dei servizi; l'analisi dei bisogni e la progettazione degli interventi. La terza area concerne l'*aggiornamento tematico*. Questa area è dedicata ad approfondimenti costruiti in base alle specifiche domande del contesto, al momento e alle caratteristiche dei partecipanti. In questa area troviamo: gli aggiornamenti su settori privilegiati d'intervento; le conoscenze informatiche di base; gli strumenti per leggere e interagire con i bisogni espressi da un territorio. Tutto ciò non costituisce altro che la mappa delle risorse, i diversi codici culturali delle agenzie e delle istituzioni.

Per quanto riguarda il monte ore, poi, gli orientamenti del CNEL prevedono un pacchetto formativo di almeno 500 ore, di cui 100 di indirizzo settoriale. Il percorso formativo di secondo livello di specializzazione prevede

³²⁹ Tali tecniche hanno come scopo di far interagire efficacemente con gli operatori dei servizi in modo da poter decodificare il messaggio in termini culturalmente comprensibili all'utente; individuare una situazione e fattori di rischio individuali e comunitari; attivare e promuovere risorse esistenti o ipotizzabili per la risoluzione dei problemi.

almeno 300 ore, di cui metà dedicate al tirocinio. I migranti, inoltre, per accedere ai percorsi formativi vengono sottoposti ad un test di accesso; essi, poi, verranno sottoposti ad una verifica finale a conclusione del percorso formativo. L'esistenza di questa procedura viene confermata anche da uno dei nostri testimoni privilegiati:

Noi per accedere al corso di formazione facevamo fare due test, sia in lingua italiana che in lingua madre. Naturalmente, si escludeva chi aveva un livello di istruzione basso. Noi prendevamo al corso chi aveva un livello medio alto. [Miriam Traversi]

Una questione molto discussa è quella relativa agli Enti di formazione. La formazione del mediatore deve essere universitaria, non universitaria, regionale? Vi sono vantaggi e svantaggi in ognuna di queste opzioni. Va premesso che dal 1978 le Regioni sono titolari della programmazione dell'intervento sulla formazione professionale. Le regioni finanziano la formazione professionale attraverso tre principali canali di risorse economiche: i propri bilanci, il Fondo sociale europeo e, infine, i fondi trasferiti dal Ministero del Lavoro. Il FSE, attualmente, sebbene con un'incidenza diversa fra le varie realtà territoriali, costituisce la principale risorsa a cui le Regioni italiane ricorrono per il finanziamento della formazione professionale.

Oggi molti concordano sulla necessità di una formazione integrata (tra Enti locali, Università, Organizzazioni Non Governative, Associazioni, ecc.). Una risposta in questa direzione potrebbe essere la Formazione Integrata Superiore (FIS-IFTS). Tale opzione consentirebbe infatti di capitalizzare le esperienze delle agenzie di formazione che da anni lavorano sul territorio senza rinunciare all'apporto della formazione di tipo universitario. Nelle parole di Fiorucci: "La formazione dei mediatori, tuttavia, al di là dei modi e delle forme, senza mai dimenticare che si rivolge ad un pubblico adulto, deve mirare principalmente a dotare i mediatori, oltre che di competenze tecniche e specifiche necessarie, anche di quelle competenze che oggi vengono definite trasversali (autonomia, responsabilità, creatività, gestione dei processi relazionali e comunicativi, capacità di lavorare in gruppo ecc.). Ciò ha a che fare con i compiti propri della

mediazione culturale”³³⁰. La mediazione si afferma quindi come professione composta da competenze trasversali.

Un altro nodo critico collegato al primo è l’assenza di riconoscimenti istituzionali del profilo e quindi dell’iter formativo della mediazione. Attorno a questa questione è in corso una discussione a livello regionale, per ciò che concerne l’Emilia Romagna, la Regione da noi indagata per la ricerca empirica, ma soprattutto a livello nazionale. Un altro rischio è che una volta attivatosi il processo di riconoscimento istituzionale questo possa snaturare la figura così come si è andata delineando in questi anni. Questo è un rischio riconoscibile in alcuni percorsi universitari che si stanno aprendo e dai quali le persone immigrate sono praticamente escluse per motivi strutturali, che vanno dal mancato riconoscimento dei titoli di studio ottenuti nei paesi d’origine ai costi di iscrizione e di frequenza.

In ultima analisi è fondamentale tenere in considerazione il fatto che non può svilupparsi la definizione della deontologia professionale di questa pratica se non si sviluppano il riconoscimento professionale del ruolo e la definizione formale delle competenze. Sullo sfondo di questo scenario, la Giunta Regionale dell’Emilia Romagna ha approvato, con Delibera n. 2212/04, il profilo di riferimento della professione del mediatore interculturale³³¹, e con Delibera di Giunta n. 265/2005 sono stati approvati gli standard dell’Offerta Formativa. Gli standard relativi ai corsi finalizzati al conseguimento della Qualifica di mediatore interculturale vengono così indicati: “Date le caratteristiche delle sue competenze, questa qualifica può essere ritenuta di approfondimento tecnico-specializzazione. Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi formativi costituiti dai relativi standard professionali, è necessario che i partecipanti al corso siano in possesso di conoscenze-capacità pregresse, di norma attinenti l’area professionale, da definire in fase di progettazione e da accertare prima dell’avvio del corso. Tali conoscenze-capacità possono essere state acquisite attraverso un percorso di formazione professionale, di istruzione o attraverso l’esperienza professionale in imprese del settore. In ogni caso, ai partecipanti in possesso di conoscenze-

³³⁰ Massimiliano Fiorucci, *Livelli della mediazione e percorsi formativi per i mediatori*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *op. cit.*, p. 113.

³³¹ Nello specifico confronta tale profilo, con le relative competenze, al sito Regione Emilia Romagna: <http://www.regione.emilia-romagna.it>

capacità che corrispondono a contenuti del corso vengono riconosciuti i relativi crediti formativi”³³².

Inoltre, secondo quanto previsto dalla Regione, il mediatore culturale deve essere in grado di accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza, nonché l’accesso ai servizi pubblici e privati. [Il mediatore] Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all’utenza immigrata. Può operare all’interno di servizi pubblici e privati (ufficio stranieri, Aziende USL, scuole, ecc.) e strutture che promuovono l’integrazione socio-culturale.

3.2 - Difficoltà di definizione del ruolo: sconfinamenti e conflitti con altre professioni

Il ruolo è definibile come un insieme di aspettative che si hanno su un soggetto in quanto parte di un gruppo sociale. Questa definizione si propone anche per il mediatore nel momento in cui è chiamato ad agire in un determinato servizio.

Come abbiamo visto più volte, la professione del mediatore/trice culturale è abbastanza recente nel contesto italiano, per cui le sue funzioni, il suo ruolo³³³ e le sue relative competenze sono ancora oggetto di riflessione. I servizi si sono ritrovati così a lavorare con una nuova figura professionale³³⁴, con la quale condividere un progetto di intervento. Il servizio diventa il primo luogo entro cui fare mediazione. Il rapporto fra operatori e mediatori/trici è difatti una prima forma mediazione. In effetti, oltre ad essere una tipologia di intervento, la mediazione è innanzi tutto un approccio relazionale e una modalità di rapportarsi

³³² Regione Emilia-Romagna, *Il Repertorio delle qualifiche regionali in Emilia Romagna*, Formazione Corsi e Percorsi per il Futuro.

³³³ Seguiamo quanto dice Lorenzo Speranza a proposito del ruolo: “Innanzitutto, nello schema di Parsons, come è noto, non si confrontano gli individui in ‘carne e ossa’, ma i ‘ruoli’, cioè i comportamenti ‘richiesti’ dalla posizione occupata” (Lorenzo Speranza, *I poteri delle professioni*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 1999, p. 23).

³³⁴ “Per figura professionale si intende un insieme di ruoli lavorativi, operanti su processi lavorativi simili e connotati da competenze professionali omogenee, che possono essere esercitate in diversi contesti (occupazionali, organizzativi, contrattuali)” [Regione Emilia-Romagna, *op. cit.*, p. 3].

all'altro, che tiene conto di differenze e di punti di vista che non riguardano solo i mediatori, ma tutti gli interlocutori coinvolti. Secondo Manuela Fumagalli: "In altri termini, i servizi non sono luoghi neutri, sia perché chi vi lavora o li frequenta è portatore di proprie specificità e modelli culturali, sia perché l'organizzazione a cui fanno riferimento plasma e condiziona, attraverso regole di funzionamento, la vita del servizio, le possibili prestazioni, le competenze, gli iter funzionali e burocratici"³³⁵.

Effettivamente, in molti casi un nodo critico è rappresentato dall'intreccio fra i confini delle varie professionalità. In questi casi, gli sconfinamenti fra professioni limitrofe diventano terreno di conflitti *interprofessionali*. Secondo il sociologo Lorenzo Speranza, tali conflitti derivano dal fatto che: "quello di professione non è un termine neutro o meramente classificatorio (*tassonomico appunto*), ma rappresenta l'esito di una battaglia condotta con strumenti culturali"³³⁶. Attraverso pratiche culturali, le professioni trasformano le fonti di interrogativi in giurisdizioni. Le professioni si disputano una giurisdizione³³⁷, si stabilisce una divisione del lavoro attraverso la competizione, le cui armi sono i rispettivi corpi di conoscenze teoriche e il loro utilizzo. Tali dispute sono indirizzate a *circoscrivere* un territorio su cui una professione rivendica la competenza esclusiva. Nel nostro caso, più volte è stato sottolineato che gli operatori temono un'invasione del proprio spazio lavorativo, una 'minaccia' alle proprie competenze, a causa anche dell'indefinitezza dei 'confini' delle aree di intervento dei mediatori/trici. Difatti, il principale problema si pone a causa della mancanza di una chiara definizione professionale di questa figura, ed è tale carenza che comporta come conseguenza una serie di difficoltà. "Un ruolo senza confini –secondo Anna Belpiede– rischia di essere pressato da più controtendenze, come quella di espandersi troppo e di entrare poi in corto circuito, o di essere sensibile all'intervento altrui, di aver paura di essere invasi"³³⁸.

³³⁵ Manuela Fumagalli, *Se le radici sono deboli...Mediazione interculturale in ambito sociale*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *op. cit.*, p. 160.

³³⁶ Cfr. Lorenzo Speranza, *op. cit.*, p. 37.

³³⁷ Anche se solitamente i conflitti di giurisdizione riguardano professioni diverse, essi esistono anche a livello intra-professionale e riguardano le diverse specializzazioni all'interno della stessa professione. Nel nostro caso potrebbero esistere all'interno delle diverse aree di intervento: educativa-scolastica, sanitaria, del carcere, del lavoro ecc.

³³⁸ Anna Belpiede, *op. cit.*, p. 35.

É chiaro che una confusa definizione delle *competenze* compromette la reale efficacia di un'azione di mediazione, sia nel senso che un mediatore si improvvisa tale, sia nel caso in cui, pur possedendo requisiti qualificanti, generi in chi vi incorre il dubbio di una scarsa professionalità. Nelle parole di una nostra intervistata:

La sovrapposizione dei ruoli tra le diverse professioni è anche data dalla complessità, dalla mancanza di risorse, e quindi ti lasciano fare cose che non dovresti fare e che non hai le competenze per farle. Si c'è uno scarico [ride] da tutte le parti e poi c'è anche che i confini, fra le varie professioni nel sociale, sono labili. I confini con le altre professioni si toccano in continuazione. [Mila Gallindo Flores]

Da ciò l'importanza della necessità di dare un riconoscimento professionale alla figura del mediatore che sia inquadrato anche dal punto di vista normativo. Questa ci sembra l'unica soluzione realmente in grado di rendere più certe e note competenze e professionalità. Solo in questo modo sarà possibile legittimare la presenza dei mediatori agli occhi di utenti ed operatori, rendendo più facile e plausibile il fondamentale raccordo del lavoro con questi ultimi.

Nello specifico, diverse ricerche hanno messo in evidenza come la conflittualità fra mediatori/trici ed operatori/trici cambia a seconda delle figure professionali con le quali si lavora. Nell'ambito sociale i rischi connessi a ciò possono essere svariati. Tra questi troviamo prima di tutto la richiesta al mediatore di svolgere ruoli prettamente esecutivi, o al contrario la delega totale, a volte in sostituzione di altre figure, come ad esempio l'assistente sociale.

Inoltre, nel rapporto operatore/trice italiano/a e mediatore/trice può essere presente il rischio della competizione, nel senso che gli operatori si sentono, a volte, tagliati fuori dalla relazione con l'utente, mentre il mediatore può vedere l'operatore come un'antagonista invece che come una persona con la quale collaborare. Spesso i mediatori si trovano in una posizione asimmetrica nei confronti degli operatori, non avendo un uguale 'potere' a causa della posizione lavorativa e della gerarchia del servizio.

Nei servizi pubblici e privati l'intervento del mediatore è maggiormente di affiancamento all'operatore nativo, e le funzioni più richieste sono: interpretariato

linguistico-culturale³³⁹, informazione della realtà organizzativa e istituzionale italiana, facilitazione della conoscenza reciproca fra operatore e immigrato. Si tratta di funzioni che, se svolte con un buon livello di professionalità, diventano fondamentali per promuovere interventi sociali corretti e adeguati nei confronti della popolazione immigrata. Difatti, il mediatore è una specie di supporto dell'operatore, non lo sostituisce e non deve farlo, pur partecipando attivamente all'intero processo che coinvolge l'utente/immigrato e l'operatore. Tale aspetto comporta che il mediatore abbia delle competenze specifiche, ad esempio le sue capacità relazionali e comunicative, ma anche delle caratteristiche personali che gli permettano un giusto relazionarsi ai due soggetti in una sorta di complessa, ma necessaria *neutralità*. Egli facilita l'incontro, ma non assume comportamenti e decisioni che restano comunque dei due contraenti.

Nei servizi pubblici la responsabilità dell'intervento ricade sull'operatore in diverse situazioni³⁴⁰:

- dove sono previste delicate funzioni di controllo sociale e/o dove gli operatori rivestono (con minore o maggiore responsabilità e conseguenze) funzioni, per le quali sono tenuti a rispondere del loro operato;
- dove il lavoro è fortemente qualificato e specializzato e con responsabilità penali, come in campo medico, sanitario, non di tipo preventivo.

In queste situazioni, il ruolo del mediatore è di fatto fortemente limitato, e il suo intervento, se non vuole tradursi in un *semplice ruolo di interpretariato*, necessita di un particolare affiatamento con l'operatore nativo.

É di fondamentale importanza che il lavoro di mediazione sia inserito in un progetto strutturato che prevede un'organizzazione specifica al quale il mediatore deve attenersi. Ciò che risulta importante affinché vada a buon fine questo tipo di lavoro è il coordinamento fra le strutture interessate, il così detto lavoro di rete. L'ottica da assumere è quella di inserire tale figura in un sistema e utilizzare il lavoro di un professionista, preparando il luogo dove egli/ella deve

³³⁹ Intendendo questa funzione nella sua accezione più ampia: traduzione, decodifica culturale, facilitazione della comunicazione e della relazione.

³⁴⁰ Anna Belpiede (a cura di), *op. cit.*, p. 34.

agire attraverso l'aggiornamento continuo degli operatori a contatto quotidianamente con l'utenza straniera.

Un'ulteriore difficoltà può essere costituita da rapporti non corretti instaurati tra mediatore/trice e utente, che esulano dai canoni del rapporto professionale e che complicano il lavoro degli operatori. Marta Castiglioni ritiene che in alcuni casi il mediatore si identifica con l'immigrato. In questi casi, il pericolo è quello di sbilanciare a tal punto il suo intervento da favorire un feedback che escluda l'operatore italiano dal processo di comunicazione. Se i mediatori si lasciano coinvolgere emotivamente dalle difficoltà personali, o dalla situazione di vita dello straniero, difficilmente potranno svolgere il loro ruolo; essi si caricheranno di tensioni e ansie che renderanno difficoltoso il loro compito. Di fatto, i mediatori non riescono a stabilire degli 'argini' entro i quali contenere le aspettative, i valori, gli interessi, i bisogni e i sentimenti latenti o espressi, e decodificarli senza dimenticare il ruolo di *interfaccia* con l'operatore italiano. È di fondamentale importanza spiegare chiaramente all'immigrato il contesto organizzativo, differenziando i ruoli delle diverse figure professionali e accompagnandolo nei diversi passaggi burocratici.

Occorre tuttavia prendere in considerazione anche l'eventuale rifiuto da parte degli utenti di utilizzare la risorsa della mediazione, a fronte di scelte e di abbinamenti non consoni. Non sempre l'appartenenza allo stesso paese di origine facilita la comunicazione del mediatore con lo straniero perché possono scattare dei meccanismi di diffidenza e sentimenti persecutori da parte dell'immigrato, con il risultato di mascherare il suo reale problema. Inoltre, la presenza del mediatore può attivare il ricordo di modelli di comportamento socialmente desiderabili nel Paese di origine, lasciati da parte nella nuova realtà. Come afferma Castiglioni: "Nel caso di una donna che per la sua situazione di immigrata deve ricorrere all'IVG, se vi è conflitto con i suoi principi culturali, morali o religiosi, oppure quando si tratta di un problema di alcolismo in persone di religione islamica, la presenza di un mediatore di uguale appartenenza può essere fonte di conflittualità espressa o latente"³⁴¹. In casi come questi è necessario che riservatezza e segreto professionale siano garantiti senza alcuna ambiguità. Questo messaggio deve essere esplicitamente manifestato quando mediatore e utente appartengono alla

³⁴¹ Marta Castiglioni, *op. cit.*, p. 103.

stessa comunità. Un clima di fiducia nei confronti del mediatore è la base per un ‘buon’ esito del processo mediativo.

Infine, non si devono trascurare variabili quali il sesso, la nazionalità e il livello culturale, che inevitabilmente influiscono sulla possibilità di mediazione. Per esempio, il rapporto di mediazione con le donne arabe deve “essere tenuto da una mediatrice di sesso femminile dato che nella cultura di appartenenza di queste donne alcuni valori condizionano fortemente la possibilità di comunicazione: l’educazione legata alla separatezza dei sessi e il marcato senso del pudore, sono elementi da considerare dominanti nel rapporto con loro”³⁴².

Non da ultimo, infine, il mediatore non dovrebbe cadere nell’estremo opposto trasformandosi nel portavoce del servizio, ed imponendo rigidamente la modalità omologante con cui questo spesso è organizzato.

Dall’analisi di esperienze ben riuscite e consolidate in tutta Italia, Anna Belpiede sollecita alcuni interventi, in orario di lavoro, che potrebbero sembrare un investimento di troppo, ma che, invece, facilitano e accelerano processi di buone pratiche. In particolare:

1. la formazione congiunta di mediatori e operatori al fine di supportare le nuove pratiche di lavoro congiunto e accompagnare processi di definizione dei ruoli tra mediatore culturale e le altre figure professionali;
2. la programmazione degli interventi congiunti, ovvero chiarirsi in anticipo gli obiettivi dell’intervento, in particolare quando si tratta di situazioni delicate o complesse;
3. prevenire riunioni di informazione tra mediatori e operatori sulla cultura degli utenti, in particolare su aree e tematiche presenti negli interventi;
4. far partecipare il mediatore alle riunioni di servizio per inquadrare gli obiettivi e i compiti di quel servizio;
5. formare i mediatori culturali sulle responsabilità e sui diritti e doveri a cui sono soggetti nell’inserimento nei servizi.

³⁴² *Ibidem.*

3.3 – Fragilità della figura e professionalizzazione

La nuova figura professionale del mediatore culturale è definita in modi molto diversi dai differenti attori sociali (associazioni, istituzioni, cooperative, ecc.), coinvolti in questi anni nella sua formazione. Esiste un dibattito fra gli esperti del settore sull'utilizzo delle diverse definizioni. C'è chi lo chiama mediatore culturale, chi mediatore linguistico-culturale, chi ancora mediatore inter-culturale a seconda della teoria di riferimento.

Un breve richiamo al significato del termine *professione* potrà aiutarci a trovare un orientamento in questa varietà di interpretazioni della nuova figura professionale del mediatore.

Per la sociologia del lavoro il termine *professione* ha due significati. Il primo viene direttamente dagli studi anglosassoni, dove il professionista è qualcuno che possiede due caratteristiche: da un lato, il professionista è chi possiede un sapere, la conoscenza in un campo specifico da luogo ad un certo numero di competenze tecniche, che possono essere esercitate solo da chi possiede un'abilità specifica. Dall'altro, l'accesso allo statuto è controllato dai propri pari, garanti non solo dell'applicazione delle regole tecniche, così come anche della deontologia. Nell'esercizio di ogni professione si nota spesso una specie di connessione fra sapere e potere³⁴³. Inoltre, il termine professione si differenzia da quello di mestiere seguendo l'opposizione fra intelletto e manualità. Polarità che ritroviamo allo stesso modo nell'opposizione fra qualificazione e competenze. Dal lato della qualificazione troviamo gli aspetti sociali, la nomenclatura, la classificazione ed i diplomi; dal lato delle competenze troviamo il saper-fare e il sapere legato all'esercizio del mestiere. Il binomio sarà così fra professione/qualificazione e mestiere/competenze³⁴⁴.

³⁴³ A questo proposito Lorenzo Speranza più che di potere, parla di poteri delle professioni. Nelle parole del sociologo: "Questo accostamento fra professioni e poteri non deve meravigliare, al contrario. Ove vi sia d'accordo che le professioni sono, fra le altre occupazioni, quelle caratterizzate da un rapporto più marcato e più frequente con il sistema della conoscenza, e ove si accetta la massima popolare secondo cui 'la conoscenza è potere', non dovrebbe apparire strano che, in una società della conoscenza, quale si vuole sia la nostra, le professioni sono un terreno privilegiato del potere (e perciò anche dei conflitti) [Lorenzo Speranza, *op. cit.*, p. 8].

³⁴⁴ Cfr. Bénédicte Madelin, Présentation du «Référentiel femmes-relais», de la démarche, questionnement, *Professionnaliser la médiation sociale: pour un statut des femmes-relais*, Profession Banlieue, p. 24.

Riferendoci al pensiero dei classici, Auguste Comte identifica una professione come un corpus di teorie e una particolare abilità intellettuale, ciò lo portò a considerare l'*ingegnere* una figura intermedia tra teoria e pratica³⁴⁵. Sulla scia di Spencer, che considerava le professioni come fattore di arricchimento della vita e come attributo essenziale di una società moderna, Max Weber affermò che la professione diventa l'espressione dell'*azione razionale rispetto allo scopo*. Molto interessante in Weber è anche il concetto di *Beruf*, di chiamata, che consiste nell'adempimento del proprio dovere professionale come il più alto contenuto che possa assumere l'attività umana e che quindi va al di là della pura sete di guadagno. Il termine professione sembra indicare che uno *professi*, ossia che uno creda nel proprio lavoro e che "dalla sua ricchezza non ricava nulla per se stesso tranne l'irrazionale sentimento del compimento del suo dovere professionale"³⁴⁶.

Estremizzando un po' il discorso, possiamo affermare che qualsiasi tipologia di lavoro esprime una professionalità, intesa come *identità di chi lavora*. Le nuove professioni, nell'epoca tardo moderna, basate soprattutto sull'autonomia dei ruoli, portarono una vera e propria rivoluzione del lavoro. La riscossa del singolo, dopo decenni di organizzazioni orientate al collettivo, impose una nuova cultura del lavoro, secondo la quale il lavoro stesso si va trasformando in un insieme di prestazioni a *libero servizio*. Si passa così dal concetto di *impiego* a quello di *professione*, con una maggiore assunzione del rischio e della responsabilità. Il lavoro di massa, frutto dell'era industriale, si avvia a scomparire, surclassato da un lavoro più qualificato e alla portata di tutti.

In seguito, connotato essenziale del processo di professionalizzazione è l'acquisizione di una particolare abilità o specializzazione, ed a un livello più ampio la creazione di associazioni³⁴⁷. Difatti, ogni occupazione deve percorrere una serie di tappe o di stadi per arrivare alla terra promessa del

³⁴⁵ Cfr. Auguste Comte, *Considerations philosophiques sur le sciences et les savant*, citato in Michel Bourdeau, *Les trois états. Sciences, théologie e metaphysique chez Auguste Comte*, Les Editions du Cerf, Paris, 2006.

³⁴⁶ Cfr. Max Weber (1904-1905), *L'etica protestante e lo spirito del capitalismo*, BUR Universitaria, Rizzoli, Milano, 1991, p. 59.

³⁴⁷ Le associazioni professionali agiscono come gruppi di interesse esterni, integrati strettamente con i poteri legislativo, esecutivo e giudiziario.

professionalismo³⁴⁸. Il sociologo Harold Wilensky ne individua cinque: la comparsa di un'attività lavorativa come occupazione a tempo pieno; l'istituzione di scuole di formazione e poi di Università (dapprima a livello locale e successivamente a livello nazionale); il sorgere di associazioni professionali; la conquista del sostegno della legge (una forma di protezione legale del titolo di studio e della funzione) ed elaborazione di un codice deontologico³⁴⁹. Tale sequenza, pensata per gli Stati Uniti dal sociologo di Berkely, sembra funzionare anche in altri contesti nazionali³⁵⁰.

Le professioni, dunque, possono essere considerate occupazioni distinte e particolari, in virtù della capacità di soddisfare i bisogni del pubblico attraverso l'applicazione di una conoscenza e di un'abilità. É così anche per la nuova 'professione' di mediatore culturale?

Questa nuova professione, come molte altre professioni del sociale, racchiude al suo interno una base di conoscenza teoretica unita ad abilità specifiche, un binomio fra teoria e prassi. Essa, inoltre, potrebbe essere intesa, utilizzando un concetto di Accornero, come *skill*: un mix di capacità e di abilità che si accumula e si accresce con l'esperienza lavorativa. Si tratta di una sorta di investimento personale *cumulativo*: "l'utile di un capitale investito su se stessi"³⁵¹. Inoltre, potremmo considerare anche un altro punto di vista, che considera tale professione come un fatto *cooperativo*, il risultato dell'integrazione delle conoscenze e delle esperienze del lavoro in équipes.

Nel nostro caso, la discussione sulla definizione del ruolo professionale è partita da quello che non è, prima ancora che per quello che è il mediatore culturale. Il percorso verso delimitazione e individuazione del profilo professionale, con conseguente riconoscimento legislativo, è oggi costellato da criticità e debolezze, così come è stato in passato per gli operatori sociali. Nelle parole di Manuela Fumagalli: "Una storia così complessa racchiude, al contempo, la forza di professioni che hanno radici dal basso e ciò, nel momento attuale della

³⁴⁸ Dalla definizione classica dataci dal sociologo tedesco Max Weber vediamo che: "Si deve definire professione ogni specificazione, specializzazione e combinazione delle prestazioni di una persona, che costituisce per essa il fondamento di una possibilità continuativa di approvvigionamento e di organizzazione".

³⁴⁹ Lorenzo Speranza, *op. cit.*, pp. 29-30.

³⁵⁰ Cfr. Willem Tousijn, *Le libere professioni in Italia*, il Mulino, Bologna, 1987.

³⁵¹ Cfr. Aris Accornero, *Il mondo della produzione*, il Mulino, Bologna, 1994, p. 275.

mediazione, rappresenta un punto di forza da cui partire per la sua evoluzione”³⁵². C’è da dire però che il forte incremento, negli ultimi anni, della richiesta di servizi da parte dell’utenza straniera ha comportato un altrettanto forte incremento di questa tipologia di professionisti.

E’ opportuno ricordare come, almeno in questa fase storica del nostro Paese, i mediatori culturali debbano essere, preferibilmente, di origine straniera. Ciò consente loro di esercitare meglio il proprio lavoro avendo vissuto sulla propria pelle l’esperienza migratoria. Come fa osservare Massimiliano Fiorucci, però, tale posizione, se portata all’estremo, potrebbe portare al rischio di delineare una sorta di *professione etnica*.

Fra le fragilità ricordiamo infatti che il mediatore culturale è ancora più esposto, rispetto alle altre professioni, ai rischi di “onnipotenza”, ovvero il farsi carico in modo sproporzionato dei problemi posti dall’utente straniero. Questo è un rischio tipico delle professioni sociali “deboli”, dai confini di ruolo poco definiti. “Le pressioni dei processi –secondo Anna Belpiede– in cui è oggettivamente inserito il MC lo condizionano a farsi carico di problematiche non risolvibili al suo livello, inoltre la difficoltà ad autodefinire i confini di ruolo del MC nel rapporto con professioni sociali altrettanto ‘deboli’ può generare tensioni di ruolo, dovute appunto a sovrapposizioni, sconfinamenti”³⁵³.

Un’altra fragilità della professione di mediatore culturale è la precarietà economica in cui vivono la maggior parte dei mediatori; una precarietà legata alla instabilità dei progetti. In molte Regioni italiane questi progetti sono finanziati da fondi regionali; essi hanno perciò una durata annuale e molto spesso non sono rinnovabili. Come sottolinea Miriam Traversi in un’intervista:

La figura del mediatore nel contesto nazionale è una figura ancora semi sconosciuta, che non ha ancora avuto un inquadramento normativo. E’ una figura del precariato che appartiene ad un mondo nuovo, dove ancora non ci sono le figure di supporto necessarie a questo nuovo operatore. [Miriam Traversi]

E ancora nelle parole di un mediatore culturale:

³⁵² Manuela Fumagalli, *op. cit.*, p. 159.

³⁵³ Anna Belpiede, *op. cit.*, p. 69.

Si, la maggior parte dei colleghi hanno un lavoro precario. Se qualcuno magari ha un contratto full time o a tempo determinato ogni anno si parla... adesso si, ma dopo dicono non abbiamo finanziamenti e poi è un po' così. Magari preferiscono che un altro collega che fa un altro lavoro rimane, però lo straniero aria (con tono avvilito)... [dopo si ride]. [Mohammed Louhi]

Tutto ciò porta alla necessità di fare un salto nell'inquadramento dello statuto professionale del mediatore. Questo mette in evidenza una non definizione e non riconoscimento di ruolo; un deficit di formazione in termini di qualità e omogeneità dei *curricula* formativi e uno *iatus* tra le competenze acquisite dal mediatore culturale nella formazione e quelle richieste dal contesto di lavoro.

3.4 – Verso una possibile deontologia professionale

Non si può definire la *deontologia* della nuova professione di mediatore se non si avvia un percorso di riconoscimento istituzionale del ruolo e la definizione formale delle competenze. A livello nazionale, la nascita di un tavolo di lavoro interregionale sul sistema di formalizzazione e certificazione delle competenze, nonché sugli standard professionali, fa intuire che qualcosa si sta muovendo, anche se ancora siamo lontani da un vero e proprio riconoscimento istituzionale. La definizione di un profilo professionale giuridicamente formalizzato a livello nazionale è un'importante premessa per garantire la necessaria credibilità ad operatori che agiscono in settori delicati, a stretto contatto con target molto spesso socialmente vulnerabili. Nel caso contrario, questa figura rischia di rimanere ambigua, debole e poco chiara sia rispetto al proprio ruolo deontologico sia al proprio profilo contrattuale. La centralità posta sul concetto di standard professionale e un adeguato servizio di formalizzazione e certificazione delle competenze consente quindi di intendere la qualifica non più come titolo formativo, bensì come titolo professionale formale.

La Regione Emilia Romagna, nell'ambito del contesto normativo definito dalla Legge Regionale n. 12/2003 in tema di istruzione e di formazione e a seguito dei dispositivi attuativi della legge stessa, contempla la figura professionale del

mediatore interculturale nel nuovo repertorio delle qualifiche professionali regionali a partire dal mese di settembre 2005. Naturalmente, si tratta di una qualifica spendibile solo sul territorio regionale.

Due elementi molto importanti della deontologia sono: il processo di decentramento culturale e le questioni dell'etica professionale. Un bravo mediatore equilibrato e competente deve aver fatto pace con la propria cultura e con quella del paese di accoglienza. Lo strumento che gli permette di svolgere tale ruolo è il processo di decentramento. Esso avviene attraverso un lavoro di osservazione e di approfondimento dei significati culturali delle manifestazioni quotidiane; si tratta di un lavoro profondo su se stessi che ha bisogno di sedi permanenti per la formazione. Gran parte della nostra cultura di appartenenza è a noi sconosciuta, poiché consiste in gesti e atteggiamenti che assumiamo in modo inconscio, routinario, e che emergono in maniera intenzionale. In particolare, il decentramento per il mediatore corrisponde a:

- dotarsi di strumenti di analisi che gli permettono di capire quali siano gli impedimenti alla comunicazione tra italiani e immigrati;
- non rappresentarsi l'immigrato in modo stereotipato, ma cogliere la sua complessità culturale, la sua collocazione anche conflittuale rispetto alla società di provenienza;
- circoscrivere e gestire i propri processi identificatori con il singolo immigrato.

Per inquadrare, invece, il tema dell'etica professionale diventa necessario tener conto di alcune variabili. Un mediatore culturale, seppur inserito in un servizio pubblico, se vuole mantenere la sua primaria funzione di intermediazione non può agire come un qualsiasi operatore pubblico. E' di fondamentale importanza invece che egli mantenga la giusta distanza dai due partners della relazione, che non si sostituisca a questi, che non assuma un ruolo di rappresentanza, di difesa (la così detta *advocacy*) della persona immigrata.

Va anche detto che il mediatore ha una funzione di intermediazione in una funzione non paritaria, dove l'operatore italiano mantiene una collocazione di potere per il ruolo, ma anche in quanto appartenente al gruppo dominante. In questa relazione è molto importante che il mediatore stia vicino alla persona

immigrata attraverso un ruolo di facilitatore, di sostegno alla contrattualità della persona. L'intervento del mediatore è simile in questo ad un intervento di *empowerment*.

Elementi essenziali dell'etica professionale sono la neutralità e la trasparenza della comunicazione. Con neutralità del mediatore si intende la capacità di non sostituirsi all'altro, di essere consapevole ed agire i limiti del proprio ruolo. Il suo sarà cioè un ruolo non decisionale all'interno dell'interazione. Inoltre, neutralità per un mediatore significa capacità di distanza emozionale, di gestione dei piani di identificazione, di decentramento culturale.

Molto difficile, è molto difficile. Poi ci sono delle persone che per esempio non la vogliono la mediatrice noi lo chiediamo sempre, perché la SENTONO TROPPO VICINA e dicono, parlo sempre dei temi che sono affrontati nel consultorio, che non se la sentono di parlare con una della sua comunità del fatto che sono incinte o che non lo sono, per le interruzioni di gravidanza mi spiego? Perché pensano che la mediatrice possa parlarne alle altre, quindi ecco che gli devi dire che è un operatore tenuto al segreto professionale come siamo tutti noi quindi ci vuole un ruolo che protegge se non sono solo chiacchiere. Cioè se io so che lei, parlo di una collega italiana, ha detto una cosa o ha fatto veder la cartella fuori ecc. la prendo e le dico senti tu non lo dovevi fare, tu adesso la smetti. Ma perché lo dico? Perché abbiamo un ruolo che condividiamo abbiamo una deontologia professionale, ma una mediatrice senza ruolo non è protetta. [Maria Giovanna Caccialupi]

Dietro alla trasparenza della comunicazione c'è la richiesta di traduzione letterale (detta anche fedele). Questa, in molti casi, può essere addirittura un ostacolo alla comunicazione. Teniamo conto, infatti, che una lingua è fatta di codici, di valori e di esperienze che cambiano da un paese all'altro, per cui una traduzione letterale può confondere ed essere spesso causa di fraintendimenti. Ciò emerge con chiarezza nelle parole di una mediatrice intervistata:

Il mediatore non è un traduttore è un decodificatore. Il mediatore deve essere in grado di decodificare al di là del linguaggio. Non è solo la traduzione letterale che può anche non significare nulla se non conosci il silenzio dell'altro [...]. Se tu conosci quella cultura capisci subito con chi hai a che fare. [Leyla Dauki]

Inoltre, è indubbio che la persona immigrata intrecci il primo rapporto di fiducia con il mediatore culturale, anche se questa relazione è importante per creare una facilitazione nell'accesso e nell'uso dei servizi. Risulta quindi di grande importanza che l'operatore italiano sia consapevole di alcuni processi strutturali della relazione con persone immigrate. L'appartenere a lingue e mondi culturali diversi, soprattutto nella prima fase di accoglienza, non facilita una relazione di vicinanza o di affidamento con l'operatore italiano, il quale rischia di sovrapporsi nell'interpretazione della situazione della persona, di fraintendere e di problematizzare. "La competenza professionale dei due professionisti -come afferma Anna Belpiede- la chiarezza dei rispettivi ruoli, il rispetto della comunicazione reciproca nelle diverse tappe dell'intervento, il rapporto di fiducia sono elementi fondamentali per il crearsi di un buon rapporto"³⁵⁴.

C'è anche da dire che non sono definibili, in via generale, le regole deontologiche a cui attenersi nella professione di mediatore/trice culturale, perché le funzioni e gli ambiti di azione cambiano, i gradi di autonomia si ampliano o si restringono a seconda del contesto organizzativo dell'intervento, delle relazioni con i partners ecc. Per esempio, fare il mediatore presso le questure o i tribunali non è la stessa cosa che farlo presso i servizi scolastici. Nel primo caso il ruolo agito è di stretto interpretariato ed è limitato lo spazio di azione del mediatore; in ambito scolastico, viceversa, conta molto la partecipazione, l'*entropatia*³⁵⁵, perfino la creatività del mediatore. Per questi motivi non esiste una metodologia di intervento standard, prefissata; piuttosto, ogni mediatore segue un proprio approccio personale, un proprio stile che dipende dalla formazione acquisita e molto dalla personalità e dall'esperienza personale.

Sia dal confronto tra istituzioni e agenzie europee, sia dall'esperienza italiana emergono degli orientamenti su alcune regole di base da rispettare per il

³⁵⁴ Anna Belpiede, *op. cit.*, p. 40.

³⁵⁵ Piero Bertolini definisce l'*entropatia* come un modo simpatetico di con-sentire con l'altro. Ciò richiede un impegno anche personale, in quanto si tratta per ciascuno di saper vedere nell'altro ciò che sarebbe egli stesso se fosse al suo posto (Cfr. Piero Bertolini, *L'esistere pedagogico. Ragioni e limiti di una pedagogia come scienza fenomenologicamente fondata*, La Nuova Italia, Firenze, 1988, p. 82.

lavoro nei servizi pubblici. Partendo da diverse fonti possiamo sintetizzare queste regole in almeno sette punti³⁵⁶:

1. l'accordo dell'utente all'intervento del mediatore;
2. la presentazione del ruolo del mediatore da parte dell'operatore;
3. il chiarire all'utente che quanto verrà detto nel colloquio sarà comunque tradotto;
4. l'esplicitazione del ruolo non decisionale del mediatore;
5. la richiesta di rinviare il colloquio di fronte a troppe pressioni di una delle due parti;
6. la richiesta di esonero all'intervento nelle situazioni di gravi dilemmi deontologici;
7. esplicitare sempre al servizio le motivazioni di un rifiuto all'intervento.

Al di là di ciò, resta comunque il fatto che alcune questioni critiche concernenti l'etica professionale del mediatore culturale restano di complessa soluzione. In primis, perché non è definibile in via generale una regola di comportamento sempre valida, secondariamente perché le situazioni cambiano a seconda del servizio dove si opera. Al fine di fornire un esempio pratico di come possano trovare applicazione, e di come vengono concretamente definite le funzioni del mediatore/trice, prendiamo in considerazione alcuni punti di un progetto del *Centre National de la Médiation* di Parigi, che ha elaborato un proprio *Codice deontologico*. Ne riportiamo di seguito alcuni punti che riteniamo dovrebbero essere tenuti in considerazione anche nelle situazioni che riguardano più direttamente il nostro paese³⁵⁷:

Titolo 2 (Doveri della mediatrice e del mediatore)

Articolo 6 – Indipendenza

La mediatrice o il mediatore hanno il dovere prioritario di salvaguardare, in ogni sua forma, l'indipendenza inerente la sua funzione. Il legame di subordinazione esistente (nel caso di dipendenza da un ente pubblico o privato) tra mediatrice/mediatore e il suo datore di lavoro, riguarda unicamente le condizioni materiali nelle quali la mediatrice o il mediatore esercitano la loro funzione in

³⁵⁶ Cfr. ISM (Inter Service Migrants), Inchiesta europea, *L'interpretariato in ambito sociale*, 1998.

³⁵⁷ Stefano Castelli, *La mediazione*, cit., pp. 97-98.

seno al servizio organizzato e in nessun caso concerne lo svolgimento stesso degli atti di mediazione che, non essendo sottoposti a controllo gerarchico, restano liberi e soggetti al segreto professionale di cui all'articolo 8. In nessun caso la mediatrice o il mediatore dipendente possono accettare da parte dell'ente datore di lavoro la limitazione della propria indipendenza o disposizioni in contrasto con le regole professionali e deontologiche della mediazione.

Articolo 7 – Neutralità

La funzione della mediatrice o del mediatore [...]determina un dovere generale di riserbo e, più in particolare, di neutralità nei confronti delle parti. Quale che sia la loro opinione in coscienza, la mediatrice il mediatore osserveranno sempre il rispetto di questo dovere. Se per ragioni che gli sono proprie, la mediatrice o il mediatore ritengono di non essere in grado di rispondere a un tale dovere, invocheranno la clausola di coscienza prevista nell'articolo 11.

Articolo 8 – Segreto professionale

Il mediatore è tenuto, nei confronti dei terzi, al segreto professionale in condizioni analoghe a quelle previste dal codice penale. Questo segreto copre l'identità e ogni elemento della vita privata delle persone portato a conoscenza del mediatore, oltre alle informazioni e ai documenti confidenziali che avrà ricevuto. Nel campo privato delle persone, questo segreto si estende a tutto ciò che il mediatore ha visto, ascoltato e compreso nel corso dell'esercizio della sua funzione. Nel conflitto, il mediatore non può tenere conto, nella conduzione della mediazione, delle informazioni confidenziali comunicate da una delle parti se non espressamente autorizzato dalla parte stessa.

Articolo 9 – Incompatibilità

Il mediatore deve astenersi dall'intervenire quando, per propri interessi materiali o morali, potrebbe essere sospettato di non assolvere alla sua funzione in conformità con le regole deontologiche, in particolare con quelle relative alla indipendenza e alla neutralità.

Naturalmente, oltre ai doveri il codice deontologico al Titolo III contempla anche i diritti. Tra questi ricordiamo in particolare:

Titolo 3 (Diritti del mediatore o della mediatrice)

Articolo 11 – Rifiuto

Il mediatore ha sempre il diritto di rifiutare di prestare la propria opera facendo appello a una clausola di coscienza, cioè per ogni motivo che dipenda esclusivamente dal proprio giudizio. Può anche ritirarsi da una mediazione in corso a condizione di motivare il

proprio disimpegno e di dare alle parti la possibilità di continuare l'azione intrapresa, in particolare attraverso la ricerca di un altro mediatore.

I regolamenti interni di alcuni Centri ed Associazioni, nonché i tirocini e i corsi di formazione sparsi un po' in tutta Italia, si sono ispirati a questo codice. Anche nei racconti dei mediatori da noi intervistati i riferimenti ai diritti e ai doveri del mediatore emergono, tra le righe, in relazione a quelli prima citati.

TERZA PARTE

LA CITTA' DI BOLOGNA: MIGRAZIONE E MEDIAZIONE

*Ricevere non è affatto riempire
un vuoto,
ma far partecipare agli altri
di una certa pienezza.*
Gabriel Marcel

Capitolo 1

RAPPORTO SULL'INTEGRAZIONE

1.1 - La ricostruzione del contesto cittadino

Tra gli obiettivi della nostra ricerca vi è l'analisi e la comprensione del ruolo dei mediatori culturali nella città di Bologna. Qui le istituzioni locali hanno mostrato, fin dall'inizio, un particolare interesse per le tematiche legate all'integrazione dei cittadini stranieri e per quelle riferite al tema della mediazione e dell'intercultura. Ricostruire il contesto cittadino bolognese ci permetterà di indagare come e quando l'immigrazione è entrata nell'agenda politica locale, quali attori hanno posto per primi il problema e in quali termini. “In altre parole – afferma Tiziana Caponio– si tratta di descrivere la genesi delle politiche, con una particolare attenzione alle reti mobilitate sulla questione, e al ruolo del governo locale nei diversi contesti”³⁵⁸.

I comuni italiani, e in particolare quelli del Nord, sebbene con non pochi limiti, hanno agito da pionieri nelle politiche per gli immigrati, facendosi carico

³⁵⁸ Tiziana Caponio, *Città italiane e immigrazione. Discorso pubblico e politiche a Milano, Bologna e Napoli*, il Mulino, Bologna, 2006, p. 114; cfr. anche Francesco Grandi, Emilio Tanzi (a cura di), *La città meticcina. Riflessioni teoriche e analisi di alcuni casi europei per il governo locale delle migrazioni*, Franco Angeli, Milano, 2007.

non solo dei problemi di accoglienza, ma anche e soprattutto di quelli dell'integrazione³⁵⁹. Questo è messo bene in evidenza dai progetti che vanno dall'inserimento lavorativo, alla mediazione culturale all'abitazione (attraverso l'accesso ad una graduatoria per gli alloggi di edilizia popolare), talora messi in atto anche in assenza di precise linee di finanziamento.

La legge n. 40/98, come abbiamo già visto, sancisce il passaggio da una fase di attivismo spontaneo ad una di maggiore programmazione e coordinamento degli interventi sul territorio. Di fatto, però, questi finanziamenti confluiscono nel fondo per le politiche sociali delle Regioni; ne consegue che le politiche di integrazione per gli immigrati dipendono direttamente dalle scelte strategiche di queste ultime in materia di welfare³⁶⁰. Inoltre, la recente legislazione in tema di immigrazione fa affidamento sui Comuni per quanto riguarda l'accoglienza e la gestione delle situazioni più problematiche: dalle donne straniere vittime di tratta ai richiedenti asilo.

I cittadini stranieri sono ormai una presenza consolidata e in progressivo aumento a Bologna come in tutta la sua provincia. Si tratta di una popolazione abbastanza giovane, che vive soprattutto in famiglia e che mostra una sempre più spiccata tendenza alla stabilizzazione, nonché un quadro di provenienze nazionali estremamente eterogeneo. Al 31 dicembre 2005 gli stranieri residenti nel territorio provinciale risultano 61.568, pari al 6,5% della popolazione complessiva, con un aumento del 10,3% rispetto al 2004 e del 57,1% rispetto al 2002. Un minore su 10

³⁵⁹ Come scrive Enzo Colombo in riferimento a ciò: "La località dunque, nel costituire il luogo concreto delle interazioni spazialmente situate, contemporaneamente caratterizzata dall'essere multiculturale e globale, costituisce l'ambito privilegiato per la comprensione e la produzione di pratiche di (non) inserimento e di (mancato riconoscimento della) cittadinanza" (Enzo Colombo, *Le migrazioni contemporanee tra globalizzazione e localismo*, in Francesco Grandi e Emilio Tanzi (a cura di), *op. cit.*, p. 19).

³⁶⁰ A questo proposito il vice Presidente del Forum Metropolitano delle Associazioni Roland Jace nel corso di un'intervista ha affermato: "Intanto c'è qualcosa che non va quando parliamo dell'investimento, proprio non ci può essere investimento chiaro se la normativa sull'immigrazione continua a rimanere al Ministero degli Interni, già questo presuppone che io sono una persona sospetta, QUINDI GIÀ LA MIA CONDIZIONE IN ITALIA E' UNA CONDIZIONE DI CHI E' SOSPETTO, SU CUI BISOGNA INDAGARE, SU CUI BISOGNA SORVEGLIARE GIORNO E NOTTE. Tra l'altro abbiamo visto che le poche proposte che sono arrivate dal Ministro delle Politiche Sociali per il vero sono state subito bloccate dagli altri due Ministeri di Giustizia e Interni che devono collaborare con questo, quindi non credo che quello che c'è stato detto in campagna elettorale venga effettivamente rispettato, poi tra l'altro sono costretti a fare una legge perché devono rispettare le direttive europee che non stanno rispettando. C'era, infatti, l'obbligo di ratificare quelle direttive entro il 2006 e nessuno lo sta facendo, non le ha fatte il governo di centro destra, non le sta facendo il governo di centro sinistra" (Bologna 09/12/2006 intervista a Roland Jace, vice Presidente del Forum Metropolitano delle Associazioni dei cittadini non comunitari di Bologna e Provincia, ex mediatore culturale).

in provincia è straniero. Essi provengono da 149 paesi diversi: marocchini, albanesi e rumeni sono le comunità più rappresentate in provincia, mentre in città sono presenti soprattutto filippini, cinesi, bangladesi e sri-lankesi. Questo scenario, e le questioni che implicitamente pone, richiedono un approccio programmatico di medio-lungo periodo, capace di considerare la necessità di strutturare sistemi di accoglienza, la questione abitativa, i diritti di cittadinanza, la comunicazione interculturale e la mediazione pedagogico-comunitaria. Queste sono le priorità che la Provincia di Bologna, in accordo con le Zone, ha posto al centro della programmazione dei nuovi *Piani Sociali di Zona* triennali 2005/2007. In particolare, nelle linee di indirizzo troviamo nelle priorità di intervento anche le seguenti necessità:

- considerare la comunicazione interculturale e la mediazione pedagogico-comunitaria attraverso un sistema di interventi mirati a sviluppare la conoscenza e il rispetto reciproco fra le comunità, a far apprezzare la ricchezza insita nelle diversità nella costruzione delle identità, a mitigare il negativo effetto dei mass-media nella diffusione di pregiudizi e stereotipi, ad indirizzare l'agire istituzionale e sociale relativamente ad un contesto sempre più diversificato culturalmente;
- ciò comporta praticamente la promozione di progetti di comunicazione interculturale di servizi/interventi di mediazione socio-culturale, il sostegno ai centri interculturali del territorio ed alle associazioni di cittadini stranieri.

Il principio guida dell'operatività è in tutti casi quello che rimanda all'approccio interculturale, mentre sul piano metodologico è imprescindibile il riferimento alla messa in rete ed alla massima integrazione delle risorse, delle politiche e dei servizi.

Inoltre, i *Piani Sociali di Zona* prevedono la realizzazione di un programma finalizzato chiamato *Piano territoriale provinciale per azioni di integrazione sociale a favore dei cittadini stranieri immigrati*, gestito dalle amministrazioni provinciali, con l'obiettivo di integrare e sviluppare le attuali reti di servizi, in un'ottica di qualificazione, di continuità e di progressivo consolidamento territoriale delle politiche rivolte agli immigrati stranieri, da

realizzare nell'ambito dell'integrazione tra competenze e soggetti diversi, pubblici e privati³⁶¹.

1.2 – Le politiche per l'immigrazione nella città di Bologna

Parlare di politiche migratorie significa fare riferimento a una realtà sempre più articolata e complessa. I due principali ambiti in cui esse si sostanziano sono le politiche per l'immigrazione, *immigration policies*, e le politiche per gli immigrati, *immigrant policies*. Nel primo gruppo sono comprese, oltre alle politiche per l'asilo, quelle di ingresso, soggiorno ed espulsione, quelle di polizia e di controllo delle frontiere. Al secondo gruppo, invece, vengono ricondotte tutte le politiche riguardanti l'integrazione degli immigrati. La mediazione culturale, in particolare, rientra nel secondo gruppo.

L'attenzione degli studiosi per le politiche locali a favore degli immigrati è piuttosto recente e si inserisce nella questione di una probabile perdita di centralità dello Stato-Nazione, spesso data per scontata fino alla metà degli anni Novanta. Si tratta di una letteratura allo stato nascente, al cui interno è però già possibile individuare almeno tre filoni di analisi³⁶².

Il primo filone si riferisce a quel gruppo di studi che predilige la ricostruzione del contenuto delle *policies*, molte volte in chiave prescrittiva, al fine di individuare le così dette 'buone pratiche'; altre volte con intenzioni di tipo descrittivo/esplicativo per ricostruire possibili modelli di cittadinanza locale. Un secondo filone è costituito, invece, dagli studi sulla partecipazione politica degli immigrati. Questo ultimo si concentra soprattutto sulla descrizione delle diverse 'strutture delle opportunità' e sull'impatto che queste possono avere in termini di mobilitazione associativa degli immigrati. Infine, il terzo gruppo è costituito dagli studi sui processi di *policy* locale, che si propongono di ricostruire i network di

³⁶¹ Cfr. Ufficio Politiche per le Immigrazioni e di Contrasto all'Esclusione Sociale della Provincia di Bologna, *Piano Territoriale Provinciale per Azioni di Integrazione Sociale a favore di cittadini stranieri immigrati*, Programma attuativo 2007, Bologna, aprile 2007, p. 2.

³⁶² Secondo Tiziana Caponio "Gli studi sul contenuto delle politiche locali per immigrati possono essere distinti a loro volta in due filoni principali: quello incentrato sul concetto di *best practice*, che ha l'obiettivo principale di individuare e di descrivere esperienze particolarmente innovative di intervento a favore degli immigrati; quello orientato alla ricostruzione dei modelli o configurazioni locali di politiche di accesso ai diritti, sulla falsariga della più consolidata letteratura sui regimi nazionali di cittadinanza" (Tiziana Caponio, *op. cit.*, p. 95).

attori e di spiegare come e perché le politiche hanno assunto una configurazione specifica.

Durante il nostro lavoro concentreremo la nostra attenzione soprattutto sul terzo approccio, utile a delineare la situazione delle politiche locali bolognesi e delle varie reti degli attori coinvolti. Da una definizione riportata da Howlett e Ramesh, studiosi di politiche pubbliche, notiamo che i: “*policy networks* sono quei legami che uniscono gli attori dello stato e della società nel processo di *policy*”³⁶³. I partecipanti entrano nei *networks* per perseguire i propri fini, che al di fuori del *networks* vengono visti come materiali e ‘oggettivamente riconoscibili’. Proprio l’enfasi posta sugli interessi materiali comuni separa gli studi dei *policy network* da quelli delle *policy communities*. Infatti, se da un lato i membri di una *policy community* sono legati tra loro da una base di conoscenza condivisa, dall’altro i membri delle reti non condividono soltanto questa, ma anche un certo tipo di interessi materiali che consentono o incoraggiano contatti regolari³⁶⁴.

A fare la differenza, quindi, non sono tanto le iniziative di *policy* direttamente riconducibili all’amministrazione comunale, quanto piuttosto le *reti* di attori che vi partecipano. Infatti, i casi di buone pratiche solitamente sono il risultato della collaborazione tra più enti pubblici e privati su questioni specifiche. Nelle parole di Tiziana Caponio: “Le politiche locali per gli immigrati raramente sono il prodotto dell’azione isolata di comuni o municipalità, ma si caratterizzano per la presenza di una molteplicità di attori, quali organizzazioni di volontariato, altre istituzioni pubbliche (scuole, servizi sanitari ecc.), associazioni di immigrati, e così via”³⁶⁵.

La politica rappresenta il parametro principale di riferimento, per cui descrivere le politiche per gli immigrati adottate da un certo Comune in un determinato periodo equivale a parlare delle politiche di questa o di quella amministrazione. In altre parole, ancora secondo Caponio, la dimensione politica intreccia tutto il processo di *policy* locale dell’immigrazione. A livello locale, in realtà, si giocano delle partite già discusse e trattate a livello nazionale. Inoltre, non è semplice catturare la complessità delle politiche per gli immigrati. Spesso

³⁶³ Michael Howlett, M. Ramesh, *Come studiare le politiche pubbliche*, il Mulino, Bologna, 2003, p. 136.

³⁶⁴ Cfr. Michael Howlett, M. Ramesh, *op. cit.*,

³⁶⁵ Tiziana Caponio, *op. cit.*, p. 91.

succede che qualsiasi sia il colore dei governi locali, ad emergere in primo piano è una sorta di ‘panico elettorale’, per cui l’azione di *policy* è fortemente orientata al consenso *tout-court*. Nelle parole di un intervistato:

[...] *C’è una specie di clientelismo elettorale anche intorno a tutta questa roba qua. Per cui, quelli che gestiscono i servizi sull’immigrazione si ritrovano a trascinare gli immigrati.* [Raimon Dassi]

Ancora, l’analisi dei programmi politici e di governo mettono in evidenza due visioni contrapposte della questione immigrazione: come *problema* nel caso del centro-destra, e come *risorsa* in quello del centro-sinistra. La dimensione organizzativa, d’altra parte, distingue due metodi diversi di intervento: quello duale e frammentato, nelle coalizioni di centro-destra, e quello coordinato e integrato in quelle di centro-sinistra.

A questo punto cercheremo di spiegare come e perché l’immigrazione è diventata una *issue* saliente nel Comune di Bologna, quali attori si sono mobilitati per primi, con quali strumenti ed obiettivi e attivando quali reti e relazioni. Il caso di Bologna si contraddistingue per la precocità con cui la questione immigrazione entra nell’agenda di *policy* dell’amministrazione comunale. Infatti, già nel 1986, quando gli immigrati sono ancora poche centinaia, il comune si è attivato per l’istituzione del Centro di accoglienza per stranieri, aperto ufficialmente nel 1987 grazie ad un finanziamento regionale. A Bologna, infatti, il governo di sinistra di Imbeni decide di intervenire sulla questione immigrazione ancora prima che questa venga percepita come problema, con un forte protagonismo dell’ente pubblico nel settore delle politiche sociali. Tuttavia, ad una prima fase interventista e centralista da parte dell’amministrazione comunale, ne segue un’altra contraddistinta da un maggiore coinvolgimento della società civile e delle associazioni del terzo settore. Anche se, bisogna dire, che il terzo settore appare molto debole per far fronte in maniera tempestiva e organizzata alle possibili lacune dell’azione pubblica. È stato proprio con la vicenda dei profughi della ex Jugoslavia³⁶⁶ che le carenze dell’amministrazione comunale hanno visto dapprima

³⁶⁶ Nella seconda metà degli anni Novanta, tale vicenda riguarda la questione dell’emergenza profughi, provenienti dall’ex-Jugoslavia, accampati lungo le rive del fiume Reno.

l'intervento di volontari indipendenti, e solo dopo di associazioni più strutturate nel territorio.

Le successive amministrazioni, sia quella di centro-sinistra di Vitali che il civico centro-destra di Guazzaloca, devono fare i conti con un 'terzo settore' in crescita. Difatti, una serie di organizzazioni fortemente consolidate ed esperte nel settore, dalle cooperative sociali specializzate nell'accoglienza, alle associazioni multietniche di mediatori culturali, dispiega la presenza di un sistema di collaborazioni più pluralista e aperto. Tuttavia, questo non implica che ci sia tra questi diversi attori una vera e propria logica di azione in rete; al contrario prevalgono le relazioni a due, ad eccezione delle politiche per l'accoglienza, dove è attivo un tavolo di coordinamento tra i gestori delle strutture comunali.

L'attuale amministrazione di centro-sinistra, con Sergio Cofferati nella carica di Sindaco, segue, riguardo alle politiche per gli immigrati, tre principali direttrici :

- l'accoglienza
- l'integrazione sociale
- la cittadinanza

In generale, come spiega la vice Sindaco Adriana Scaramuzzino, gli obiettivi a medio termine sono:

[...] Aumentare le risposte dei servizi a fronte dell'aumento degli stranieri residenti nel territorio; facilitare le relazioni fra i cittadini stranieri e gli operatori italiani che, a vario titolo, si relazionano quotidianamente con loro; rendere socio compatibili le strutture di accoglienza per immigrati e il territorio cittadino circostante; diffondere la cultura dei diritti e dei doveri dei cittadini stranieri; aumentare l'attenzione e gli interventi rivolti ai minori stranieri di 2° generazione; interventi integrati servizi, casa, lavoro, scuola ecc.; promozione dell'integrazione multiculturale e interculturale rivolte agli immigrati e ai cittadini italiani. [Dott.ssa Adriana Scaramuzzino]

Tuttavia, tutti gli interventi finanziati direttamente con fondi comunali sono stati destinati, nel corso degli anni, principalmente all'erogazione di servizi, sia di natura assistenziale (prima e seconda accoglienza) che di integrazione (corsi di formazione, inserimento scolastico per minori). Va detto, comunque, che c'è

stata una particolare attenzione, nel corso degli anni e nel passaggio da una amministrazione all'altra, alla continuità dei servizi, confermata anche dal mantenimento della rete di sportelli informativi aperti dall'ISI, oggi Servizio Immigrati. Si tratta di una vera e propria istituzione di 'coordinamento', diretta a promuovere un intervento di tipo trasversale, e a supportare i diversi servizi nella messa a punto di soluzioni adeguate ai diversi problemi.

Infine, una rilevanza particolare ha sempre assunto l'attività di ricerca sul fenomeno immigrazione, come è evidenziato dalla decisione dell'ISI di incorporare al suo interno l'Osservatorio comunale sulle migrazioni, istituito nel 1995, oggi Osservatorio provinciale delle migrazioni, istituito sulla base di un protocollo di intesa con la Provincia, e a cui ha aderito nel 2003 anche la Questura di Bologna. Nelle parole di uno dei responsabili:

L'Osservatorio continua una tradizione di studi e di ricerche sull'immigrazione in precedenza, prima del 2000 era osservatorio comunale, osservatorio comunale dalla metà degli anni '90 fino al 2000. Prima ancora era nato come osservatorio del mercato del lavoro e cercava di analizzare il fenomeno immigratorio all'interno del mercato del lavoro. C'erano queste pubblicazioni qua dal titolo: "La Società Multietnica". Queste pubblicazioni uscivano una volta l'anno, si può dire, questo era il primo numero nel 95, si chiamava Osservatorio metropolitano delle immigrazioni [...]. Qui, bene o male, c'è sempre stata questa collaborazione tra Comune e Provincia, questo già dal 1995. Prima ancora c'era, ecco qui, sempre Società Multietnica, questo è il primissimo numero uscito nel 1991. [Eugenio Gentile]

1.3 - La mediazione culturale: un intervento controverso di *policy*

Nonostante le esperienze di mediazione, partite come sperimentazioni, si siano successivamente estese e consolidate in tutta Italia, la mediazione interculturale si presenta ancora oggi come un intervento controverso di *policy*, che alcuni non esitano a considerare inutile in quanto visto come strumento di mantenimento delle differenze, che andrebbero invece superate puntando direttamente su misure d'integrazione, come ad esempio l'insegnamento della lingua italiana.

Al di là di queste posizioni fortemente critiche, resta il problema, sottolineato anche dal documento redatto dal CNEL della definizione univoca di questa figura professionale, del suo ruolo, delle sue funzioni, delle competenze professionali, dei requisiti e dei percorsi formativi, degli ambiti di impiego e dei tipi di rapporto di lavoro.

Ad emergere è uno scarto sostanziale tra la teoria sulla mediazione, sempre più ricca e sofisticata, e la pratica, che appare invece sempre più incerta e flessibile, a seconda di quelle che sono le esigenze nei diversi ambiti di inserimento. Se nei servizi anagrafici compare soprattutto l'elemento della traduzione, della compilazione dei moduli e della risposta alle richieste di informazioni, nell'ambito scolastico compare invece l'elemento della relazione interculturale, tra bambini, tra famiglie straniere ed insegnanti e così via. Dunque, la pratica della mediazione include una molteplicità di compiti: dalla traduzione alla facilitazione, alla comunicazione interculturale; si tratta di compiti che, nella pratica, non sono però sempre facilmente scindibili. Tutto ciò rende complicato definire in modo preciso ruolo e funzione della figura del mediatore.

In ogni modo, come abbiamo già sottolineato nella seconda parte di questo lavoro, l'Italia, paese di nuova immigrazione, ha mostrato sin dall'inizio una certa apertura nei confronti della diversità culturale. L'articolo 1 della legge n. 943/1986 riconosce l'eguaglianza fra lavoratori immigrati e italiani nell'accesso ai diritti sociali, e il diritto di protezione della cultura e della lingua d'origine. Tuttavia, come abbiamo osservato in precedenza, è solo la legge n. 40/1998 a parlare esplicitamente di mediazione interculturale. Tali indirizzi di *policy* dell'immigrazione appaiono del tutto coerenti con le numerose sperimentazioni avviate agli inizi degli anni Novanta in molte città del Centro-Nord.

Questo è anche il caso di Bologna, dove i mediatori iniziano ad essere formati e inseriti nei vari servizi intorno agli anni Novanta, sia nell'ambito socio-sanitario, con l'esperienza del Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, sia in quello scolastico con le sperimentazioni del CD/Lei (Centro Documentazione/Laboratorio per un'educazione interculturale). La mediazione ha poi rivestito un ruolo fondamentale negli interventi promossi dall'ISI (Istituzione Servizio Immigrati), che ha gestito le politiche per gli immigrati promosse dal Comune tra il 1997 e il 2001, con una vocazione interistituzionale. L'ISI ha infatti

utilizzato operatori stranieri presso i propri sportelli, promuovendo anche importanti iniziative di formazione.

La Giunta Regionale dell'Emilia Romagna, come già ampiamente detto nella seconda parte, ha approvato nel 2004 il profilo di riferimento della professione del mediatore interculturale. Successivamente, con Delibera di Giunta n. 265/2005 ha approvato gli standard dell'Offerta Formativa³⁶⁷. Tale delibera individua quattro tipi di competenze necessarie affinché il mediatore possa svolgere la sua funzione, e cioè:

- la capacità di diagnosi dei bisogni e delle risorse dell'utente immigrato;
- la capacità di orientamento della relazione utente/immigrato/servizi, per cui il mediatore deve saper fornire ad entrambe le parti in gioco gli elementi conoscitivi necessari ad impostare una relazione corretta;
- l'intermediazione linguistica, di comprensione e decodificazione delle lingue in uso nella relazione utente/servizio;
- la mediazione interculturale, che consiste invece nell'interpretare i codici culturali e nel facilitare lo scambio tra le parti.

La definizione delle competenze e degli standard dell'offerta formativa, tuttavia, non è stata sufficiente a far sì che il ruolo dei mediatori fosse riconosciuto a livello istituzionale. La Provincia di Bologna denota un certo ritardo nella programmazione delle attività formative e nella certificazione delle competenze. In altre province, ad esempio Ferrara, Modena, Piacenza, Parma, Ravenna, questo processo è stato già avviato in ragione anche del necessario cambiamento. Lo scopo di questo nuovo sistema prevede una previa valutazione delle competenze e una programmazione del percorso a posteriori. Vi sono, infatti, parecchi operatori ai quali va riconosciuta la loro formazione pregressa; altri, invece, devono colmare alcune lacune con percorsi formativi specifici; altri ancora, pur avendo accumulato una grande esperienza lavorando come mediatori, non possiedono alcuna formazione. Da quanto è emerso da alcuni colloqui telefonici condotti con funzionari e tecnici della Regione Emilia Romagna, la situazione è molto complessa e disomogenea, ecco perché la Provincia di Bologna

³⁶⁷ Per una conoscenza più approfondita del profilo del mediatore culturale e degli standard dell'offerta formativa consulta il sito della Regione Emilia Romagna: <http://www.regione.emilia-romagna.it>.

denota questo ritardo. E poi, ancora, c'è tutta la trafila della formazione degli esperti chiamati a valutare i percorsi dei mediatori: chi, come e quanti mediatori faranno parte di questa sperimentazione? Ad oggi ancora tutto è fermo, tutto da vedere, tutto da decidere. Ovviamente:

[...] questa qualifica non è sufficiente per permettere l'ingresso nel mondo del lavoro. E' ovvio che noi speriamo che questo succede, però è il mondo del lavoro che deve riconoscere la professione. La qualifica non è purtroppo una garanzia. Anche se nei casi dei servizi sociali tutto va per qualifiche. Parliamo sempre del pubblico, dove il sistema delle qualifiche ha più valore. Nel privato molto di meno. Nel pubblico i percorsi sono molto professionalizzati, ma c'è sempre bisogno di avere dei riferimenti precisi, degli standard, delle lauree per esercitare delle professioni. Qui il problema è che questa qualifica, se è stata inserita nel sistema regionale, in accordo con l'assessorato alle politiche sociali, vuol dire che ha un riscontro nel mercato del lavoro e si sentiva la necessità di "dare una forma" alla qualifica. [Elisabetta di Pardo].

1.4 – Bologna: tra primato dell'azione pubblica e volontariato

Un attore molto importante del panorama bolognese è senza dubbio l'Amministrazione comunale, i cui primi interventi risalgono agli anni Novanta, soprattutto nel campo educativo-scolastico e nei servizi sociali.

Per quanto riguarda, in particolare, l'ambito sociale è stata l'Istituzione del Servizio Immigrati (ISI) ad introdurre per la prima volta la figura dell'operatore interculturale, con una funzione generale di orientamento ai cittadini stranieri e di facilitazione all'accesso dei servizi sul territorio. Attualmente, presso l'odierno Servizi per Immigrati i mediatori sono presenti presso lo sportello informativo, presso i centri di accoglienza per singoli e per famiglie, lo sportello per richiedenti asilo e rifugiati e le strutture per profughi e nomadi. I 10 operatori interculturali del servizio ricevono abitualmente utenti di diversa nazionalità, anche se nelle situazioni d'emergenza, nei casi in cui non riescono a comunicare, non è escluso il ricorso ad un operatore dell'area linguistica culturale di riferimento, anche su chiamata. Inoltre, una mediatrice araba è presente ogni sabato mattina presso lo sportello URP del quartiere Reno, mentre presso il quartiere Navile è presente una

mediatrice cinese. Il Servizio Immigrati gestisce inoltre un intervento strutturato e continuativo con le scuole finalizzato all'accoglienza e all'inserimento scolastico degli alunni stranieri di età compresa tra i 6 e i 14 anni. Gli interventi sono attuati con mediatori linguistico-culturali, insegnanti di italiano L2 e operatori educativi. Coinvolge annualmente circa 500 alunni e quasi tutti gli istituti comprensivi della città.

L'ISI, oltre ad avvalersi al proprio interno di mediatori culturali, ha istituito nel 2002, con Fondi Comunitari, il Servizio Centralizzato di Mediazione Culturale e di Interpretariato Sociale. Tale servizio ha l'obiettivo di rispondere alle domande di mediazione provenienti sia dai diversi servizi dell'amministrazione comunale, che da diversi altri enti pubblici e privati (scuole, ospedali, centri di formazione, ecc.). Nei dettagli, i principali servizi che usufruiscono del servizio di mediazione sono: il Coordinamento Servizi Sociali (Servizio Sociale Adulti, Servizio Sociale Minori e Ufficio Casa), il servizio Istruzione (diritto allo studio, ecc.), la Polizia Municipale, i Quartieri, lo Sportello dei Cittadini. I soggetti esterni che più frequentemente hanno richiesto interventi di mediazione sono: le Aziende Sanitarie Locali, la Casa Circondariale, il Centro per la Giustizia Minorile, i Comuni della Provincia di Bologna, l'Inps, la Provincia di Bologna e il Provveditorato agli Studi. A tale fine, è stato costituito un elenco nominativo di mediatori/mediatrici e interpreti qualificati, sulla base di una selezione pubblica condotta dallo stesso servizio nel giugno del 2002 attraverso l'analisi dei curriculum vitae e successivi colloqui. Nelle parole della responsabile del Centro, Irene Ortolano:

Il servizio di mediazione è nato all'incirca nel 2002, all'inizio era nato come un progetto [...] da un'analisi dei fabbisogni e quindi delle esigenze che potevano venire dall'immigrazione che era aumentata considerevolmente. Era nato da un'esigenza diffusa sul territorio, e dall'esigenza proprio di rispondere a questo bisogno particolare nelle scuole. [...] Inizialmente si rivolse ai servizi sociali soprattutto e un po' meno alle scuole, poi arrivò in maniera massiccia anche alle scuole. [Irene Ortolano]

Nel 2004 risultano iscritti nell'elenco del Servizio Immigrati 144 soggetti, di cui 74 qualificati come mediatori e 70 come interpreti sociali. Fino ad oggi il

Servizio Centralizzato è in grado di fornire mediatori qualificati in almeno 21 lingue: albanese, arabo, blanga, cinese, cingalese, filippino, giapponese, hindi, ibo, yoruba, moldavo, persiano, polacco, portoghese, rumeno, russo, serbo-croato-bosniaco, spagnolo, tamil, urdu e wolof. Il Servizio Centralizzato offre, su richiesta, prestazioni gratuite di interpretariato sociale e mediazione linguistico-culturale a tutti i servizi del Comune di Bologna e alle scuole dell'obbligo, compresi nidi e scuole dell'infanzia. In realtà, sempre secondo Irene Ortolano:

I mediatori che lavorano da noi sono all'incirca 25-30 persone, dico circa perché a seconda degli anni possono emergere nuove esigenze di lingua, per cui può succedere che una lingua come il tigrino non sia mai stata richiesta e che poi all'improvviso abbia un boom di richieste. I mediatori che lavorano da noi la maggior parte ha alle spalle molte ore di formazione, dalle 1500 alle 700 ore di formazione, quasi tutte queste ore di formazione sono state fatte presso il CD/Lei in collaborazione con il CEFAL e anche in altri corsi che la Provincia e il Comune di Bologna insieme ad altre agenzie formative hanno organizzato negli anni passati. [Irene Ortolano]

Il Settore Istruzione del Comune di Bologna, attraverso l'unità organizzativa CD/Lei, svolge un ruolo cruciale nella diffusione e nella promozione della mediazione interculturale nel settore scolastico. Il CD/Lei (Centro di Documentazione–Laboratorio per un'Educazione Interculturale) nasce nel 1992 come struttura inter-istituzionale da una convenzione voluta e sottoscritta da Comune e Provincia di Bologna, Provveditorato agli Studi, Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia Romagna e Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna. Le attività principali riguardano la formazione dei docenti e degli operatori interculturali, la consulenza e l'informazione sugli aspetti legati all'inserimento degli allievi stranieri, la documentazione delle esperienze interculturali e la realizzazione di iniziative di promozione del dialogo fra culture.

Nelle parole della responsabile del Centro:

E' stato il primo Centro nato in Italia su questi temi e per volontà delle istituzioni locali, questo fu indubbiamente una novità. Lo spirito fu quello di far nascere una struttura di servizio per aiutare gli insegnanti. Un supporto, una protezione, avere delle informazioni, consulenze per poi poter utilizzando tutto ciò acquisire delle competenze,

delle tecniche per essere in grado di gestire classi multiculturali. Inoltre, insegnare l'italiano lingua L2 e avere un approccio non confessionale alle discipline, ma interculturale. [Miriam Traversi]

Dal 2002, il CD/Lei è unità operativa del Settore Istruzione del Comune di Bologna e parte del gruppo del progetto sulle Differenze presso l'Ufficio Politiche delle Differenze³⁶⁸. Inoltre, il progetto di questo Ufficio, seguendo le linee programmatiche del Comune di Bologna, è quello di voler essere anche un autonomo motore di politiche di intervento in tutti i campi e in tutte le attività che coinvolgono le differenze (sesso, razza, lingua, religione, caratteristiche genetiche, disabilità, età, ecc.), assumendo e rivisitando le competenze tradizionali di Governo, in un'ottica tutta volta al futuro e al cambiamento della vita della città. Così ci spiega la responsabile dell'Ufficio Politiche delle Differenze :

L'Ufficio Politiche delle Differenze più che un ufficio è un gruppo di lavoro che si occupa di diverse cose, con uno sguardo intersettoriale ed interistituzionale sulla città. Si occupa della 'diversità' in generale, nello specifico di violenza alle donne, si occupa del 'Bilancio di Genere', si occupa, problema molto delicato, della 'tratta' delle donne, di disabilità e anche di stranieri. Collabora, infatti, con il CD/Lei con la Dott.ssa Miriam Traversi. All'interno dell'ufficio c'è l'Osservatorio sulla famiglia e l'Osservatorio sulle Differenze il cui direttore scientifico è il Prof. Marzio Barbagli. [...] L'Ufficio fa ricerca e promozione. L'organizzazione di convegni è un modo per porre questi temi all'attenzione dei cittadini. [Mara Rosi]

Il CD/Lei punta ad agevolare il lavoro degli insegnanti nell'accoglienza e nell'inserimento degli allievi stranieri. Nell'ambito della mediazione linguistico-culturale, il Centro ha stimolato nel corso degli anni un'attività di riflessione e approfondimento sul ruolo di questa figura nei servizi in generale e in quelli scolastici in particolare. Ciò è evidenziato soprattutto nell'ambito della formazione: nel 2000 ha realizzato a Bologna un primo corso per mediatori nell'ambito scolastico composto di 60 ore di lezione e 40 di tirocinio nelle scuole.

³⁶⁸ Il Comune di Bologna con l'apertura di questo ufficio ha inteso segnare un passo in avanti rispetto alle Politiche per le pari opportunità, che già sono presenti nell'agenda di altre amministrazioni locali italiane. L'amministrazione locale prende dunque in considerazione le differenze soggettive ed intende tenere conto dei differenti bisogni dei membri della comunità.

Nel 2001, ha collaborato con il CEFAL per la realizzazione di due corsi di formazione non solo nell'ambito scolastico, ma anche in quelli socio-sanitario, giuridico e dell'inserimento lavorativo. Secondo Miriam Traversi:

Quando ci siamo posti il problema di formare altre persone, su suggerimento della Provincia, presentammo un progetto, insieme ad un centro professionale, il CEFAL, sui Fondi Sociali Europei. Ne facemmo due in realtà, uno di primo e uno di secondo livello. Con loro grazie al finanziamento del FSE, uno di 600 ore quello di primo livello e 200 ore quello di secondo livello, più naturalmente 200 ore di tirocinio".
[Miriam Traversi]

Inoltre, grazie al Fondo Nazionale Politiche Migratorie (D.Legs 286/98) in collaborazione con l'Associazione AMIL il Centro ha promosso il progetto "*Le terre di tutti*", volto alla realizzazione di uno sportello per genitori stranieri, con la presenza di mediatori di lingua araba e cinese e, su appuntamento, bangla, albanese, urdu e serbo-croato.

Sul fronte dei servizi sanitari, un'esperienza pilota è quella del Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, che fin dal 1990 assicura non solo un servizio di accoglienza e informazione sull'accesso alla sanità, ma anche visite pediatriche, ostetrico-ginecologiche, psicologiche e di medicina generale che vedano la presenza costante di mediatrici culturali. Tale presenza è diventata uno strumento utile al raggiungimento di una flessibilità aperta alla reciprocità nella pratica quotidiana.

Questo come lei vede è il logo del Centro nato da una mia idea per cui, mi sento coinvolta emotivamente. Nel 1991 quando da Responsabile del materno-infantile cercavo di capire come mai in un settore materno-infantile comparivano i bambini stranieri, e non comparivano le donne nel settore consultorio familiare. [...] ho pensato di rifare un servizio o un centro di accoglienza delle donne e dei bambini stranieri, a qualunque titolo fossero in Italia, a qualunque titolo vuole dire clandestini, questo è un Centro pubblico fatto ed approvato dalle leggi dello Stato. [...] favorisce l'accesso ai servizi sanitari per risolvere problemi di salute, NATURALMENTE per fare questo occorreva fin da subito che ci fossero le mediatrici culturali e non le interpreti. E' dunque un Centro che è nato fin da subito insieme alle mediatrici culturali, allora erano la cinese e

l'araba perché le comunità di riferimento più numerose erano queste in città, adesso oltre a queste ci sono la mediatrice rumena, la russa, la spagnola, quella del Bangladesh, insomma diciamo che la presenza ha seguito il processo di immigrazione che ha visto comunità presenti in modo più numeroso piuttosto che altre. C'era e c'è una scommessa fatta dal punto di vista di genere, infatti, tutti gli operatori presenti nel Centro sono donne: ginecologhe, pediatre, assistenti sanitarie, ostetriche oltre che le mediatrici culturali. Questa è un'opzione che è stato molto difficile da mantenere e anche proclamarla dentro una struttura pubblica, perché gli spostamenti si fanno per concorso ecc. ecc. [Maria Giovanna Caccialupi]

Il Centro, nello sforzo di capire e rispondere alla domanda di salute dei suoi utenti, ha sperimentato sul campo un modello operativo che si caratterizza per una diversa modalità di approccio ai problemi sanitari più attento alla persona che al sintomo/malattia. Inoltre, per la popolazione immigrata, considerata come una popolazione esposta al rischio, soprattutto le donne e i bambini, l'attivazione di questo spazio ha rappresentato sicuramente un "osservatorio privilegiato" di conoscenza e sperimentazione di nuove modalità operative e organizzative, che attraverso consulenze, consultazioni e formazioni può essere trasmesso a tutti gli operatori in rete e di rete. Soprattutto per le donne, il Centro è di grande aiuto in quel particolare momento di crisi del loro corso di vita che è l'avvio del percorso di maternità (gravidanza, parto, allattamento, solitudine dopo il parto).

Nel maggio del 2002, poi, all'interno del Piano Territoriale Immigrazione coordinato dalla Provincia e grazie alla collaborazione delle tre Aziende USL dell'area metropolitana, è stato istituito il servizio informativo plurilingue sui servizi sanitari Alò, che abbina al numero verde telefonico lo sportello *front office* presso l'Urp dell'Ospedale Maggiore di Bologna, dove sono attive mediatrici interculturali di diversa provenienza.

Per completare il quadro dei servizi va detto che mediatori culturali sono presenti, dal 2003, anche presso i CIP (*Centri per l'Impiego della Provincia*), servizio gestito dalla cooperativa Esogena. Nel CIP di Bologna due persone, una mediatrice peruviana e un mediatore di origine algerina, si occupano di fornire informazioni sulle opportunità lavorative, ma anche di accompagnare gli utenti nel processo di inserimento nel mercato del lavoro, nella ricostruzione del curriculum, nella ricerca di corsi di formazione, nella compilazione dei moduli

necessari all'iscrizione alle liste di collocamento, nell'orientamento su come sostenere un colloquio di lavoro ecc. La mediatrice peruviana che lavora allo sportello ha affermato:

Adesso mi occupo solo del lavoro, di orientamento al lavoro [anche se] io vedo delle persone che per quanto riguarda il lavoro, che è poi quello che tratto soprattutto, hanno un'autostima pari a zero, molto bassa e quindi sanno già che anche se si sono laureati dovranno fare i lavori di pulizia, (...) non gli affitteranno la casa ecc. una serie quindi di aspetti negativi che si sono trovati nella vita quotidiana che poi hanno fatto sì che queste persone, pur essendo ricche di risorse personali, professionali ecc., si rivolgono ai servizi sociali in cerca di aiuto, [...] questo a me sembra veramente assurdo. Non c'è proprio una valorizzazione delle persone, di tutte le sue cose, sembra che tutti siano arrivati nelle barche, sembrano che tutti siano sprovvisti, non abbiano studiato, non abbiano lavorato, invece io dall'altra parte mi trovo con persone che sono PIENE di risorse che però si pongono in un modo come se non le avessero. [Mila Gallindo Flores]

Due mediatori sono presenti infine in ambito carcerario, precisamente nella *Casa Circondariale* Dozza di Bologna, dove, nell'ambito di un progetto promosso dal Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale dell'Emilia Romagna, è stato istituito uno sportello apposito per detenuti stranieri, che ha come obiettivo quello di facilitarne l'accesso ai diritti e ai percorsi di reinserimento.

In particolare, il progetto si suddivide in due ambiti di azione: l'allestimento di un percorso formativo a livello regionale sulla mediazione culturale, cui hanno partecipato operatori dell'Amministrazione Penitenziaria (agenti, educatori, assistenti sociali) e degli Enti Locali, e, parallelamente, l'esperienza all'interno della Casa Circondariale di Bologna di uno sportello polifunzionale rivolto particolarmente ai detenuti stranieri.

In tale contesto, il lavoro sulla mediazione ha interessato vari livelli: la mediazione tra operatori e detenuti immigrati, tra detenuti immigrati e detenuti italiani, tra operatori penitenziari e operatori degli enti locali, tra attori istituzionali e servizi, ed ancora tra operatori penitenziari e volontariato. Tale progetto risponde a due esigenze fondamentali: la prima è quella di agire concretamente in carcere attraverso l'impiego di mediatori culturali per ridurre il disagio favorendo

la possibilità di una reale integrazione. Inoltre, un supporto giuridico facilita l'accesso dei detenuti alle risorse istituzionali e non. Questo affinché si possa compiere il reinserimento della persona nella società. L'altra esigenza è stata quella di mettere in contatto i diversi soggetti istituzionali in modo da formare in maniera adeguata il personale che viene quotidianamente in contatto con gli immigrati. Si è cercato, inoltre, di creare un momento di comunicazione tra i soggetti stessi con la prospettiva di una reale collaborazione per migliorare le condizioni di vita interne e le prospettive esterne dei detenuti.

Nello specifico, i compiti e le funzioni dello sportello si sintetizzano in tal modo:

1. *funzione di segretariato sociale*: rispondere direttamente alle domande poste dai detenuti nei colloqui (sui propri diritti, sulle opportunità di reinserimento, sulle associazioni pubbliche e private di sostegno sociale e culturale, sulla normativa, consulenza e orientamento legale in collaborazione con l'ISI ³⁶⁹ ecc.);
2. *funzione di intermediazione culturale*: al fine di facilitare la comunicazione e la comprensione linguistico-culturale tra l'operatore del servizio e lo straniero;
3. *funzione di attivazione*: nel senso che laddove la situazione riscontrata nel colloquio lo suggerisca ci sia un'attivazione delle risorse comunali esistenti, ad esempio il Centro di Servizio Sociale per Adulti (CSSA) sino ad una possibile presa in carico del soggetto;
4. *funzione di raccordo*: si tratta di un'azione di coordinamento di tipo informativo tra i vari enti soprattutto con quelli che collaborano direttamente con il carcere e che si occupano dei problemi degli stranieri. L'operatore svolgerà una ricerca di tutte le risorse presenti sul territorio provinciale e regionale, con attenzione ai problemi abitativi, sanitari, occupazionali, legali e così via; questo in riferimento alla popolazione carceraria che

³⁶⁹ Istituzione dei Servizi per l'Immigrazione di Bologna.

usufruisce di misure alternative alla detenzione e ai soggetti in via di dimissione.

Uno dei due mediatori, nel suo racconto, riferisce della trasversalità di questa nuova figura all'interno delle carceri:

Come mediatori culturali interculturali qua dentro dove ci sono tante culture forse è la figura più trasversale dove si lavora con tutti si lavora con l'educatore, con gli psicologi con l'assistente sociale, si lavora con tutti uno è in contatto con tutti, il lavoro si fa con tutti si fa attività a scuola, in biblioteca, si fa la traduzione all'operatore (assistente sociale o psicologo) che ha bisogno di comunicare con il ragazzo e altri volte si lavora in sezione, in biblioteca, a scuola si fanno i colloqui per ragazzi che entrano in carcere quindi mediazione culturale/interculturale diretta e indiretta. Invece, quando si sta con tutti all'interno dell'istituto penitenziario minorile si lavora soprattutto non con la traduzione, ma più o meno il lavoro è questo si è da supporto agli altri operatori che vogliono comunicare con i ragazzi stranieri. [Yahia Menhoudj]

Le Associazioni di volontariato, invece, entrano in gioco nella fase della prima accoglienza, con una presenza molto attiva di associazioni soprattutto cattoliche (la Caritas, Padre Maremma, le suore di Madre Teresa di Calcutta, ecc.). Nella seconda fase, appunto quella della mediazione culturale con i servizi, terreno fertile è stato quello di un'area laica di storia movimentista di sinistra, e aree di appartenenza o provenienza femminista. Questo incontro tra volontariato cattolico, incentrato sull'emergenza e la risposta ai bisogni, l'attivismo femminista e di sinistra, le organizzazioni sindacali, orientate alla promozione dei diritti, e le amministrazioni locali, rappresenta il modello di integrazione italiano. La diversa forza di questi attori peserà non poco nel consolidare reti di *governance* pubblico-private. “Alla centralità dell'intervento pubblico – secondo Caponio - si contrappone quindi un terzo settore diviso al suo interno tra grandi cooperative sociali di servizi e realtà basate sul volontariato, soprattutto di matrice cattolica. Il problema è quindi quello di uscire dal blocco monolitico amministrazione-cooperative, per aprire la rete ad altre istanze della società civile, che vede anche cattolici e ambientalisti. L'ISI implementa questo progetto tenendo distinti servizi essenziali, di responsabilità diretta dell'istituzione, e progetti sperimentali, dove si vedono diverse forme di collaborazione pubblico-

privata, con la costituzione di network tematici aperti a tutte le associazioni attive su un determinato tema”³⁷⁰.

1.5 - Integrazione e associazionismo

Accanto alla dimensione personale della mediazione culturale c'è anche quella collettiva: gruppi e associazioni in cui immigrati e autoctoni sono in grado di esprimere capacità di confronto con gli altri, per lo sviluppo di progettualità. Il Terzo settore coadiuva ed integra, attraverso progetti ed iniziative socio-culturali, le carenze istituzionali in tema d'immigrazione, anche se il primato resta all'azione pubblica. La mobilitazione del Terzo settore, di varia ispirazione, risulta essere un tassello fondamentale del modello italiano di integrazione degli immigrati. Una sua caratteristica distintiva è quella di essere un contenitore di realtà multiformi ed in continua evoluzione, talvolta di difficile individuazione e aggregazione.

E' il caso, ad esempio, del volontariato o di alcune associazioni³⁷¹ che operano sul territorio, e che dispiegano quotidianamente un numero notevole di risorse, realizzando attività culturali, ricreative e sportive, educative, di impegno civile, di tutela ambientale e promozione dei diritti umani³⁷². Inoltre, rilevante è l'azione di sostegno messa in atto dalle reti etniche a favore dei propri connazionali nei processi di insediamento sul territorio bolognese. Queste reti diventano sempre più una risorsa da valorizzare e supportare per un più diretto coinvolgimento degli immigrati.

³⁷⁰ Cfr. Tiziana Caponio, *op. cit.*, p. 245.

³⁷¹ Inoltre, a Bologna, come in altre città multietniche, altre associazioni si sono impegnate in “microprogetti di cooperazione e di solidarietà” fra cui ricordiamo: l'Associazione Harambee, l'Associazione mondo interculturale, l'Associazione Culturale OLTRE... ecc.

³⁷² Nel corso della nostra ricerca abbiamo intervistato i Presidenti di altre associazioni di immigrati e di autoctoni che, oltre alla mediazione culturale si occupano anche delle attività menzionate nel testo. Ci riferiamo in particolare: all'associazione Universo, all'Associazione Parana, all'Associazione Pandora, all'Associazione Agorà dei Mondi. Naturalmente, per economia di spazio non riusciamo a menzionare in dettaglio tutte le attività e le iniziative che le varie associazioni svolgono nel territorio bolognese. Si tratta per lo più di associazioni che vivono e sopravvivono grazie soprattutto ai loro volontari, e di piccole sovvenzioni-convenzioni stipulate con il Comune, la Provincia e la Regione. Inoltre, ogni anno partecipano ai vari bandi che le diverse istituzioni mettono a disposizione per l'intercultura, la lotta al razzismo e per la promozione sociale.

Nel contesto bolognese, le associazioni di mediatori culturali sono ormai una presenza consolidata ed una risorsa per enti e servizi che si occupano di politiche per gli immigrati. Nel settore socio-sanitario l'*Associazione Mediatrici Interculturali Socio-Sanitarie* (AMISS) opera fin dal 1999, con 29 donne straniere formate in maniera specifica in questo ambito. La Presidente dell'Associazione, Jora Mato, riferisce che al momento l'Associazione si occupa della gestione dello Sportello informativo sanitario, del Numero Verde, della Mediazione a chiamata, nonché del carcere. Ad essa, comunque, aderiscono anche le mediatrici attive presso il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini. Lo Sportello informativo, per facilitare l'accesso ai servizi sanitari all'utenza straniera, risponde in 6 lingue (italiano, inglese, filippino, arabo, francese e albanese). Le mediatrici culturali possono essere raggiunte sia telefonicamente che di persona dai cittadini stranieri e dai professionisti che presentano questioni semplici o più articolate e complesse relative alla salute. Il loro impegno è volto a far conoscere i diritti, le prestazioni nonché i percorsi fondamentali per la salute.

Nel settore scolastico-educativo ha svolto per alcuni anni attività l'*Associazione di Mediazione Interculturale Linguistica* (AMIL), che ora, con la diminuzione di fondi e risorse destinate alle scuole, ha chiuso i battenti. Questo ci viene riferito, con molto rammarico, dal suo Presidente³⁷³. Tale associazione è stata costituita alla fine del 2000 dai partecipanti al corso sulla mediazione in ambito scolastico del CD/Lei, al quale hanno preso parte una trentina di mediatori. In questi anni, AMIL ha collaborato sia con il CD/Lei alla gestione dello Sportello Genitori, sia con il comune nei servizi per l'integrazione degli allievi stranieri nell'anno scolastico 2001/2002. Inoltre, ha collaborato con diverse scuole cittadine e nei comuni del Distretto di San Lazzaro di Savena, partecipando alla realizzazione di attività di mediazione interculturale.

Lo stesso *Forum Metropolitano delle Associazioni dei cittadini non comunitari di Bologna e provincia*, nato nel 1997, offre servizi di mediazione non solo a Bologna, ma anche in provincia. In città, i suoi servizi di mediazione più recenti comprendono la collaborazione con la Biblioteca Sala Borsa, nel corso del

³⁷³ Intervista a Mohammed Louhi, Presidente Associazione AMIL, mediatore culturale, Bologna 26/05/2006.

2005, per la realizzazione di Fiabe in mammalingua e con il museo archeologico. Nelle parole del suo Presidente:

Il Forum è nato nel '97... è nato all'interno del Comune dietro ad un progetto europeo che richiedeva, io lo so a grandi linee perché ancora non c'ero, degli organi di rappresentanza per gli immigrati. Il Comune di Bologna non ha trovato meglio da fare che una Federazione delle Associazioni, perciò anche gli obiettivi erano abbastanza incastrati nel progetto amministrativo stesso, quindi con un'impostazione politico-amministrativa troppo PRONUNCIATA all'inizio, aveva anche la sede dentro alla struttura del Comune, proprio dentro ai Servizi Sociali del Comune, quindi era basato proprio lì e lo spirito era quello di accompagnare e di offrire una interfaccia con le Amministrazioni locali sulle questioni interculturali, di immigrazione e di tutto il resto. [Raymon Dassi]

E ancora, l'Associazione *Sopra i Ponti*, sorta nel 1995 all'interno del Centro di Prima Accoglienza Saif, si è occupata tra le altre cose di mediazione interculturale, specialmente all'interno delle strutture di accoglienza per immigrati. Essa propone tra le sue attività microprogetti di cooperazione realizzati da italiani e immigrati per lo sviluppo sostenibile di un comune rurale in Marocco, Forum Zguid Anti Atlante. Nel dettaglio, si tratta di sostegno alla scolarizzazione, alle due biblioteche e alla scuola materna autogestite dalle associazioni civiche, nonché della realizzazione e dell'avvio di un presidio medico e del sostegno all'artigianato femminile. Inoltre, si inviano in questo villaggio materiali usati come biciclette (per i bambini), computer (per le scuole e le biblioteche), giochi didattici (per la scuola materna e le biblioteche autogestite). Come spiega il suo Presidente in questo lungo stralcio di intervista:

Poi abbiamo fatto un progetto internazionale lo abbiamo chiamato "stracci-destinati" prendevamo questi vestiti usati e li portavamo ai disoccupati. Da 7 anni che lavoriamo a questo progetto perché rende [...]. L'associazione ha continuato a lavorare, a partecipare ad altri progetti tra cui avevamo in progetto di costruire un ospedale in un villaggio in una scuola abbandonata, all'interno di 8 villaggi c'è questa scuola francese abbandonata, l'ospedale è a 25 km, è lontano per una donna incinta e altri malati. Siamo andati a fare un sopralluogo i villaggi sono molto avanti i cittadini devono fare una richiesta, il tecnico, l'architetto del villaggio che autorizza, l'autorizzazione della sanità,

l'incoraggiamento al progetto, noi iniziamo a bussare per i fondi che vanno dall'associazione alla gente del villaggio, secondo loro alcuni si sono sentiti fuori dal progetto. Queste associazioni insieme ai villaggi sono riusciti a fare un coordinamento delle associazioni, ora hanno un organo che comunica con noi, dentro ci sono anche alcune donne che fanno tappeti. Con queste donne vorremmo costruire una cooperativa, vorremmo vendere il loro prodotto direttamente al consumatore. Quelle donne sono sfruttate dai padroni che gli danno 5 euro al metro, per fare un metro ci impiegano un giorno [...]. Un'altra idea è stata quella di portare dei computer in una scuola di un villaggio. Con questa idea geniale abbiamo mandato un progetto al Comune il quale ci ha risposto positivamente dicendo che nel deposito aveva ben 50 computer da buttare via, siamo andati e li abbiamo presi, poi abbiamo presentato un progetto al consolato per dire che avevamo questo progetto a scopo sociale, quindi attraverso la dogana senza pagare nell'area marocchina ci ha dato delle scatole di legno per metterli dentro ed ora questi computer sono là, ieri erano qua buttati. Quando vado a giugno assisto alla distribuzione di questi computer, vado lì li collego, gli spiego un po' come funzionano, poi quando torno vado al Comune e faccio vedere che quei computer che qui si era pensato di buttare laggiù sono serviti a questa gente. Quindi siamo mobilitati per progetti come: la scuola, gli ospedali, la costruzione di strade, inoltre, abbiamo portato anche delle biciclette. Quando ero piccolo io, la bicicletta era il mio sogno, io ho vissuto a Casablanca la città nuova è francese, alla città vecchia io andavo in bicicletta. La bicicletta nel deserto è utile per andare a scuola, tra scuole medie e le elementare ci sono 25 km, la maggior parte dei bambini non riesce a continuare a studiare perché è troppo lontano, quindi è costretto a fare il contadino". [Mohamed Rafia]

Nel 2003 è nata l'Associazione *Specchio Lucente*, costituita da donne straniere che operano come mediatrici principalmente in ambito scolastico. Tra le altre attività promosse da questa Associazione è prevista anche la promozione della mediazione interculturale nei servizi.

Dalla nostra ricerca è emerso che figure professionali che svolgono attività di mediazione sono presenti anche in alcune cooperative sociali che si occupano di servizi per gli immigrati, come ad esempio *Metoikos* e *Nuova Sanità*. Per chi fa lavoro di comunità (come ad esempio la cooperativa *Nuova Sanità*, con una decina di operatori in ambito sanitario) è fondamentale stimolare relazioni fiduciarie tra i vari attori presenti sul territorio; ciò al fine di attivare strategie efficaci in risposta alle complesse sfide del fenomeno preso in esame, per

sviluppare il senso di appartenenza al territorio, la solidarietà, l'integrazione, nuove forme di auto e mutuo-aiuto attraverso l'attività di rete e l'avvio di gruppi di lavoro con le realtà territoriali e i cittadini.

Tra gli obiettivi principali perseguiti dal lavoro di rete con le realtà territoriali sono presenti, oltre ad una migliore comunicazione tra cittadini e istituzioni, la costruzione di nuovi spazi di incontro e di socialità, l'attivazione di relazioni positive e di processi di conoscenza di reciproche attività ed identità culturali, l'organizzazione di iniziative di animazione territoriale. Tutto questo per accrescere il senso di appartenenza al territorio e il sostegno ai progetti di sviluppo della comunità. Il ruolo del mediatore, in questo contesto, è quello di agevolare e facilitare il confronto con le istituzioni, agendo da catalizzatore egli accoglie le richieste a sostegno di progetti e di iniziative per il consolidamento di una cittadinanza attiva.

Capitolo 2

I PROFESSIONISTI DEL MEDIARE

*Dell'importanza dei mediatori,
costruttori di ponti,
saltatori di muri,
esploratori di frontiere*
A. Langer

2.1 – Mediazione e mediatori nella città di Bologna

Chi sono i mediatori culturali che operano a Bologna? Da quali paesi provengono? E quali caratteristiche socio-demografiche presentano?

Per rispondere a queste domande la nostra ricerca ha cercato di ricostruire l'universo di quanti, a Bologna, si propongono come mediatori culturali e/o sono riconosciuti tali da istituzioni e organizzazioni che operano sul territorio e si occupano di immigrazione. Facendo riferimento ai dati censiti da una ricerca effettuata dall'Osservatorio Provinciale delle Immigrazione³⁷⁴, risulta che attraverso l'incrocio di fonti diverse si è arrivati a censire 242 mediatori che operano a Bologna e provincia. A Bologna se ne contano esattamente 121. I dati raccolti evidenziano dunque come la maggior parte dei mediatori censiti (il 61,7%) operino in città, mentre il 31,1% lavora nei comuni della provincia. Il 7,1%, tuttavia, non dà indicazioni in merito al luogo di lavoro, che del resto non sempre è facile da determinare, dato che non è raro il caso di mediatori che operano contemporaneamente presso sportelli e servizi che si trovano in Comuni diversi:

Qui lavoro per il Comune, poi lavoro per la Provincia, dopo per il Centro per l'Impiego di Bologna e infine in carcere. [Mila Gallindo Flores]

³⁷⁴ La fonte dei dati a cui faremo spesso riferimento nel nostro lavoro è quella estrapolata dalle ricerche effettuate dall'Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni, del Comune di Bologna. L'Osservatorio, nato da un progetto nel 2000, è attualmente gestito dalla Provincia con la collaborazione del Comune di Bologna e, dal 2003 anche dell'UTG, ex prefettura di Bologna. In particolare, la ricerca da noi utilizzata è quella relativa al Dossier sulla *Mediazione interculturale nei servizi. Il caso della provincia di Bologna* (a cura di), Tiziana Caponio, Eugenio Gentile.

Con il Comune di Bologna lavoro a progetto, mentre con il Comune di Casalecchio faccio lo sportello quindi sono fisso. [Rahal Ibnorida]

I dettagli li possiamo vedere nella seguente tabella:

Tab. 1: Luogo principale di attività dei mediatori culturali

Luogo di attività	V. a.	%
Bologna-città	121	61,7
Fuori Bologna	61	31,1
Non risponde	14	7,1
Totale	196	100

Fonte: Osservatorio delle Immigrazioni, *La mediazione interculturale nei servizi. Il caso della provincia di Bologna*, Anno 2006, N. 1, gennaio 2006.

Dall'analisi dei dati censiti emerge che il mediatore tipo è una donna. Si contano infatti 148 donne contro 48 uomini, pari al 76% del totale. Inoltre, come si nota dalla tabella 2, i mediatori posseggono un titolo di studio molto elevato, corrispondente alla laurea nel 54,6% dei casi, e al diploma nel 38,7%. Anche dalla nostra ricerca sul campo emergono questi due dati fondamentali. I mediatori da noi interpellati attraverso la tecnica dei 'racconti di vita' sono 19. Dalle interviste raccolte emerge una professione di genere (tutta al femminile): quattro uomini e quindici donne, con titoli di studio elevati.

Tab. 2: Titolo di studio dichiarato dai mediatori attivi in Provincia di Bologna

Titolo di studio	V. a.	%
Laurea	107	54,6
Diploma	76	38,7
Licenza media inf.	1	0,5
Non risponde	12	6,2
Totale	196	100

Fonte: Osservatorio delle Immigrazioni, cit., Anno 2006, N. 1.

Per certi versi si potrebbe avanzare l'ipotesi che, quella del mediatore, si configuri in qualche modo come una professione di *élite*; l'inserimento in questo ambito lavorativo sembra cioè rappresentare un'alternativa ai lavori offerti agli

immigrati dal mercato del lavoro italiano. Questo elemento ritorna con forza in alcune interviste in profondità ai mediatori.

L'emigrazione io l'ho vissuta molto duramente, come quelli che io vedo [riso forte], sì, mi sono sentita abbastanza sola, il primo impatto guardandolo ora è stato proprio spietato, una società spietata [il tono di voce si affievolisce]...lo shock è stato grande e poi, sì, la fatica, costruire, capire le cose a piccoli pezzi [...] mi sbattevo chiaramente per tutte le cose, però tutto sommato la considero un'esperienza molto positiva per come è finita [...]. Anche io ho fatto dei lavori come tutti quelli che arrivano qua, nel senso che quasi tutti gli immigrati li fanno e mi ritengo molto fortunata del fatto che ho potuto cambiare il mio percorso, in qualche modo. Io mi ritengo una persona molto fortunata perché faccio questo lavoro, è una forma di restituzione, io sono grata perché questa esperienza mi entusiasma parecchio. [Mila Gallindo Flores]

Tab. 3: Anno di nascita dei mediatori attivi in provincia di Bologna

Anno di nascita	V. a.	%
Prima del 1955	10	5,1
1956-'60	17	8,7
1961-'65	26	13,3
1966-'70	41	20,9
1971-'75	36	18,4
1976-'80	23	11,7
Dopo il 1980	5	2,5
Non risponde	38	19,4
Totale	196	100

Fonte: Osservatorio delle Immigrazioni, cit., Anno 2006, N. 1.

Il mediatore è inoltre di solito un lavoratore giovane, di età compresa fra i 30 e i 38 anni, nato quindi fra il 1966 e il 1975. Sono pochi gli ultracinquantenni, come anche i giovanissimi nati dopo il 1980. Anche questo dato potrebbe confermare l'ipotesi che la mediazione sia una scelta per la quale optano le fasce giovanili e più istruite della presenza immigrata e a cui il mercato offre lavori

poco qualificati, soprattutto nel settore dei servizi. Questa situazione è messa in rilievo dai dati presentati nella tabella 3:

La prima cittadinanza dei mediatori censita è italiana; essa conta 25 casi pari al 12,7% del totale, seguita da quella marocchina (24 mediatori), quella albanese (19 mediatori), quella algerina (11), quella cinese (8), quella Nigeriana (7), quella Rumena (7), Filippina (6) e così via.

Tab. 4: Principali cittadinanze dei mediatori attivi in provincia di Bologna e confronto con i paesi di nascita

Cittadinanza	V. a.	%	Paese/i di nascita
Italiana	25	12,7	Italia (15); altri Paesi (10)
Marocchina	24	12,2	Marocco (24)
Albanese	19	9,7	Albania (19)
Algerina	11	5,6	Algeria (11)
Cinese	8	4,1	Cina (8)
Nigeriana	7	3,6	Nigeria (7)
Rumena	7	3,6	Romania (7)
Filippina	6	3,1	Filippine (6)

Fonte: Osservatorio delle Immigrazioni, cit., Anno 2006, N. 1.

Fra i mediatori italiani 15 sono nati in Italia, gli altri 10 hanno acquisito la cittadinanza successivamente all'immigrazione, per matrimonio o per naturalizzazione. In ogni caso, il quadro delle cittadinanze è piuttosto variegato e comprende 47 Paesi diversi, di cui 23 con un solo rappresentante.

In sintesi, la mediazione è praticata soprattutto da donne e, più in generale, da immigrati giovani con un elevato titolo di studio. Anche i mediatori intervistati hanno un grado d'istruzione elevato (quasi tutti possiedono una laurea, alcuni anche il master, altri il diploma di scuola media superiore); molti di loro possiedono diversi attestati di formazione alla mediazione culturale, svolti presso associazioni o istituzioni come il Comune, il CD/Lei, in collaborazione con centri di formazione accreditati.

Ciò potrebbe confermare l'ipotesi della mediazione come lavoro di ripiego, soprattutto per quella fetta dell'immigrazione composta da donne giovani altamente qualificate nei propri paesi di origine, a cui vengono offerti lavori meno qualificati.

Comunque, la professione del mediatore culturale presenta caratteristiche di incertezza e precarietà difficili da sostenere per i cittadini stranieri, soprattutto per quelli che non hanno reti di supporto familiare, il che potrebbe spingere molti mediatori verso altri percorsi lavorativi (questo potrebbe essere il caso dei *mediatori rinunciatari*). Nelle parole di una mediatrice di origine peruviana:

[Io lavoro] con un co.co.pro, io ho più co.co.pro. E' questo il problema della precarietà perché non ti permette di concentrarti su un progetto, di dargli continuità, per cui io non so faccio 5 ore al carcere, 3 qua [Centro per l'Impiego] quindi spezzo il lavoro, c'è anche tutto un lavoro di tipo organizzativo ecc. che ti devi preparare anche fuori dal lavoro perché è chiaro che in cinque ore cosa vuoi fare? Per cui, conoscere il mandato e l'organizzazione di ogni servizio è un lavoro molto complesso, bisognerebbe investire più con le persone farle crescere nell'organizzazione in cui hanno scelto di stare. [Mila Gallindo Flores]

E ancora, come si esprime quest'altra intervistata:

Si c'è questa carenza, [di mediatori che lavorano con l'etnia rom] vuoi per questa precarietà dei contratti, io parlo per me che per campare faccio quattro lavori, qua, a l'Isi, a scuola è pesante comunque, non sono molte le persone che negli anni lavorano con la mediazione, e poi sicuramente ci vogliono le capacità. Secondo me ecco l'errore che l'istituzione sta facendo che è quello di formare persone, molto formate su alcune competenze, ma non hanno magari appunto la capacità progettuale di immaginarsi qualcosa di nuovo che è molto importante. [Selvaggia Tibiletti]

Alla domanda: “Ritiene di voler fare a lungo questo mestiere”, una mediatrice risponde:

Con l'anima lo farei tutta la vita, provi emozioni forti, sai cosa fai, per cosa. Comunque, è un fine, mi considero fortunata. Ma, per la parte burocratica, e tutto il resto, credo che ti mettono in condizioni che non ce la fai a fare a lungo questo lavoro. Una persona ha bisogno di mangiare, un minimo da dare ai figli, un contratto di lavoro normale da presentare alla questura, cose che non ci fanno essere sicuri, siamo nel dubbio più totale. [Ana Achinca]

È importante sottolineare inoltre che il lavoro del mediatore culturale si fonda su un legame culturale di tipo debole. Esso si basa cioè su una presunta vicinanza dell'universo culturale del mediatore e della comunità linguistica di riferimento, piuttosto che su di una vera e propria identità di tipo comunitario, che richiederebbe l'appartenenza allo stesso gruppo etnico di riferimento. Molti mediatori di lingua araba, ad esempio, mediano per tutti i Paesi dove tale lingua viene parlata.

Non è semplice, tuttavia, descrivere la situazione dei mediatori a Bologna, considerato che, accanto a situazioni istituzionalizzate, ne esistono altre recenti che operano a livello informale.

Nelle pagine che seguono parleremo soprattutto delle situazioni ufficiali, anche se cercheremo di offrire anche uno spaccato delle situazioni più informali. In quest'ultimo ambito non è detto che operino solo mediatori qualificati. In questi casi, la mediazione è intesa genericamente come aiuto fornito da chi è da più tempo in Italia ed è perciò maggiormente capace di fornire ai propri connazionali informazioni, accompagnamento, supporto e traduzione di documenti importanti. Diverso è il caso dei sindacati o delle associazioni di volontariato dove, spesso, i cittadini stranieri operano informalmente a favore di altri immigrati. In tale contesto, a venir meno è l'elemento della neutralità, una delle principali virtù che caratterizza la figura del mediatore. Emerge, invece, la funzione di *advocacy*, ovvero di promozione e di appoggio delle istanze degli immigrati, e dei propri connazionali in particolare, da non confondere assolutamente con la mediazione culturale³⁷⁵.

³⁷⁵ Per approfondimenti su tali questioni abbiamo utilizzato le interviste fatte a due sindacalisti bolognesi che operano presso lo sportello immigrati di due grossi sindacati: Gian Paolo Spettoli della Cisl e Roberto Morgantini della Cgil.

Il concetto di *advocacy* si distingue da quello di *empowerment*. Mentre il primo comporta che qualcuno parli per conto di un altro, che lo rappresenti, dove e quando non può parlare per se stesso. Il secondo, invece, cerca di aiutare una persona a parlare per se stessa, ad aiutare se stessa utilizzando al meglio le informazioni ottenute e le strategie di intervento più efficaci. Aiuta il soggetto a raggiungere la maggior autonomia possibile.

2.2 – La trilogia del sapere, saper fare e saper essere

*“In un tempo in cui non sembra che il mondo sia
fatto per l'uomo e sembra dominare la paura,
in cui tornano sulla scena spade di fuoco e grida
di vendetta occorre ritornare e pensare la cumulabilità
della felicità, di questo bene di cui tutti nel loro breve passaggio
su questa terra hanno un elementare diritto.
Gli uomini sono imbrigliati in quella contraddizione
che fa della loro esperienza personale della felicità
così l'ostacolo come il primo passo della trasmissione agli altri:
non sembra che questa ambivalenza la si possa abbattere o superare.
L'unico modo per evitare di esserne travolti è allora quello di imparare
a lavorarle accanto, con modestia ma senza alcuna rassegnazione”.*
Franco Cassano

Ogni attività professionale si articola su tre piani posti in relazione l'uno con l'altro: il piano del *sapere* (che riguarda la conoscenza, la cultura e i modelli di riferimento, i contenuti), quello del *saper fare* (che rinvia alle competenze, alle abilità e ai processi), e infine quello del *saper essere* (ovvero il piano dell'identità e del ruolo, delle storie personali e dei vissuti)³⁷⁶. Un buon mediatore, quindi, deve essere in grado di agire ed operare su tre diversi fronti: “sapere, saper fare e saper essere”. Ciò può essere raggiunto da una formazione continua e ad alti livelli, oltre che da attitudini personali, qualità innate di un singolo individuo connaturate alla sua unicità e irripetibilità.

Pertanto, la capacità di mediare fra posizioni contrastanti non è solo una naturale dote dell'individuo, ma anche un'abilità che si acquisisce e si migliora nel tempo attraverso l'esperienza. A questo proposito i recenti dibattiti riguardo al rispettivo primato della formazione teorica rispetto a quella pratica, in mancanza di dati attendibili, si affidano alle opinioni degli esperti in materia. Purtroppo, le opinioni al riguardo sembrano divergere: c'è chi preferisce una buona preparazione teorica, chi confida nel potere onnipotente della pratica, chi, invece, indica una miscela fra i due. Tutto ciò ci aiuta però ben poco a far luce sull'annosa questione prassi-teoria-prassi.

³⁷⁶ Cfr. Crinali, *Professione mediatrice culturale*, Franco Angeli, Milano, 2001.

In particolare, il *sapere* riguarda la conoscenza teorica, il quadro di riferimento in cui inserire il proprio operare. Così commenta Paolo Giulini a questo proposito: “L’abito di Arlecchino è l’emblema di una varietà di saperi, ma è anche il senso di un distacco, di un compito neutro, di andare al di là dei territori già occupati del sapere. Un viaggio insomma lontano dai luoghi degli incolti istruiti, scienziati preparati ma dimentichi dell’uomo, o dei colti ignoranti, umanisti impegnati in diatribe senza oggetto. [Il mediatore è] un meticcio il cui sapere è mescolanza, un viaggiatore con un’etica, intesa in senso di costume, che si appella all’esperienza”³⁷⁷.

Sia per svolgere semplici funzioni di traduzione e orientamento, sia per facilitare la comunicazione tra culture, sia per gli interventi di tipo psicosociale, al mediatore culturale oggi è richiesto in primo luogo di conoscere *due lingue e due culture*: quella dell’immigrato e quella del Paese di accoglienza. Questa sembra un’affermazione ovvia, ma in realtà nasconde diversi nodi critici³⁷⁸.

Per conoscere le lingue e le culture in modo da sostenere un intervento di mediazione non basta infatti essere stranieri bilingui, residenti da molto tempo nel paese di accoglienza: la conoscenza linguistica non può limitarsi ad una competenza di base, colloquiale ed informale. Le situazioni di mediazione espongono sia a un lessico che a strutture sintattiche scritte e orali specialistiche e complesse, sia a situazioni ad alto coinvolgimento affettivo, che possono risultare un ostacolo a chi non padroneggia anche il livello emotivo di una lingua. Il mediatore, quindi, deve saper padroneggiare la lingua a tutti i livelli, da quello tecnico-formale a quello emotivo; deve conoscere le regole e i processi che sono alla base del linguaggio per orientarli in modo flessibile e coerente con i diversi contesti comunicativi.

Strettamente connessa alla conoscenza delle lingue vi è quella delle culture. Anche in questo caso essere straniero ed immigrato forse è necessario, ma sicuramente non sufficiente per conoscere adeguatamente la propria cultura, quella del Paese ospite e quella del servizio in cui si opera. La precarietà e la flessibilità non aiutano certo in questa direzione. Andare da un servizio all’altro, cambiare continuamente prospettiva e metodologia di lavoro crea una certa

³⁷⁷ Paolo Giulini, *Il mediatore: un “terzo uomo”*, in “Marginalità e Società”, N. 27, pp. 54-62.

³⁷⁸ Cfr. Crinali, *op. cit.*

confusione nei mediatori. Quando il mediatore lavora nei servizi è indispensabile che abbia una conoscenza dell'organizzazione in cui interviene e delle loro regole, questo per preservare la sua funzione di ponte tra mondi diversi. Ma lavorare sull'emergenza, senza la possibilità di interventi strutturati e continui, rende i mediatori professionisti vulnerabili e facilmente attaccabili. Essi appaiono vulnerabili anche alle esigenze dei vari servizi, che a volte, in mancanza di risorse, sono costretti a fare a meno di questa figura.

All'epoca non era chiaro che cavolo dovesse fare il mediatore, c'erano corsi che erano anche aperti a persone italiane nel senso che all'epoca non c'era stato questo discorso dell'appartenenza culturale, quindi, era un corso di mediazione culturale, un corso del FSE di 1000 ore e passa e abbiamo avuto questa qualifica come mediatrice interculturale. [Selvaggia Tibiletti]

Di certo, in una tale situazione è necessaria una posizione flessibile e dinamica, che parte da una consapevolezza di fondo: ogni conoscenza e pratica professionale è culturalmente e soggettivamente definita. “Non esistono visioni assolute, non esistono verità da svelare o da imporre, ma esistono rappresentazioni, punti di vista individuali, sistemi di norme e di ruoli, di valori e di significati culturalmente definiti che si evolvono costantemente”³⁷⁹.

Il mediatore culturale, nei suoi diversi indirizzi, applica nella maggior parte dei casi il paradigma dell'interculturalità. Quest'ultimo attiva uno scambio tra culture, processi di conoscenze e sensibilità differenti, tra sapere formalizzato e sapere informale, tra chi insegna e chi apprende. Questo scambio non azzerava le diverse competenze, ma trasforma in ogni momento la didattica in ricerca, valorizza l'oralità e la narrazione come punto di partenza al quale ancorare l'elaborazione stessa del sapere. A seconda del paradigma di riferimento, la scelta di una specifica metodologia di lavoro è fondamentale per poter svolgere accuratamente il proprio lavoro. “Sappiamo, infatti, che per poter operare con scientificità è necessario oltre ad un corretto processo metodologico, articolato in fasi, adottare un modello teorico di riferimento al quale ci si ispirerà anche

³⁷⁹ Cfr. Laura Galuppo., *Prospettive di mediazione culturale: dentro il conflitto e oltre. Studio di un caso. L'unità operativa interculturalità della ASL di Bergamo*, tesi di laurea, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, a.a. 2001-2002.

nell'utilizzo degli strumenti, mantenendo una congruenza epistemologica”³⁸⁰. Allo stesso modo è importante anche una costante disponibilità all'aggiornamento, all'ampliamento delle proprie conoscenze integrandole anche con orientamenti diversi. La conoscenza, il 'sapere' dà a chi lo possiede un certo potere. Più conoscenza, più potere, vuole dire più professionalità.

La conoscenza della lingua e della cultura, le conoscenze del servizio e della normativa, la consapevole riflessione che permette di lavorare su questi costrutti flessibilmente sono conoscenze di base per un mediatore che voglia essere almeno 'intermediario' tra soggetti di culture differenti.

Il *saper fare* è la pratica. Esso comprende l'insieme delle competenze e delle abilità che caratterizzano un professionista nella pratica situata e nella gestione concreta del proprio sapere. La gestione delle dinamiche interpersonali, il rispecchiare e l'accogliere le emozioni, la lettura del linguaggio corporeo e non solo del verbale, la gestione delle proiezioni (quelle proprie e dell'utente) si presentano come abilità che si sviluppano nell'ambito di un gruppo di formazione, anche attraverso simulazioni di mediazioni reali e con tanto esercizio. Si tratta di esercizi di silenzio, di ascolto dell'altro, di empatia, di accoglienza delle proprie ed altrui emozioni. Secondo Zini e Miodini: “[...] le teorizzazioni sono risorse importantissime nell'area del 'sapere', sono alla base di ogni comportamento operativo, ma riteniamo che il trasferimento del 'sapere' in un 'saper fare', l'atteggiamento di ricerca costante attraverso l'esperienza, un permanente percorso formativo individuale e di gruppo, sono necessari a mantenere attivo il processo di acquisizione di nuovi elementi di conoscenza personale e professionale”³⁸¹. Il 'saper fare' del mediatore è il fare che il mediatore ha sperimentato su di sé, che diventa sapere e, contemporaneamente, un modo di essere.

Il mediatore culturale deve quindi possedere competenze comunicative e relazionali necessarie per poter gestire processi di complessità variabile con un potenziale di conflitto più o meno forte: dal semplice accompagnamento dello

³⁸⁰ Anna Maria Campanini afferma ciò a proposito del lavoro degli assistenti sociali. A nostro parere questo può valere in generale per tutte le professioni che operano nel sociale, così anche per i mediatori culturali. (Anna Maria Campanini, *Prefazione*, in Maria Terea Zini, Stefania Miodini, *Il colloquio di aiuto. Teoria e pratica nel servizio sociale*, NIS, Roma, 1997, p. 10).

³⁸¹ Maria Teresa Zini, Stefania Miodini, *op. cit.*, p. 13.

straniero nei servizi, alla conduzione di un lavoro di rete accanto ad altre professionalità, passando per la gestione di situazioni in cui vi siano culture differenti a confronto entro uno specifico contesto istituzionale, dove la relazione è a tre o di gruppo, con interlocutori anche molto diversi tra loro³⁸².

Come si legge in questa intervista:

[R. - Ha costruito negli anni un 'saper fare'?] I. – *Si proprio un 'saper fare'. Ho valutato nel corso degli anni, che il lavoro piuttosto che con i bambini andava fatto insieme ai genitori perché uno dei lavori grossi che manca è un lavoro di rete: genitori-insegnanti e bambini insieme, e adesso questo è il secondo anno che sto proponendo questi laboratori dove metto insieme tutti quanti, sono dei laboratori fatti in un orario extra-scuola, mirati soprattutto a famiglie straniere, ma mettono insieme soprattutto genitori, bambini e insegnanti. Ma, ripeto sperimentazione mia a me interessa farlo, qualcuno al servizio immigrazione ancora ci crede, anche se quest'anno lavoro ancora a contratto, quindi ci credono il giusto, però la mia storia è veramente in un certo senso atipica rispetto ai mediatori dell'ISI, so infatti che i mediatori dell'ISI sono stranieri, si rispettano le nazionalità quindi si selezionano i curriculum. Per me la selezione con il curriculum non c'è stata però c'è stata soprattutto un riconoscere che io già lavoravo in quella situazione.* [Selvaggia Tibiletti].

Nel saper fare rientra anche il processo di *ascolto* come cura. Prendersi cura, in questo caso del conflitto, della relazione e non delle persone, è avere un *contatto*. Per sua natura, questo gesto aiuta a scoprire legami e ad organizzare relazioni. Il contatto fa uscire dalla solitudine e dall'isolamento. "L'ascolto [come cura] è un'antica competenza femminile che nel tempo ha contribuito a formare una cultura e un'esperienza. [...] L'ascolto [come cura] è una disciplina difficile e rigorosa, perché nega il rifugio della certezza, suppone un diverso, pone nell'attitudine di accogliere e accettare giudizi e punti di vista. Pone un'attitudine di responsabilità, poiché lega chi ascolta a chi parla in un rapporto di conoscenza

³⁸² Cfr. Elisabetta Nigris, Paul Johnson, *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi*, in Elisabetta Nigris (a cura di), *Educazione interculturale*, Mondadori, Milano, 1996.

reciproca, in cui i soggetti restano visibili e apprendono dallo scambio”³⁸³. Il mediatore non deve avere l’ansia di dare delle risposte: deve ascoltare, accogliere. Si tratta in questi casi di un vero e proprio ‘sapere di esperienza’³⁸⁴. Tenersi fortemente ancorati al sapere di esperienza è dunque una pratica del partire da sé, come radicamento e fondamento del parlare che conferisce autorità alla parola, entra in dialogo con la parola dell’altro, il che crea uno scambio interessante e arricchente. È quanto sembrano esprimere, ad esempio, le parole di questa intervistata:

Per me è molto importante l’ascolto attivo perché le persone che hanno bisogno la cosa più importante è che prima di rispondere in un modo, o in un altro la prima cosa da fare è capire e ascoltare bene i loro problemi. Successivamente, far loro capire che se hanno trovato sia l’operatore, che il mediatore se hanno trovato queste persone non è come prima che hanno chiesto a degli amici: “scusami sai come potrei risolvere questo problema?”. Si deve configurare molto bene l’intervento a partire da questo ascolto, uno nel momento in cui ascolta accuratamente e accoglie bene l’utente con le sue problematiche già risolve una parte del problema, perché appunto in quello si trovano le soluzioni. Capire bene è molto importante perché se una persona ti dice: “io che sono gravida dove vado?”, e tu le dici vai in reparto maternità se ancora non è tempo di partorire. Prima di tutto magari indaghi un attimo se è il caso di mandarla lì o al contrario farle fare tutto il percorso in una Asl, sono, comunque, degli esempi così...per non sbagliare sull’intervento è molto importante secondo me.[Mirela Canuci]

Piero Bertolini sintetizza il sapere e il saper fare con il termine di *competenze pedagogiche*, il quale sta ad indicare un insieme di orientamenti operativi e di vere e proprie capacità conoscitive e pratiche che si devono possedere nel momento in cui si imposta il proprio lavoro. Queste si declinano in diverse tecniche: quelle della comunicazione interculturale, dell’animazione, della

³⁸³ Cfr. B. Mapelli, *Cura e educazione*, in AA.VV., *Il libro della cura di sé, degli altri, del mondo*, Rosenberg & Sellier, Torino, 1999, pp. 161-162.

³⁸⁴ A tale proposito Paolo Jedlowski scrive: “La storia che sa l’esperienza comincia là dove la percezione di uno scarto con le storie già date, o il ‘risveglio’ di una trama che fin lì non si era compresa, cercano le parole per essere detti” (Cfr. Paolo Jedlowski, *Il sapere dell’esperienza*, Il Saggiatore, Milano, 1994, p. 185).

conduzione di gruppo, della relazione a tre, della conoscenza del contesto, dell'identificazione personale e manageriale³⁸⁵.

Una prima area di competenze è dunque quella che riguarda la comunicazione interculturale³⁸⁶. Ogni atto comunicativo è un'interazione intenzionale, che si svolge nella relazione in una situazione sociale specifica. Parlare di competenze comunicative significa fare riferimento a tutta una serie di abilità: linguistiche, semiotiche³⁸⁷, performative, pragmatiche, socioculturali e relazionali.

In questo quadro, la comunicazione interculturale corrisponde ad un tipo particolare di interazione, nella quale le competenze comunicative dell'autoctono e dello straniero entrano in gioco tra cornici differenti e dissonanti. Si tratta di un incontro in un mondo comune, e ciascuno, partendo dalle proprie posizioni, deve rivedere sia il canale comunicativo che il codice della comunicazione. In tal modo, il mediatore diventa esperto della comunicazione interculturale; ciò accade propriamente quando egli conosce e prevede i rischi e le conflittualità generabili in essa. Per questo motivo i saper fare richiesti corrispondono, specificamente, alle seguenti capacità: trovare canali comunicativi adeguati, e se necessario tradurre con più precisione possibile; cogliere i momenti critici della comunicazione, cioè quelli dove gli interlocutori al di là della traduzione non si capiscono; chiarire il significato di quanto detto esplicitando il codice impiegato; porre enfasi sulla competenza comunicativa di ciascuno costruendo un momento comune di cambiamento. Il mediatore deve assumere un atteggiamento flessibile, basato su diverse caratteristiche della personalità che lo aiutano a risolvere i conflitti più o meno velocemente. Queste caratteristiche comprendono la consapevolezza di sé, la sospensione del giudizio, la complessità cognitiva e l'empatia culturale³⁸⁸.

L'istituzione in cui avviene l'incontro rappresenta una fonte di significati, di regole e di vincoli che domina tutto l'intervento. Difatti, il contesto dà forma

³⁸⁵ Piero Bertolini, *L'esistere pedagogico. Ragioni e limiti di una pedagogia come scienza fenomenologicamente fondata*, La Nuova Italia, Firenze, 1998, p. 246.

³⁸⁶ Cfr. a questo proposito il testo di Chiara Giaccardi, *La comunicazione interculturale*, il Mulino, Bologna, 2005 e quello di Milton J. Bennet (a cura di), *Principi di comunicazione interculturale*, Franco Angeli, Milano 2002.

³⁸⁷ Le competenze semiotiche riguardano la capacità di impiegare numerosi codici non verbali (paralinguistici, prossemici, cinesici) accanto a quello verbale.

³⁸⁸ Cfr. Milton J. Bennet (a cura di), *op. cit.*

alle aspettative, alle rappresentazioni e ai comportamenti dell'operatore in quanto chiamato a svolgere in essa un ruolo specifico. Anche qui il conflitto è potenzialmente presente. In questi casi il mediatore deve essere 'garante' di una comunicazione istituzionale flessibile. Solo in questo modo si può agire senza pregiudizi, incomprensioni reciproche ed eccessivo attaccamento ad un modello rigido di relazione asimmetrica, che produrrebbero risposte standardizzate ed inefficaci.

In ultima analisi, nel saper fare rientra la gestione di una relazione a tre, che può essere più o meno potenzialmente conflittuale. Nei servizi, il mediatore si presenta contemporaneamente legato all'utente, e come collega dell'operatore. Questa situazione deve essere accettata nel colloquio da tutte le parti in gioco. Da un lato, l'utente ha un duplice interlocutore; dall'altro, l'operatore deve affrontare la fatica di condividere parte del controllo del colloquio, oltre che con l'utente, con il mediatore. Non per ultimo, il professionista del servizio rimane l'unico a possedere tutte le competenze necessarie, terapeutiche o educative per rispondere.

In questo contesto il mediatore deve saper mettere in atto una competenza fondamentale: la capacità di *decentramento*. Questa è fondamentale per mantenere il ruolo di terzo nell'incontro salvaguardandone il delicato equilibrio. Per avvicinarsi al ruolo di terzo neutrale, il mediatore deve rendersi consapevole di quello che Rose Marie Moro chiama *controtransfert culturale*, che si basa sul conflitto di lealtà. "Esso consiste nell'insieme delle percezioni e delle reazioni implicite ed esplicite che ogni clinico, ogni operatore, in quanto portatori di una identità socioculturale ben definita, sviluppano nei confronti del loro interlocutore"³⁸⁹.

Per me [il mediatore] è solo un "ponte".. Cerco sempre di essere neutra tra le due (parti). Almeno cerco sempre di esserlo... Però alcune volte senti di voler stare da una parte, ma non puoi. Devi essere neutra, non puoi decidere..."non posso"! E' come se avessi le mani legate...vorresti essere dall'altra parte e rispondere subito al bisogno richiesto...ma non puoi. [Ana Anincha]

³⁸⁹ Cit. in Laura Galluppo, *op. cit.*, p. 62.

L'investimento transferale e controtransferale può essere positivo o negativo; questo sia nella relazione con l'utente immigrato che con il collega operatore. Nel primo caso, la presenza del mediatore può generare nell'utente un'illusione di complicità, di fiducia e affidamento, che spesso lo spingono a formulare richieste 'impossibili' di cura, accompagnamento e amicizia:

Io sono dieci anni che faccio questo lavoro e sinceramente è un po' pesante. Molte volte arrivo al punto di dire mollo, perché ti ritrovi comunque coinvolta, un po' dei loro problemi te li porti a casa, io cerco di non farlo, ma volente o dolente succede che poi ti rimane, è impossibile dire sono distaccata, assolutamente. Perché loro cercano di telefonarti anche al cellulare, purtroppo cosa che non è professionale, io quando sono costretta a darglielo perché ho un appuntamento giù, [La Casa delle Donne si trova sui colli bolognesi, in collina in alto un po' isolata rispetto al centro della città] per metterci in contatto se per caso non arrivano in tempo, o ci sono problemi seri. Io dico sempre: "io ti do il numero però ricordati che i miei turni sono questi, non chiamarmi se proprio non succede una cosa gravissima, o se non c'è nessuno che possa risolverla". [Lucilla Selgado]

Come racconta sempre la stessa intervistata:

Poi con quelle che sono riuscite ad avere una casa al di fuori della struttura il rapporto continua ad esserci, ci chiamano a cena, ma sono tante non c'è la facciamo materialmente, abbiamo il lavoro, una famiglia, e a parte la famiglia le relazioni di amicizie. Loro ci chiedono sempre di andarle a trovare ad esempio c'è una signora di Capo Verde che è uscita da 2 anni, quando mi chiama mi vergogno perché dice che non le vogliamo più bene, magari avere tutto questo tempo, invece di 24 fare 48 ore. [Lucilla Selgado]

E ancora in quest'altra intervista:

Si imparziale, anche perché ho capito fin dall'inizio che purtroppo il ruolo del mediatore è quello, non puoi caricarti di tutte queste responsabilità e non riesci a risolvere tutto, e poi comunque i punti di riferimento sono gli operatori e non i mediatori. [...] Cose come il numero di telefono o altre cose, io come numero di telefono lascio sempre quello delle istituzioni e degli operatori, dopo di che faccio capire che io posso

essere sempre lì presente però appunto sollecitata dagli operatori e non dagli utenti. E' un po' questo il senso e la cosa che io ho sempre voluto fare, poi ho visto che ho sempre dato l'impressione, prima agli operatori e poi dopo agli utenti di una cosa ben definita e non superficiale, far capire all'utente, sì, io posso risolvere i tuoi problemi, le tue cose: "dai non ti preoccupare adesso che ci sono io cercheremo di risolvere tutto". In un primo momento può anche dare una certa tranquillità, ma poi in un secondo momento crea delle aspettative che se non vengono mantenute dopo il rapporto si perde. Invece, mantenendo fin dall'inizio queste distanze che poi sono sane, (equivicinanza dice il ricercatore) esatto, esatto. Quello da loro un senso di sicurezza, ma non ci si perde del tutto in un rapporto troppo di dipendenza. [Mirela Canuci]

Da parte sua, il mediatore quando non è in grado di cogliere ed elaborare queste dinamiche, si sente gravato di una eccessiva responsabilità, e si sente frustrato quando percepisce di non esserne all'altezza. Il mediatore si sente cioè impotente di fronte a situazioni eclatanti di ingiustizia e di discriminazione - soprattutto nei luoghi come la questura- da parte delle istituzioni nei confronti dei cittadini immigrati.

Come possiamo leggere nei seguenti due stralci di intervista:

Sì, perché in tutti questi casi mi ritrovo anche io. Sono una straniera che faccio gli stessi percorsi. Allora so che per me più di tanto non riesco a fare, e per lo straniero che viene a chiedere aiuto, tu fai mediazione, lo calmi, lo tranquillizzi, però poi ti fermi e ti chiedi: "ho fatto bene o no a tranquillizzare questa persona?". L'ho tranquillizzato, ma non gli ho dato delle speranze. Se tu vai lì e ti arrabbi può essere che qualche cosa poi arriva. Però non puoi dire vai e arrabbiati davanti alla questura, cerchi di calmare le persone, bisogna cercare una ragione, poi alla fine ti senti un po' meglio. Non in tutti i casi, in altri casi poi si spiega, si fa benissimo, si risolve, in altri devi chiudere un occhio, ma questo fa male perché anche tu sei straniero e passi attraverso lo stesso percorso. [Ana Achinca]

Alcune persone, ad esempio, vogliono immediatamente una risposta alla loro richiesta o al loro desiderio. Ma non è così, perchè ci sono delle fasi preliminari. Pensa ad un colloquio con l'assistente sociale. Loro, quando arrivano, vogliono subito la casa, un mutuo...insomma vorrebbero tutto subito. Invece, bisogna seguire delle fasi prima di

arrivare ad ottenere un sussidio per una casa. Vi sono delle indagini precise su ciascuna situazione (...). Questo non lo accettano spesso. [Fatima Bonabid Zohra]

Nel caso contrario, vi può essere un rifiuto dell'utente a collaborare che si traduce per il mediatore in una sensazione di incapacità e di ostilità. In ogni modo, si possono innescare delle dinamiche emotive incontrollate, che nuocciono allo svolgimento di un confronto efficace e produttivo:

Noto delle difficoltà per una possibile mediazione non solo con l'Ente, ma anche qualche volta con l'utenza, perché spesso quando trovi la disponibilità, non dico che è aperta è anch'essa molto chiusa, più che disperata, non ha più fiducia, spesso si sentono trattati male. L'immigrato alla fine con il tempo e con tutti i problemi che ha avuto, tutte le difficoltà che ha avuto non solo con l'Ente, ma anche nella vita inizia ad avere la 'coda di paglia' (uso questo vostro termine). Ci vuole poco per fargli perdere la fiducia, o qualcos'altro. [Rahal Ibnorida]

Anche il rapporto tra mediatore ed operatore non è esente da rischi. Può accadere che il primo sia dalla parte dell'utente e che si ponga in una posizione 'assistenziale' ed ostile rispetto all'operatore. Si può creare anche la situazione opposta, in cui il fronte si inverte e l'operatore spera di trovare nel mediatore un alleato. In questi casi, se il mediatore non presta attenzione a questi processi, si innesca una spirale di collusioni tra culture, un gioco di ricatti, di schieramenti e di conflitti che nessuno dei partecipanti è più in grado di elaborare e gestire. Per uscire da tali situazioni e preservare la sua professionalità, il mediatore deve essere equiprossimo: vicino all'uno e all'altro e, contemporaneamente, distante dall'uno e dall'altro³⁹⁰. La sua posizione di terzo neutrale è fondamentale, al fine di evitare situazioni collusive e conflittuali.

Certo, entri nel meccanismo e prendi le distanze da quello che possono essere gli aspetti più profondi della propria comunità, ma cerchi anche di non rischiare di essere rappresentante dell'ente per cui si lavora. Ci sono tante difficoltà, per cui se uno non sa fare bene il suo lavoro rischia di fare più danni. Uno è soprattutto di creare l'idea che i

³⁹⁰ Per Eligio Resta, il mediatore deve essere equiprossimo: tutto con una e con l'altra parte e tutto completamente esterno alle parti.

mediatori non servano se non per fare da operatori cuscinetto in situazioni di emergenza. Quando ci sono conflitti in carcere, quando ci sono casini al CPT, o quando gli immigrati occupano le case. Invece, quelle sono situazioni in cui il mediatore non può lavorare e gli spazi di mediazione sono nulli, o molto ristretti. [Jora Mato]

Inoltre, nei momenti di picco del conflitto è quasi impossibile mediare. Gli spazi per la mediazione sono davvero molto ristretti, ed è difficile in questi casi costruire uno spazio e un tempo nuovo per ristabilire la comunicazione interrotta ed incontrare il volto dell'Altro. Nelle parole di Maria Rosa Mondini: “Questo incontrare il volto dell'Altro nelle sue emozioni, significa risvegliarsi all'altro nel suo pensare, in ciò che in lui è l'inespresso, significa il risveglio dell'umano. Il volto mi convoca, mi domanda, mi reclama dal fondo della sua umanità indifesa. L'altro diventa un interlocutore, crea un imperativo di responsabilità verso gli altri. La mediazione permette di vedere il volto dell'altro nel dare ascolto e spazio di parola”.³⁹¹

Lo “spazio” nuovo è quello dell'ascolto empatico, declinato su tre forme di empatia: emotiva, cognitiva e intuitiva. Il “tempo” nuovo è il *presente*, la mediazione, che infatti lavora sul qui ed ora. Il presente, grazie a un processo di conoscenza di sé, consente il passaggio a livelli di coscienza sempre più profondi, conducendo verso un riconoscimento reciproco. L'altro può venire riconosciuto per come egli è in questo preciso momento, per quello che sta facendo e dicendo ora.

Quello che voglio dire è che il conflitto ha degli stadi e ci sono dei momenti del conflitto dove non si può intervenire e sono appunto i momenti di emergenza. Spesso i mediatori sono viste come figure che devono intervenire in quel momento, invece, sono quei momenti che non ti lasciano lo spazio per intervenire e sono quei punti del conflitto più caldi dove tu non puoi entrare fisicamente ed intervenire per far comunicare le due parti, devi essere o precedente o successivo a quel punto del conflitto, che tocca dei picchi e poi comunque cala. Perché non ci sono dei conflitti che tengono dei picchi così alti, ci sono dei momenti opposti a questi picchi e si dovrebbe in qualche modo attivare lì

³⁹¹ Cfr. Maria Rosa Mondini, *La Mediazione come pratica di intervento: alcune riflessioni sul metodo*, in *La Mediazione penale Minorile. Dall'incontro tra vittima e reo una giustizia che ripara: esperienze e prospettive a confronto*, Giornata di Studio, Università Politecnica delle Marche, Facoltà di Economia, Ancona 23 gennaio 2009.

la mediazione, invece spesso gli enti ti chiamano o sentono il bisogno della mediazione nei momenti clou del conflitto ed è lì che il mediatore fa poco. Non so per esempio nel caso delle bande francesi non si poteva proporre la mediazione quando un gruppo di persone arrabbiate, frustrate vanno a bruciare una macchina, lì ci sono pochi spazi per la mediazione. Si poteva fare qualcosa o prima che il conflitto è scoppiato, o dopo quando questa onda si è un attimo calmata, anche perché i segni arrivano molto prima che il conflitto esploda. [Jora Mato]

Proprio per questi motivi si dice che la mediazione è preventiva. È vero che “cura” il conflitto, ma bisogna agire prima che il conflitto si trasformi in una guerriglia aperta.

Infine, alla luce di quanto detto, appare chiaro come il ‘fare’ professionale comprenda un riferimento ad un codice deontologico, come abbiamo già detto nella seconda parte del nostro lavoro. Non esiste una deontologia della mediazione culturale univocamente riconosciuta. La maggior parte delle esperienze e delle riflessioni evidenzia alcuni valori imprescindibili, ai quali ogni mediatore si deve scrupolosamente attenere.

Il primo è ovviamente il rispetto, l’apertura, l’equità nei confronti delle parti e delle loro culture. Il secondo è la riservatezza, il segreto professionale. È scorretto riferire ad ‘esterni’ i dati personali dell’utente, ma anche occultare ai colleghi questioni importanti o realizzare traduzioni incomplete³⁹². Questo riduce drasticamente le opportunità di individuare una risposta adeguata ai bisogni. E ancora, il dovere di non utilizzare conoscenze e relazioni stabilite nel lavoro a fini personali. Infine, tra i valori riconosciuti vi è la conoscenza ed il rispetto delle leggi e delle norme dei servizi, con il diritto, però, di fare obiezione di coscienza nei casi di implicita o esplicita discriminazione istituzionale.

Poi qualche volta ci sono alcune situazioni o dei casi che per gestirli non è che per forza faccio le parti dell’amministrazione o dell’ufficio dove lavoro. Se mi accorgo che l’immigrato ha ragione prendo la sua posizione, faccio di tutto per cercare di

³⁹² A proposito del difficile lavoro della traduzione confronta l’intervento di Renate Siebert, *Noi/loro: itinerari innovativi o dinamiche senza via d’uscita?*, Convegno AIS Sezione Vita Quotidiana, *Incerto quotidiano*, Napoli 11-12 novembre 2005. (“Ma è proprio tutto traducibile?–afferma Siebert -E dove si situa la fragile barriera tra una trasposizione piuttosto meccanica, tecnica e senza anima da una lingua all’altra e una traduzione in grado di produrre “una convergenza tutta particolare”).

aiutarlo anche se dico va bene io esco, io non faccio parte di questo servizio, io fuori dal mio orario di lavoro posso accompagnarlo, fare qualsiasi cosa se ad esempio ha subito un'ingiustizia lo porto da un avvocato, so che un immigrato ha sempre delle difficoltà: dal lavoro ai problemi della casa e soprattutto quando si tratta della famiglia. Adesso la loro situazione è molto peggiorata rispetto a qualche anno fa, non è che tutti vivono bene! Il 90% di loro hanno molte difficoltà, molti non hanno ne una stabilità lavorativa ne un alloggio, queste sono le due cose fondamentali per star bene in questo paese.
[Mohammed Louhi]

Infine, il ‘*saper essere*’ è il punto più delicato. Riguarda la capacità del mediatore di “esserci nella relazione” e di conoscere bene se stesso, prima di tutto. Il lavoro interiore in prima persona è parte integrante del percorso formativo del mediatore, che deve sviluppare doti di introspezione e acquisire una buona dimestichezza con problematiche personali non ancora risolte. Atteggiamenti quali l’ascolto, l’empatia, l’accettazione e il rispetto messi in pratica con l’utente immigrato, prima di tutto, il mediatore dovrà metterli in atto con se stesso. Prendendo a prestito le parole di Ina Pretorius, teologa svizzera, è quasi una *competenza dell’esserci*³⁹³: un saper essere nel mondo, un saper fare spazio all’altro dal quale ha origine il saper stare con apertura e intelligenza nel fluire degli eventi, imprevisi e imprevedibili, nelle relazioni e nei diversi contesti, senza lasciarsi confondere dall’inevitabile disordine e opacità. È un sapere che per sua natura è personale, relazionale e contestuale. Il “sapere” formalizzato è debitore di questo sapere informale, fonte delle invenzioni creative del mediatore. Nelle parole di un nostro intervistato:

Il mio approccio è la persona, io cerco di partire dalla base e dico: io sono un essere umano, io voglio VIVERE e se ho davanti a me un altro essere umano anche se in quel momento sta dicendo che non vuole vivere non è vero, questo è dovuto ad un incidente da qualche parte in fondo, IN FONDO vuole vivere e vuole sopravvivere e ha questi diritti, questi altri e poi lo seguo. Dal punto di vista personale la mia ARMA è sempre stata quella di cercare un senso, so che molte persone in situazioni di disagio si creano dei muri e per abatterli devi essere in grado di arrivare alla persona, ma per toccare la persona devi anche esporre la tua personalità in qualche modo, però cerco di

³⁹³ Ina Pretorius, *La filosofia del saper esserci*, in “Via Dogana”, n. 60, marzo 2002.

non dimenticare mai di essere io l'operatore in quel caso. Bisogna cercare di arrivare alla persona, tocchi la persona e affronti il problema. [Fabian NjLang]

Sintetizzando, quello del mediatore è un 'saper essere' ponte tra le diverse culture favorendo la comunicazione; si tratta di capire e tradurre non solo la lingua, ma anche i codici culturali all'interno dei quali acquistano significato gli eventi; un 'saper essere' in grado di leggere le caratteristiche delle diverse culture e le aree reciproche di pregiudizio; un 'saper essere' che sviluppi quelle caratteristiche personali e professionali per lavorare in un contesto in cui l'integrazione non è da considerare come diretta esclusivamente allo straniero, ma anche alla realtà che lo accoglie, secondo un approccio sistemico-relazionale.

Successivamente, sarà l'esperienza stessa a trasformare il mediatore - con il suo bagaglio tecnico ed esperienziale, le sue qualità personali innate e acquisite, in formazione ed in itinere - in un "buon" professionista. L'esperienza sul campo risulta essere una necessità e rappresenta il valore del *fare*. Molti mediatori sostengono che nel proprio lavoro non si smette mai di imparare, anche dalle situazioni più banali o più semplici. L'esperienza serve dunque sia come occasione di miglioramento professionale, sia come strumento di crescita personale e culturale. Un "buon" mediatore è anche creativo, elastico, capace di agire in situazioni impreviste. Garanzie di una buona mediazione sono quindi la capacità di riflettere sulla propria cultura, sulla propria storia personale utilizzando tutto ciò come risorsa per una relazione efficace. Sono da rilevare, inoltre, la sensibilità che permette di costruire interventi flessibili e adeguati alle richieste dell'utente, la professionalità che guida il mediatore nella gestione dei conflitti, nella previsione di possibili difficoltà dovute alla propria identità e nell'individuazione di una via per risolverli.

Le riflessioni sull'identità del mediatore, quindi, rimandano a questioni molto complesse non esenti da equivoci. Molto spesso, infatti, si risponde alla domanda su chi debba essere il mediatore con un elenco di caratteristiche socio-demografiche. Il problema dell'origine e addirittura del genere e dell'età del mediatore, in effetti, non è di secondaria importanza. Spesso, però, la medesima origine etnica offre una semplice illusione di somiglianza destinata a crollare ben presto, con conseguenze spesso dannose per la relazione. A questo proposito,

piuttosto che di origini sarebbe più opportuno parlare di *appartenenza* del mediatore. Queste non riguardano solo la cultura o la lingua, ma anche la religione, le posizioni politiche e i ruoli che il mediatore ricopre nella comunità e nel paese di accoglienza. È il caso, come è emerso dalle nostre interviste in profondità, del *mediatore leader* della propria comunità di appartenenza. Comunque, bisogna dire che nessuna appartenenza assicura, a priori, la possibilità che un intervento di mediazione funzioni. Molto più importante è che il mediatore abbia riflettuto ed elaborato su quanto le proprie origini e la propria identità socioculturale incidono sul successo della relazione, e quanto questa sia improntata all'apertura e all'assenza di pregiudizio. Se questo non accade, se le sue appartenenze sono tali da creare occasioni di gravi conflitti personali e professionali, il mediatore dovrà avere la sensibilità di coglierli, la capacità di gestirli o l'umiltà di ritirarsi. Non a caso, una delle virtù fondamentali del mediatore è appunto l'umiltà.

Quello che dicono (le istituzioni) è una cosa, quello che loro fanno è un'altra cosa. Ho assistito personalmente quando hanno sbagliato l'impronta digitale a due persone, una veniva dal Perù, l'altra dalla Moldavia. Io accompagnavo questa persona moldava. Quando la moldava, tutta bionda, è andata ed ha letto Perù hanno capito che avevano sbagliato impronta, però non sapevano quante persone davanti a lei avevano sbagliato. Anche questo, tu metti la mano in quell'inchiostro abbastanza duro, lavarti con l'acqua fredda di inverno, non credo che siamo arrivati al punto che non puoi avere l'acqua calda per lavarti le mani. Tu trovi dappertutto situazioni che...poi nessuno ti dà informazioni, hanno sbagliato, tu poi vedi gesti abbastanza gravi su questa cosa, però qualcuno si prenda la responsabilità di questa cosa? Vabbé, prendiamo un avvocato: uno straniero già all'inizio ha paura, le cifre, ci sono problemi con i soldi, l'affitto, mandare soldi a casa, e così via. Poi si parla della questura ed allora pensano: non mi daranno ragione e perdo pure questi soldi, e si tirano indietro. Chiedono a noi spiegazioni. Sei la persona che deve fare da ponte. [Ana Achinca]

L'identità è qualcosa di ampio e complesso; essa è variabile, plurale e multidimensionale. Secondo Adel Jabbar, proprio perché è un fenomeno relazionale e dinamico bisognerebbe parlare di processi e strategie identitarie. Per cui, oltre alla formazione e all'esperienza sul campo, per migliorare nella

professione sono importanti anche diverse risorse personali. La questione, in questo caso, riguarda l'essere 'mediatori nati' e l'apprendere per natura:

[Essere mediatori] non riguarda solo il titolo di studio, bisogna avere delle caratteristiche umane, bisogna saper entrare in empatia e quindi è ovvio che questo non sempre avviene. [Leyla Dauki]

La sfida che si pone il mediatore culturale è dunque estremamente complessa, e necessita di una serie di competenze specifiche, che non siano soltanto tecniche ma anche e soprattutto personali. Inoltre, necessita di una 'formazione' specifica e continua che sostenga un'evoluzione della persona, in cui le diverse conoscenze acquisite si integrano con le capacità, in un processo dinamico e *in fieri* che dal "sapere" arrivi al "saper essere", passando per il "saper fare". Nelle parole di Stefano Castelli: "É abbastanza chiaro che il mediatore non è un essere soprannaturale dotato di misteriosi poteri, bensì un 'tecnico' che deve essere specificamente preparato a un'attività che, seppure delicata, e spesso collocata più sul versante dell'arte che su quello della scienza"³⁹⁴.

Perciò, ogni relazione fra mediatore e utente è sempre un incontro situazionale, da vivere in *presenza*, pienamente, oltre modelli e protocolli che non sono in grado né di prevederlo né di contenerlo³⁹⁵. Il binomio operatività e studio/ricerca risultato del percorso "prassi-teoria-prassi" è inscindibile in questa professione, così come accade in altre professioni che operano nel sociale. Ogni progetto di aiuto è costruzione di una relazione che esiste in virtù di interlocutori che la vivono attraverso competenza, sentimenti ed emozioni, motivati a realizzare un obiettivo comune.

Sia il sapere, il saper fare che il saper essere rimandano in ultima analisi ad un percorso di apprendimento, unica via per trasformare la mediazione da intervento spontaneo, sporadico e parziale tra connazionali 'volenterosi' ad un'azione realmente professionale ed efficace per le parti in causa, individuali e collettive.

³⁹⁴ Stefano Castelli, *op. cit.*, p. 99.

³⁹⁵ Cfr. Franca Balsamo, *op. cit.*, p. 172.

Capitolo 3

ESPERIENZE DI MEDIAZIONE. I MEDIATORI ALLO SPECCHIO

3.1 – Raccontandosi tra radici e ali

*Il cammino più adeguato, quello di cui
necessita l'uomo,
è un luogo che sia 'altro', però dal quale si
possa uscire
per ritornare allo 'stesso'.
Maria Zambrano³⁹⁶*

In questo capitolo saranno i mediatori a prendere la parola.

Le pagine successive, infatti, saranno costruite dalla voce di singole persone. Voci di sconforto, voci di speranza. Un bravo mediatore dovrebbe saper raccontare la propria storia, se non agli altri, almeno a se stesso. Raccontare e raccontarsi, dunque, donare e donarsi. Raccontare a volte è terapeutico³⁹⁷. E' un *inizio* per portare fuori quello che spesso è indicibile, non facile da nominare, sconosciuto a noi stessi. Chi ascolta cerca di stabilire, durante il racconto, una interazione-relazione, a volte particolare, con il narratore. Di fatto, l'empatia

³⁹⁶ Cfr. Maria Zambrano, *Note di un metodo (1989)*, Filema, Napoli, 2003, p. 128.

³⁹⁷ In riferimento al pensiero autobiografico Duccio Demetrio afferma: "C'è un momento, nel corso della vita, in cui si sente il bisogno di raccontarsi in modo diverso dal solito. [...] Il pensiero autobiografico, quell'insieme di ricordi della propria vita trascorsa, di ciò che si è stati e si è fatto, è quindi una presenza che da un certo momento in poi accompagna il resto della nostra vita. [...] Consente a colei o colui, che quasi si sente invadere da questo pensiero così spiccato e particolare, di sentire che ha vissuto e sta vivendo. Anzi, che la passione avvertita per il proprio passato si trasforma in passione di vita ulteriore" (Duccio Demetrio, *op. cit.*, pp. 9-10). A proposito della narrazione nella vita quotidiana confronta anche il testo di Paolo Jedlowski, *Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana*, Mondadori, Milano, 2000.

reciproca facilita il flusso del racconto. Quando ciò avviene, attraverso quello che i sociologi chiamano patto biografico, si affida la propria storia all'Altro.

Secondo Rosanna Cima: "Ascoltare lo *spaesamento* è l'inizio della ricerca di un altro punto di vista, è pensare e agire a partire da sé, accettando di stare accanto alle contraddizioni, ai cambiamenti, alle diversità e alle differenze. [...] Forse il migrare ci porterà ad abitare le nostre diversità. [...] Migrare è divenuto un bisogno vitale, spostare corpo e pensiero [*anima*] per incontrare nuove possibilità di agire e di conoscere. [...] con la certezza che migrare è essere mossi da una domanda che non si svela mai fino in fondo"³⁹⁸. Lo *spaesamento* è luogo privilegiato di apprendimento. Si tratta di apprendere e ri-apprendere dai racconti di vita, di custodire con rispetto e pudore, quasi gelosamente, in uno scrigno tali storie in una sorta di movimento circolare³⁹⁹.

È necessario quindi partire da sé, dalla propria esperienza, in una continua mediazione tra un dentro e un fuori, per riuscire a toccare l'Altro⁴⁰⁰. Questo porta ad apprendere in un gioco di specchi. Lo specchio trattiene e allo stesso tempo riflette, ma non deforma l'immagine. Lo specchio è una cosa umile. Narrare, narrarsi e ascoltare storie risulta così essere un processo di intrecci continui e di rimandi alla propria e all'altrui esperienza⁴⁰¹. Secondo Giuseppe Mantovani: "La narrazione è nella vita quotidiana lo spazio per un'attività intensamente sociale di costruzione partecipata del senso dell'esperienza"⁴⁰².

³⁹⁸ Cfr. Rosanna Cima, *Abitare le diversità. Pratiche di mediazione culturale: un percorso fra territorio e istituzioni*, Carocci, Roma, 2005, pp. 10-11-12. Il corsivo fra parentesi quadre è nostro.

³⁹⁹ Come ha ben osservato Marianella Scavi: "l'osservatore assume anche se stesso, le proprie emozioni, le proprie abitudini di pensiero, la continua ricerca di contrattazione sulla propria identità come parte fondamentale della dinamica interattiva studiata" (Marianella Scavi, *A una spanna da terra. Indagine comparativa su una giornata di scuola negli Stati Uniti e in Italia e i fondamenti di una 'metodologia umoristica'*, Feltrinelli, Milano, 1994, p. 13).

⁴⁰⁰ Secondo Nancy Jean-Luc: "Il dentro non si trova altrimenti che fra il fuori e il fuori, e questo fra [*entre*] – il fra [*entre*] del suo *antro* [*antre*], della sua caverna dei miti e dei fantasmi dell'interiorità – non è un altro fuori. [...] Straniero agli altri e innanzi tutto a questo altro che io divento grazie a lui. Dove sono io nel mio piede, la mia mano, il mio sesso, il mio orecchio? Dove sono in questo volto, i suoi tratti, segni, difetti e tremori? Chi sono io sui contorni di questa bocca che dice 'io'?" (Nancy Jean-Luc, "Pordenonelegge" il 21 settembre 2008 dal titolo: *Strani corpi stranieri*, in "aut aut", *Abdelmalek Sayad. La vita dell'immigrato*, N. 341, gennaio-marzo 2009, Il Saggiatore, Milano, 2009, p. 150, pp. 153-154).

⁴⁰¹ Cfr. Renate Siebert, *L'uso della fonte orale in Sociologia e ancora Memoria e soggettività: caratteristiche e limiti della fonte orale*, in *Cenerentola non abita più qui*, Rosenberg & Sellier, Torino, 1999, p. 243.

⁴⁰² Giuseppe Mantovani, *op. cit.*, p. 148. Inoltre, a questo proposito confronta: Paolo Jedlowski, *Un giorno dopo l'altro. La vita quotidiana fra esperienze e routine*, il Mulino, Bologna, 2005; ID., *Fogli nella valigia. Sociologia e cultura*, il Mulino, Bologna, 2003.

È stato così anche per questo lavoro: la mia esperienza personale, la continua ricerca di un altrove, dell'estraneo, di un terreno neutro, mi ha portato verso la mediazione. La formazione come mediatrice dei conflitti e mediatrice familiare mi ha aiutato ad entrare ed uscire dalle storie raccontate dai soggetti intervistati. Le parole scritte da Rosanna Cima esprimono bene questo pensiero: “[//] dare voce alla pratica del partire da sé [...] è educazione allo sguardo che ascolta, in un *tra* ciò che siamo e ricerchiamo”⁴⁰³. Il partire da sé è una *pratica* che si raggiunge attraverso un costante esercizio di elaborazione e rielaborazione del proprio vissuto e della propria esperienza. È la continua ricerca di *senso* alle nostre azioni e reazioni. Tale pratica attiva contemporaneamente tre direzioni di ascolto: verso di *me*, verso l'*altro* e verso la *relazione* che si va costruendo man mano durante l'incontro⁴⁰⁴.

Un quesito fondamentale ha attraversato le fasi della ricerca: *come* e *perché* l'esperienza di vita può essere collegata, tanto strettamente, ad una professione?

L'analisi/interpretazione⁴⁰⁵ delle storie di vita individua legami e connessioni, tesse una specie di trama tra biografia e percorso verso la professione di mediatore. I racconti mettono in evidenza come la pluralità delle esperienze, e la trasversalità delle competenze, entrano in gioco nel lavoro di mediatore. Le modalità di acquisizione delle competenze di mediazione risultano complesse perché legate a variabili di tipo biografico, relazionale e culturale, nonché alla formazione intrapresa. Si tratta indubbiamente di competenze trasversali che riguardano tra l'altro campi del sapere molto diversi tra di loro. Lo sciogliersi della domanda apre altri interrogativi, testimoni di un cammino in pieno movimento. “La pratica del partire da sé -secondo Rosanna Cima- l'accogliere il proprio percorso di vita e intrecciarlo con maestria a una professione, l'apertura alla ri-scoperta dei nostri saperi e pratiche costruiti nel tempo, una pratica della

⁴⁰³ *Ivi*, p. 13. Il corsivo fra parentesi quadre è nostro.

⁴⁰⁴ A questo proposito Rosanna Cima scrive: “Una storia non è *vera* per i contenuti che si trasmettono, ma per le relazioni che si creano mentre essa viene narrata e ascoltata. [...] Quando il ricordo è affidato al presente della narrazione, chi è testimone dinanzi ad una storia di vita deve compiere una mediazione tra passato e presente e, per realizzare questo, c'è bisogno di un luogo che offra un ascolto attivo, partecipante, evocativo”, (Rosanna Cima, *op. cit.*, p. 25).

⁴⁰⁵ Cfr. Paolo Diana, Paolo Montesperelli, *Analizzare le interviste ermeneutiche*, Carocci, Roma, 2005; inoltre cfr. Barbara Poggio, *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo nelle scienze sociali*, Carocci, Roma; Clifford Geertz, *Interpretazioni di culture*, il Mulino, Bologna, 1987, ID., *Antropologia interpretativa*, il Mulino, Bologna, 1988.

mediazione da apprendere nell'educazione del proprio sguardo e nella ricerca della parola”⁴⁰⁶.

Dalle storie di vita dei mediatori si aprono nuove finestre anche sul loro percorso migratorio, sui primi anni di vita nel Paese ospite, nonché sulle difficoltà iniziali. Questa comunanza di esperienze li aiuta, quando essi operano nei diversi servizi, nella costruzione di quel rapporto di equi-vicinanza verso gli utenti stranieri. Dall'analisi interpretativa delle storie abbiamo ricavato suggestioni molto interessanti; i contenuti delle interviste sono riorganizzati intorno ad alcuni temi cruciali. I temi prescelti sono i seguenti: il racconto di sé, il progetto migratorio, la questione lavoro/professione, la formazione e la carriera lavorativa.

Raccogliendo e trascrivendo le parole degli intervistati ci si sente parte di realtà molto intime, raccontate con tranquillità e disponibilità. Si era cioè creato quello che Mary Catherine Bateson definisce: “un dialogo di confronto e riconoscimento che fa della propria personale esperienza una lente di empatia”⁴⁰⁷. La maggior parte dei mediatori racconta la propria storia a partire dall'arrivo in Italia e dalle difficoltà incontrate come immigrati; nel caso delle donne si aggiunge poi la variabile del genere. Ogni storia è diversa dall'altra, anche se alcuni temi importanti ri-tornano come un ritornello.

Dalle parole di alcuni si percepisce un forte, profondo legame con il Paese di origine, che rimanda alla dimensione fondamentale della nostalgia, sottolineata anche da Massimiliano Tarozzi⁴⁰⁸. La nostalgia è il sentimento del dolore per il distacco dalla propria terra, dalla propria casa, dai propri affetti, dal terreno noto e rassicurante dell'appartenenza ad un sé ed a un noi. È quella dimensione che sostiene, sul piano esistenziale, la nozione di differenza. Può donare forza e sostegno all'orgoglio delle proprie radici e permette di pensare alla propria differenza culturale come risorsa, come *agency*⁴⁰⁹. I racconti sono stati letti tenendo conto di questa importante componente esistenziale. “Là dove si ode il rumore o il fruscio di uno sradicamento, la mediazione raccoglie le radici, se ne

⁴⁰⁶ Rosanna Cima, *op. cit.*, p. 138.

⁴⁰⁷ Catherine Bateson Mary, *Comporre una vita*, Feltrinelli, Milano, 1998, p. 16.

⁴⁰⁸ Cfr. Massimiliano Tarozzi, *op. cit.*

⁴⁰⁹ Cfr. Giuseppe Mantovani, *op. cit.*

prende cura, perché esse, sotto la terra, possano ritornare a nutrire uomini, donne, famiglie”⁴¹⁰.

Così, ad esempio, ci viene raccontata la nostalgia nei seguenti passi di interviste:

E' la nostalgia, sì la nostalgia. Se andiamo a vedere per esempio la mia esperienza e anche l'esperienza di tutti gli altri un buon arrivo può dipendere se hai un appoggio abitativo, in questo modo diventa meno amara la situazione. Se poi trovi un lavoro diventa ancora meno amara, invece, se arrivi spaesato e non hai un'abitazione, non hai un lavoro è molto, è molto difficile veramente. E questo dipende anche dalla vita che facevi nel tuo paese d'origine, anche da quella. Se hai fatto non dico una bella vita, ma una vita normale e arrivi qua e ti trovi veramente a fare il barbone, tra parentesi con tutto il rispetto per i barboni, diventa molto difficile. Lì si crea veramente come dicevi te un'esclusione fra l'immigrato e la società ospitante. [Rahal Ibnorida]

E quindi questo mio percorso universitario si è svolto proprio diciamo tranquillamente, e un po' non tranquillamente, perché lascio un paese che era il mio diversamente culturalmente, a livello climatico, l'ambiente (ride) tutto quanto solo che ero giovane avevo venti anni e un po' non avevo grossi problemi per integrarmi. Poi non avevo problemi per mangiare, per (...) ero a posto. Nonostante questo ero sempre nostalgica dei miei amici, del mio mondo, di come ho vissuto prima, perché prima ero in un campus quindi anche lì c'era questo passato che mi richiamava, perché qui erano diversi il sabato non facevamo tutte sté cose. Inoltre, con i ragazzi italiani non eravamo molto amici, eravamo amici gli stranieri tra di noi, allora io avevo solo amici greci, un iraniano o due così. Quindi io ero studentessa algerina con altre studentesse straniere a Bologna, italiani pochi. [Nadia Hadjeb]

Oltre al sentimento della nostalgia, dai racconti emerge anche quello della doppia assenza, il non sentirsi né di qua né di là, straniero ovunque, con una perdita della propria identità culturale. È proprio Sayad, sociologo algerino, che ha saputo descrivere con acume questa contraddizione: da una parte una vita impossibile e inevitabile nella terra d'esilio; dall'altra, invece, le illusioni che si

⁴¹⁰ Rosanna Cima *op. cit.*, p. 137.

avevano al momento della partenza⁴¹¹. Il migrante ha una doppia pena: quella della lontananza dalla sua terra natia, e quella del misconoscimento del Paese che lo ospita:

Gli stranieri non hanno identità; primo perchè non sai se fermarti qua o tornare nel tuo paese, dici, sto qua qualche anno, faccio i soldi e me ne vado nel mio paese. Vai là e trovi un'altra situazione, in tre anni un paese cambia, trovi familiari diversi, amici diversi, tutto diverso. Non ti trovi più là, come presenza, come io, allora torni qua e ricominci con la stessa cosa, ti manca il fine. Non sai che io posso avere una casa e stare tranquilla, col permesso di soggiorno. Gli affitti delle case sono altissimi, tu vai e non trovi quello che vuoi, sei a metà, una persona senza paese. Ed una persona che non ha un posto dove avere radici è una persona persa. [Ana Achinca]

Molti di loro, all'arrivo in Italia, conoscevano poco la lingua, pur riconoscendola come strumento necessario per comunicare con altre persone e per uscire dall'isolamento e dalla solitudine:

Sono arrivata qui nel 1993 ed ho iniziato a lavorare subito come colf domestica in una famiglia, una famiglia a Zola Predosa, un piccolo comune di Bologna, qui ho lavorato come prova per un mese, solo una prova. Dopo la prova non sono andata bene perché non sapevo parlare l'italiano, non ero preparata. Meno male che c'era il figlio che parlava inglese, il figlio poteva tradurre dall'inglese in italiano ai suoi genitori. Dopo di che, forse, loro avevano delle difficoltà nel capirmi, io piangevo sempre, dopo che ho preso il mio primo stipendio me ne sono andata così, perché non ce la facevo con il problema della lingua. Poi, sì, è andata così la mia prima esperienza come lavoro di domestica. [...] la lingua ed il cibo, che per me, non so per gli altri, è quello che mi ha scioccato di più quando sono arrivata. Il cambiamento subito. Anche la lingua. [Lioba Fe Gang]

⁴¹¹ Cfr. Abdelmalek Sayad, *La double absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Seuil, Paris 1999; tr. it., *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Raffaello Cortina, 2002; I. D., *L'immigration ou le Paradoxes de l'altérité. L'illusion du provisoire*, Éditions Raisons d'Agir, Paris, 2006, tr. it.: *L'immigrato o i paradossi dell'alterità. L'illusione del provvisorio*, Ombre corte, Verona, 2008.

E ancora:

Tu hai già un'esperienza. Hai fatto un passaggio più o meno non da clandestino. Però il bisogno di comunicare, di parlare, penso sia un sentire comune. Ogni volta che si presenta una persona dinanzi ai tuoi occhi con questo tipo di problema, immediatamente riporta alla memoria l'immagine del tuo passato. Ti 'riavvicina'. Pensi che anche tu hai avuto quella esperienza e che il tuo compito ora è di spiegare ogni cosa, far capire bene tutto. E' come aprire un libro e spiegarne il contenuto. Devi rispettare i loro 'tempi'. Non devi aver paura se non ti hanno contattato nei giorni successivi. Cerco di fare un po' la mamma. Anche se è sbagliato. [Fatima Bonabid Zohra]

Inoltre, la misconoscenza della lingua viene presentata come un elemento che mette in evidenza il loro essere stranieri, il peso delle differenze, e non favorisce l'instaurarsi di relazioni comunicative con altre persone, tanto da farli sentire impotenti nei casi più estremi soffocando il desiderio di comunicare, di confrontarsi e di aprirsi all'altro. Dai racconti emerge quanto l'apprendimento della lingua favorisca l'inizio di un processo di conoscenza del territorio in cui ci si trova a vivere, e l'aprirsi di nuove opportunità di socializzazione per sé e, eventualmente, per i propri figli.

[D. - Il fatto di non conoscere la lingua può creare delle incomprensioni?] R. - *Certo perché quando uno non sa parlare, non sa esprimersi è dura. Per esempio, quando io sono arrivata accendevo la tv e non capivo niente per me è stata una cosa brutta. Anche quando uscivo fuori se uno mi chiedeva qualcosa e io non sapevo cosa rispondere, magari se avevo bisogno di aiuto non sapevo come fare. Però io ho visto tante persone che non se ne fregano più di tanto se non conoscono la lingua e non hanno voglia di imparare, perché non vogliono imparare. [Rashida Mottbuba]*

Anche se, occorre notare, non per tutti i mediatori la lingua rappresenta un ostacolo alla comunicazione; altri ostacoli possono ad esempio frapporsi fra immigrati e società di accoglienza, si pensi alla rigidità nell'incontrare l'Altro, il diverso, come emerge dalla seguente intervista:

No, sarebbe la rigidità nella persona ad essere un ostacolo. In tutti i casi secondo me. Uno se io dico parlo l'arabo, non è che parliamo l'arabo classico, che non si parla. Due come ti dicevo, anche se siamo dello stesso paese ci sono dei termini che io non usavo più, e che adesso sto usando per queste persone. Se io so che quella signora usa quella terminologia, ripeto, io devo usare quella terminologia, non quella normale, quella che io uso nel mondo arabo. Quindi, sono io quella che deve lavorare su di me. Non andare a dire "io sto parlando arabo, se mi capisci o non mi capisci è uguale", no questo è sbagliato. Perché qui, anche qui, io abito in Romagna, con la mia vicina di casa, non ci capiamo lei ha 90 anni e non riesce a fare una frase in italiano, sono io che mi sforzo di capirla, perché lei non è in grado, poveretta, di parlare la lingua ufficiale, è un po' la stessa cosa, per farti un esempio. [Serghini Houda]

Data la novità della professione nessuno dei mediatori intervistati pensava che avrebbe svolto questo tipo di lavoro fin dal loro arrivo in Italia; nessuno di loro, da adolescente, pensava di svolgere questa professione in senso stretto. Tuttavia, tra le venti storie raccolte, in alcune emerge un esplicito riferimento ad una precoce dimestichezza con le diversità linguistiche e culturali, oppure ad una predisposizione di aiuto e di apertura nei confronti di persone bisognose. Si notare inoltre come nella vita degli intervistati si siano verificati degli eventi chiave (un matrimonio con un italiano/a, il fatto di non trovare un lavoro con il proprio titolo di studio, la laurea nella maggioranza dei casi, la flessibilità degli orari di lavoro, per le mamme soprattutto e così via) che li hanno avvicinati gradualmente e inconsapevolmente a questa professione. È in questo senso che si esprime la seguente intervistata:

Alla fine ho trovato una scuola privata che mi ha dato un lavoro di lingue, quindi ho lavorato in questa scuola privata ed ho conosciuto mio marito il padre dei miei figli (si ride insieme) e compagno di vita. Bene, quindi eh...ogni tanto l'istituzione avendo i miei dati come l'unica donna araba qui a Bologna quando avevano bisogno o di lingue, o di traduzioni mi chiamavano. Quindi, man mano che passavano gli anni, saranno stati uno due o tre, spesso venivo chiamata urgentemente proprio in tribunale, in situazioni gravi di violenza su ragazze che venivano dal Marocco ecc. quindi qualche cosa è venuta fuori come dei corsi di mediazione. Allora a quel punto mi sono detta 'faccio questo corso per capire un po' cosa sto facendo'. Ma, questo corso non hanno fatto altro che

confermare ciò che io in prima persona vivevo per me la mediazione. Quindi sono stata solo un po' chiarita sul ruolo di mediatore, aiutata, ho anche imparato delle cose nuove così, [...] quindi faccio il mediatore alla mia propria persona e andando avanti quindi capivo tutte le situazioni che lavorando riflettevano anche sul mio ruolo: con il bambino a scuola, [...] che non parlano italiano, che vengono portati qui dai genitori per la prima volta all'asilo nido, la frustrazione, lo spaesamento, la tristezza, LA CRISI, la crisi proprio del come è tutto: la classe, i bambini diversi, la maestra diversa. Allora io mi proietto in ogni situazione e quindi aiuto la maestra con questi bambini piccoli. [Nadia Hadjeb]

E come possiamo leggere ancora in altre due interviste:

Come ho fatto a diventare mediatore? [pausa]. Semplicemente il fatto di essere immigrato mi ha spinto a diventare mediatore perché io quando sono arrivato qua come molti immigrati ero pieno di speranze, pieno di progetti. Speranze che in molti casi erano campate in aria, ad esempio quando sono arrivato avevo in mente l'idea che era facile diventare ricchi. Sembrava che, quando arrivavi all'aeroporto trovavi un albero con tanti soldi e raccoglievi quelli che ti bastavano per la giornata, così.. [Fabian NjLang]

Allora, (...) è cominciato come un percorso di vita, che quindi mi ha portato prima in Jugoslavia, io studiavo là, avevo una borsa di studio datami dal Perù. Avevo diciotto anni e dopo la guerra da lì sono arrivata in Italia, per motivi familiari, perché mi sono sposata con un cittadino ITALIANO e quindi sono venuta qua. Ora, eh...ero e sono stata sempre interessata al sociale, per cui è stato un po' così (...) sono finita nella mediazione dopo alcuni anni di vita da emigrata classica [scoppia a ridere, un riso quasi doloroso] una vita che comincia da zero, ricominciare da zero, costruire ecc. ecc. Ho capito che intanto il mio lavoro l'ho portato sempre nel sociale, ma poi ho capito anche che c'erano tanti problemi, e che non ero la sola a trovarmi in questi problemi per cui confrontandomi anche con altri attraverso un'associazione, perché faccio parte di un'associazione peruviana, quindi confrontandoci fra di noi è venuto fuori che un po' tutti avevamo gli stessi problemi ecc. E allora, poi dopo casualmente, poi mi sono iscritta all'Università, ad un indirizzo sociale, e casualmente in Tv c'era un programma dove si discuteva proprio di Bologna e dei corsi di formazione, e si parlava appunto della mediazione culturale. Per la prima volta dopo questa trasmissione ho detto: a Bologna c'è questa cosa? sono subito entrata in contatto con le persone del Comune che poi mi hanno segnalato per una selezione, per un corso che doveva essere fatto a Ravenna, sono

stata selezionata per questo corso e da lì è cominciato il mio percorso, sto parlando del '98-'99. [Mila Gallindo Flores]

Dalle storie, tuttavia, emerge che il discorso della mediazione viene percepito dai mediatori, in una prima fase, come una *casualità/necessità* collegata all'evento migratorio secondo tre diverse possibilità. Si tratta, in primo luogo, di una richiesta che riguarda competenze che ci si trova ad avere, come la conoscenza di due lingue, la propria e l'italiano. Questo dato attraversa molte interviste. Vediamone qualcuna:

Sono diventata mediatrice per caso. Ovviamente io, essendo figlia di una coppia mista ho una certa mediazione nel Dna, quindi, tutto sommato ho sempre mediato nella crescita tra queste due culture. E' una cosa che mi riesce abbastanza bene perché ho la fortuna di essere figlia di coppia mista, quindi di due culture diverse. Dopo di che, in realtà la mediazione la faccio perché sono gli altri che hanno deciso che io sono una mediatrice; detto così è un po'...ora ti spiego. Io sono l'esempio vivente della confusione che c'è su questa figura, della complessità, della confusione e quanto altro. [Leyla Dauki]

Ho iniziato a fare la mediatrice, ma per caso. Io ero già interprete e poi ho saputo che c'era questo corso, intanto facevo già l'interprete e poi mi sono detta faccio anche quello di mediazione culturale. Si ho fatto più o meno tutto quello che era possibile fare, per noi, nell'ambito della formazione. [Sanja Potparic]

Nelle Filippine facevo la maestra di asilo nido, dopo un anno di maestra di asilo nido avevo ricevuto un'offerta come ricercatore e lavoravo nell'Ufficio del nostro governo come Cooperative Development Specialist Poor. [...] Come ho detto prima nelle Filippine lavoravo nella scuola materna, a me piacciono molto i bimbi, ed anche qua ovviamente. [Lioba Fe Gang]

Lavorare come mediatrice veramente è stata una casualità, una voglia mia, non è che c'era un albo ed il quartiere voleva per forza un mediatore. Ho iniziato a lavorare con i rom per volontà mia e per delle competenze assolutamente mie, potevano anche non esserci e non avevano niente a che fare con il profilo del mediatore [...] nel senso che avevo fatto teatro, so lavorare con materiali tipo l'argilla, materiali riciclati, tutto questo

fa parte delle mie competenze e me le sono giocate in ambito interculturale, ma per una mia scelta. [Selvaggia Tibiletti]

[...] a dir la verità il lavoro di mediatrice a me piaceva tanto molto di più di quello che avevo fatto in questa azienda farmaceutica, successivamente ho lasciato il lavoro e mi sono avvicinata di nuovo alla mediazione e da due anni gestisco il servizio centralizzato di mediazione (dell'associazione AMISS). [Aida Seferi]

Si, guarda è arrivato un po' per caso, non è molto lontano da quello che cercavo io nel senso che non era molto chiara la mia idea, mi sarebbe in ogni caso piaciuto lavorare con le lingue infatti chiesi ad un mio amico che era in Italia da più tempo se nelle agenzie per il turismo, in posti così, potevano essere assunti anche stranieri come me e lui mi disse no, no assolutamente non ho mai visto uno del nostro paese lavorare in posti come questo. Io poi all'inizio ho avuto delle difficoltà con il discorso dei documenti, per il permesso di soggiorno, comunque una volta risolta questa cosa qui la prima porta dove ho bussato ho avuto la risposta che cercavo per cui mi avevano già proposto un lavoro. Poi da lì ho conosciuto cosa fosse questa figura di 'mediatore'. Ho sempre immaginato che qualcuno, una qualche figura doveva esserci per appunto rispondere a queste esigenze da parte degli stranieri, come da parte delle istituzioni italiane e così, però l'ho conosciuta un po' per caso. [Mirela Canuci]

Non tutti i mediatori intervistati avevano quindi la consapevolezza e la voglia di fare questo mestiere, piuttosto, si sono trovati a farlo per puro caso. Anzi, dall'analisi delle interviste notiamo che alcuni di loro, al loro arrivo in Italia, avevano altri sogni, altri progetti e aspirazioni: fare l'avvocato, la giornalista, la biologa o l'ingegnere. I loro studi svolti in Italia, o nel Paese di origine, li orientava sicuramente verso altre professioni. Ma le difficoltà incontrate a trovare un lavoro attinente al titolo di studio li ha costretti, in un certo senso, verso questo lavoro, ai loro occhi più qualificante e, forse, più prestigioso di altri più umili svolti nei primissimi anni del loro arrivo in Italia. Come possiamo leggere infatti:

Io non sono mediatore, ma io non mi sento neanche mediatore mi sento ormai operatore sociale, perché sono formata ormai nell'ambito sociale, quindi lavoro ormai

nell'ambito sociale, non mi sento mediatrice. Intanto sono mediatrice, anche con i miei colleghi mediatori riteniamo che lavoriamo come operatori sociali, è da molti anni che lavoro come operatore sociale [...]. [D. - Era proprio questo il mestiere che voleva fare?]
R. - No, no. Io sono laureata in giurisprudenza, volevo fare qualcosa nell'ambito strettamente giuridico, sono stata legale nel mio paese, quindi era QUELLO che volevo fare. [Sanja Potparic]

Alla domanda: “Lei quindi non si sente in pieno mediatore? Che cosa significa mediazione per lei?”, la nostra intervistata risponde:

No, no non è quello, non capisco che cosa significa questa figura. Per me non è così, deve essere imparziale, essere un ponte tra istituzioni o servizi e le persone perché ognuna di noi quando media con questi personaggi, sta SEMPRE da qualche parte. Per me interprete è più logico ed impersonale per quello che hai detto, ma mediatore no. Non è possibile farlo [...] E' possibile farlo fino ad un certo punto, ma non sono convinta che una persona che deve avvicinare due persone, due istituzioni è come un ponte perché non è possibile essere imparziali con questi personaggi. Per me sono interpreti imparziali. Quando si traduce in un tribunale io traduco quello che devo tradurre, mediare è difficile non è possibile che tu resti neutra. Anche quando medi sei sempre da qualche parte, CERCHI DI PORTARLI DA QUELLA PARTE. E' molto difficile. O ti chiedono di tradurre un colloquio: uno dice una cosa e l'altro ne dice un'altra, in questo caso sei interprete. [Sanja Potparic]

Essere imparziali quando si lavora come mediatore per un'Istituzione è effettivamente molto difficile. Forse, sarebbe meglio che il servizio fosse offerto alle istituzioni da operatori afferenti ad organizzazioni del terzo settore, come associazioni, cooperative, ecc. In questo modo il principio dell'imparzialità avrebbe maggiori garanzie, anche se non è detto che sia così fino in fondo.

In secondo luogo, si tratta di un'esigenza di rendersi utile a qualcuno, di offrire la propria disponibilità e la propria capacità di tradurre, dal momento che si

è precedentemente sperimentato in prima persona quello stesso disagio⁴¹². È quanto viene ad esempio raccontato dalla seguente intervistata:

[...] poi ho fatto un corso come mediatrice culturale realizzato dal comune di Bologna. Mi ha interessato e mi è piaciuto molto partecipare, successivamente ho fatto due interventi di traduzione e mi è tanto piaciuto perché aiuti altre persone, questo mi ha incuriosito molto [...]. Comunque, la mia idea non era quella di fare la mediatrice, assolutamente, a parte che quando sono arrivata in Italia non conoscevo nemmeno cosa era il mediatore culturale, cioè anche come profilo, come lavoro, era per me una cosa proprio nuova anche perché nel mio paese (Albania) non esiste una figura del genere, non c'è ne bisogno [...] il mio primo anno in Italia è stato uno stress molto grande e così quando ti trovi in difficoltà all'inizio puoi capire le esigenze e le difficoltà delle altre persone che magari si trovano in situazioni di disagio superiori a quelle che in passato ho avuto io all'inizio. [Aida Seferi]

Anche in quest'altra intervista possiamo seguire un discorso simile:

Facevo l'operaio presso una fabbrica e il mio desiderio maggiore non era lavorare nell'azienda ma, piuttosto, collaborare nella società. Questa mia qualità non è nata in Italia, ma nel mio Paese. Nel frattempo organizzarono un progetto di formazione per mediatori culturali. Parlai con il mio datore di lavoro e lo informai che per frequentare il corso c'erano degli orari ed io sarei dovuto andare. Inoltre, poteva essere un importante titolo per capire e interagire con le istituzioni, con il sociale. L'idea iniziale era, quindi, quella di essere utile per la società in senso globale, dal momento che i problemi c'erano allora e ci sono ancora oggi. Mi sacrificai al lavoro, ma frequentai anche il corso [...].E' stata un'esperienza molto bella, perché essere considerato dall'istituzione scolastica come una figura di riferimento è una cosa importante.. Poi sei circondato da bambini che quando ti vedono ti salutano, si avvicinano...insomma "ti senti utile". Inoltre, devi guidare questi bambini, dare loro "un indirizzo". Poi, ovviamente, non mancavano i problemi. C'erano bambini che avevano difficoltà e cercavo di aiutarli. Ero molto soddisfatto di questo lavoro. [Mohamed Rafia]

⁴¹² A questo proposito Renate Siebert afferma: “Dietro i processi della traduzione si celano più dimensioni: da un lato impariamo a guardare oltre l’ovvietà del mondo che ci è familiare e che, in modo del tutto a-problematico, consideravamo “nostro”; dall’altro lato cominciamo ad intuire che ci sono mondi “altri”, mondi “loro”, che da chi ci vive sono ritenuti altrettante realtà ovvie (anche se a noi possono apparire del tutto stravaganti), intervento Convegno AIS, cit.

Fare il mediatore costituisce infine un'alternativa a lavori meno qualificati e meno retribuiti (o lavori, in particolare per le donne, che offrono meno flessibilità oraria); questo soprattutto per i mediatori che posseggono un titolo di studio molto alto:

[La precarietà] *Mi pesa e non mi pesa. Mi pesa perché è un lavoro che avendo una famiglia non guadagno tantissimo, guadagno perché oltre a questo ho fatto il lettore di francese nelle scuole medie e sono riuscita ad abbinarli ambedue. L'orario è molto comodo diciamo quattro o cinque ore al giorno, quindi per me come madre è molto comodo per i figli poiché ho un marito che lavora molto, gira, quindi mi da un po' di serenità perché riesco a lavorare quattro o cinque ore e poi tornare a casa. L'estate poi di solito si rallenta tutto, per cui riesco a stare a casa con i bambini che finiscono la scuola quindi è molto importante per stare con i bambini. Si lavora molto da settembre a giugno, e per me è comodo. E' come fare l'insegnante.* [Nadia Hadjeb]

L'analisi dei contenuti delle interviste mette in evidenza delle costanti nel percorso formativo e professionale dell'immigrato, anche se con delle eccezioni. È possibile individuare tre fasi nel percorso verso la professione di mediatore. Una prima fase di *necessità-casualità*, dove abbiamo visto domina la contingenza. In una seconda fase, quasi fisiologica, quella dell'*alternanza-ambivalenza*, il mediatore ha già svolto altri lavori, si è trovato in difficoltà forse inattese riguardo al riconoscimento dei titoli di studio, per cui si orienta verso un'attività tutto sommato gratificante e allo stesso tempo flessibile. Questa fase è definita da Anna Aluffi Pentini di *alternanza* in quanto il soggetto non ha ancora compiuto una 'scelta' professionale⁴¹³.

La terza fase di *consolidamento-riconoscimento* è caratterizzata dall'acquisizione di nuove competenze, dalla riflessione sulle proprie esperienze pratiche e dall'integrazione di queste nella formazione offerta dai corsi più strutturati. L'elemento di scelta professionale diviene più rilevante e consapevole per questi mediatori (è il caso dei mediatori specializzati).

⁴¹³ Cfr. Anna Aluffi Pentini, *op. cit.*, pp. 67-69.

3.2 - Mediazione: significati e finalità

*...quella bicicletta non è lì per essere Altro rispetto al sé
yoruba;
è lì perché a qualcuno interessa la sua solidità;
è lì perché ci porterà più lontano
di quanto possono fare i nostri piedi...
Kwame Anthony Appiah⁴¹⁴*

Come abbiamo visto nel corso del nostro lavoro, sono molteplici i modi di intendere, utilizzare e presentare la mediazione culturale. La varietà di attributi e di significati sembra dipendere da molti fattori. Come scrive Franca Balsamo: “I significati variano a seconda del tipo di servizio in cui la/il mediatrice/mediatore è inserita/o, a seconda che si tratti di un servizio specificatamente costruito per gli immigrati stranieri piuttosto che universalistico, a seconda del tipo di intervento, emergenziale o collocato all’interno di una strategia e di una progettualità, a seconda delle aspettative di singoli operatori e dei singoli mediatori, a seconda anche di scelte politiche rispetto a prospettive diverse sulle migrazioni e sulla società multietnica o interetnica ecc. e non ultimo, a seconda del genere”⁴¹⁵.

Che cosa è, e che cosa non è mediazione per i nostri intervistati? I significati variano da persona, a persona. Ognuno di loro utilizza delle metafore per spiegare il significato del mediare. La metafora del ponte è tuttavia quella più utilizzata e la troviamo presente in quasi tutte le interviste:

Si, la parola giusta è che faccio da ‘ponte’, non però un ponte di comunicazione, ma un ponte di SCAMBIO anche se mi sento di dire che purtroppo l’immigrato dalla sua parte dà molto di più di un italiano, perché molto spesso tra i miei amici italiani, con i quali ho più confidenza, mi sento spesso dire che: “io non devo adattarmi all’altro, ma è l’immigrato che si deve adattare a me”. In questo senso. [Rahal Ibnorida]

⁴¹⁴ Cfr. Davide Zoletto, *Dal concetto di Africa alle pratiche africane*, in “Aut, Aut”, *Altre Afriche*, N. 339, luglio-settembre 2008, Il Saggiatore, p. 8.

⁴¹⁵ Franca Balsamo, *Famiglie di migranti. Trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci, 2003, p.

Allora quando dici ad uno straniero i suoi doveri, devi sapere anche quelli dello Stato. Sei mediatore, devi fare da una parte e dell'altra. Lo straniero ha la voglia di fare le cose per bene, ma da questa parte non hai risposte, anche noi mediatori non siamo aiutati. Non hai più forza, l'unica cosa che puoi fare è chiamare un avvocato. Per il resto non sei autorizzata. Un mediatore deve avere anche le conoscenze adatte per tante cose, queste conoscenze le deve dare la questura. Se non hai spiegazioni, cosa puoi dare? Il ponte a metà si rompe, non ha fine con questo confine. Sono cose che alla fine, trovi molti radiati da matti. [Ana Achinca]

Le finalità si raggiungono attraverso una metodologia di lavoro appresa durante la formazione, e autoappresa dall'esperienza sul campo. I mediatori intervistati riferiscono che ogni caso di mediazione è diverso dall'altro, e che è necessario utilizzare di volta in volta un approccio risolutivo diverso. Non esiste dunque una metodologia, una tecnica da applicare ogni volta: esistono, invece, le persone. L'approccio del mediatore riguarda in un certo senso globalmente la persona che si trova di fronte. Metaforicamente, il mediatore indossa di volta in volta un nuovo camice, una nuova divisa, per far fronte ai diversi casi che si presentano quotidianamente. Secondo Maria Rosa Mondini: "Il metodo non è meccanica applicazione. È un procedimento che genera in sé le sue regole, le modifiche in situazione e, tenendo fermi i principi a cui si ispira, crea nuove strade per giungere alle sue finalità. È creazione scientifica sottoposta all'autocontrollo e alla revisione continua. Per questo nell'attività di mediazione c'è la necessità della supervisione. E ciò esige un continuo rivedere il proprio percorso di mediatori nella ricerca continua del rinnovamento del metodo, attraverso il quale la mediazione si applica"⁴¹⁶.

I seguenti stralci di interviste esprimono bene quanto detto:

Non so. Prima devi cercare di essere un po' accogliente, simpatica con la donna che viene a trovarti, è l'unico modo per agganciarla. Ma non c'è un metodo per capire cosa faccio, non penso a come lo devo fare. A seconda del caso, me ne accorgo che cambio, però adesso non saprei, forse, se uno mi vedesse mentre lavoro. Me lo dice la mia collega se ne accorge che cambio, anche il mio modo di parlare, è una cosa che faccio automaticamente senza stare lì a pensare. Per me la cosa migliore è cercare di

⁴¹⁶ - Cfr. Maria Rosa Mondini, Convegno Ancona, *op.cit.*, 23 gennaio 2009.

avvicinarmi al massimo alla persona, farle vedere che la sto accettando, è un sorriso non guasta mai, sai il sorriso fa già un pò [...]. Delle volte sai, vai in un posto trovi una persona così...non accogliente. Io i miei problemi li lascio a casa, per una persona un sorriso non costa niente, lei si sente già meglio, poi così la battutina, io faccio spesso le battutine per farle sentire a proprio agio. Ecco, mi diverto, ed è passata la mezz'oretta che doveva passare, non c'è una formula precisa, sono io che devo trovare il modo giusto con ogni donna. Ci sono delle donne con le quali non posso fare battute, non posso parlare in un certo modo, perché so che se mi arriva una integralista non posso dire certe cose che dico ad un'altra, con la quale ci mettiamo a ridere. Con lei devo stare educata e usare il suo linguaggio, perché loro iniziano ad usare un altro linguaggio, (...) sorella, qualcosa così, ed io devo capire cosa vuole, capito? Tutto dipende da chi hai di fronte [...]. Sì, tutte le volte che arriva una signora diversa cambio camice. È una metafora ecco. Come la cipolla, se c'è questa allora tolgo il primo strato della cipolla, e poi l'altro. Non c'è una formula. Avrei dei problemi ad usare sempre la stessa formula.
[Serghini Houda]

[R. - Il mediatore parte sempre dalla persona?] I. - *Sì, esatto. La metodologia d'intervento cambia da mediatore a mediatore, come abbiamo sentito al focus group in comune l'altro giorno, cambia anche da un intervento all'altro. Però la cosa più importante, la prima devi ascoltare, ascoltare ATTENTAMENTE, ATTENTAMENTE, e lasciare parlare l'altra persona. Devi ascoltare con attenzione tutte e due le parti e non devi dare dei giudizi, anche perchè 'giudizio' è una parola molto brutta, non devi fare un intervento, o dare delle conclusioni affrettate prima che non ascolti tutte e due le parti.*
[Rahal Ibnorida]

Noi siamo in quattro e tutte e quattro abbiamo un carattere diverso, chi ha più pazienza con i bambini, chi ha più pazienza con le donne, poi ognuno mette del suo nel senso che siamo diverse tutte e ci sarà quella più gentile e quella meno. Abbiamo degli approcci diversi, comunque ci sono diverse caratteristiche, noi cerchiamo di socializzare sempre un po' con loro, noi siamo in quattro e ognuna di noi segue tre persone, in più quelle che sono fuori dalla struttura. Abbiamo tre signore che sono all'esterno della struttura che seguiamo perché anche se sono in appartamenti di transizione viene detto, anche se non c'è ne occupiamo più come una volta perché ora sono più indipendenti, gli stiamo dietro per la loro storia, per i problemi sul lavoro, anzi sono quattro signore.

Ognuno di noi qui segue tre signore, io ho due marocchine e una rumena, ecc. [Lucilla Selgado]

Quella persona che hai davanti può non essere il marocchino medio o l'albanese medio che tu ti aspettavi che fosse. Può essere diverso da te come mediatore, per cui tu devi cercare di mediare per quella specifica persona, per quel caso e non per la comunità albanese in senso lato, che risponde ad un'immaginata cultura di un certo tipo. [Jora Mato]

In ultima analisi, non esistono ricette sempre valide per mediare: il metodo e la tecnica, già sperimentate in formazione, sono le basi dalle quali partire, ma dalle testimonianze riportate emerge come ogni mediazione sia un percorso a sé. È un percorso difficile, che presenta sempre diversi e nuovi problemi. Il mediatore è quindi non un esecutore di regole prefissate, ma è un ricercatore che ha ben chiaro il fine che si prefigge, cerca e crea nuove strade perché le persone in mediazione possano giungere a scoprire e a riconoscere il proprio e l'altrui volto, al di là delle maschere e dei ruoli.

Egli adotta nei suoi interventi delle strategie comunicative come l'empatia, emotiva, cognitiva e intuitiva; pratica l'ascolto attivo e il silenzio, fondamentali per entrare nel mondo dell'Altro. Il silenzio è il linguaggio dell'anima, esso si apprende in formazione. Con umiltà e in silenzio il mediatore si mette all'ascolto dell'Altro. "È grazie al *silenzio* –secondo Maria Rosa Mondini- che le persone possono rappresentarsi: quando il silenzio ritrova il proprio spazio può esserci il vuoto, che è vuoto per accogliere, in quanto spazio di potenzialità e di libertà. Tale vuoto segna una distanza con l'altro, ma anche tra l'io esteriore e l'io interiore, tra l'io ruolo e l'io profondo. L'io esteriore, l'io ruolo, l'io della maschera intacca le nostre relazioni. Se riesce a tacere rimane tutto lo spazio per accogliere la persona che ci sta di fronte"⁴¹⁷.

Nelle parole di una mediatrice:

Devo dire che per noi mediatrici l'ascolto è molto importante. Penso che l'ascolto è la capacità primaria di una mediatrice nel senso che prima ancora di parlare e di dire la sua dovrebbe ascoltare, ascoltare, ascoltare, dirsi dieci volte di ascoltare e

⁴¹⁷ Cfr. Convegno Ancona cit.

poi intervenire perché comunque: 1) Le persone che si sentono ascoltate sono molto predisposte a loro volta ad ascoltarti per cominciare, le persone che non si sentono ascoltate no, hanno ancora voglia e bisogno di dire la loro per poi ascoltare. 2) Perché lavori spesso con persone che soffrono del fatto di non essere ascoltate. 3) Perché ascoltare aiuta la comprensione di un altro. Senza un lungo ascolto non capirai mai il detto, diciamo dall'esplicito all'implicito. Solo ascoltando molto riesci a capire il messaggio esplicito che la persona ti dice, e capire quello implicito che sta dietro, se no un ascolto momentaneo fugace non ti dà la possibilità di capire cosa altro la persona ti vuol dire in quel momento, che cosa sta facendo con le semplici parole, ma te l'ho sta dicendo con messaggi impliciti che possono essere la gestualità, lo sguardo, vari altri modi. [Jora Mato]

In questo senso leggiamo ancora:

Certo il silenzio del mediatore, certamente è importante. Soprattutto se non è lui a parlare, nel senso che deve far comunicare le due parti. Deve intervenire quando pensa che ci siano dei momenti di incomprensione, ma non è la sua capacità di parlare che deve essere ampliata, ma quello dell'interlocutore. [Jora Mato]

Nella pratica mediativa non si cerca a tutti i costi di azzerare o annullare i *conflitti*. Il conflitto fa parte della vita, e per questo non è né un bene né un male. Non sempre è sano evitare il conflitto, e i mediatori non sono assimilabili a dei pacieri. La mediazione, cioè, non è buonismo. I mediatori cercano solo di ristabilire o di stabilire una comunicazione fra le parti. Questo loro stare fra le parti apre, o ricuce, legami, comunicazioni interrotte da incomprensioni, pregiudizi, rappresentazioni mentali di diversa natura, spesso legate a paure profonde dell'animo umano. Un limite della mediazione è dunque pensare che essa possa risolvere i conflitti. Se così fosse vivremmo in un mondo idilliaco, dove ciascuno di noi vivrebbe in pace con l'altro.

Ancora, il mediatore fa da specchio, ma riesce a riflettere i conflitti delle parti solo avendo uno specchio pulito. Questo significa mediare prima di tutto i propri conflitti, al fine di evitare il meccanismo della proiezione, identificandosi con una o con l'altra parte. Proprio per evitare questi rischi, in formazione si lavora molto duramente su di sé. Ci si mette in gioco, attraverso esercizi di *role*

playing, di empatia, di silenzio e ascolto dell'altro. Così dichiara ad esempio una mediatrice intervistata:

Io penso che un conflitto tra autoctoni e nuovi arrivati sta scritto nella storia, nel senso che non è evitabile, può essere facilitato nella conoscenza, può essere riempito di contenuti, cioè puoi dare strumenti per la conoscenza, puoi creare momenti di socializzazione che facilitano la cosa, puoi creare spazi dove questo conflitto può essere contenuto, sono vari modi in cui puoi facilitare questo, però, secondo me sta scritto nella storia delle civiltà che l'incontro delle civiltà, delle diverse culture crea momenti, la diversità stessa, come prepari questa conoscenza, come prepari questo incontro, puoi facilitare questo incontro però non puoi pensare che sarà senza momenti di conflitto, perché la differenza stessa porta dei momenti di conflitto, perché anche la più ideale delle coppie ha dei momenti di conflitto, anche la più ideale delle famiglie ha dei momenti di conflitto. Il conflitto è una modalità di comunicazione che usiamo. [...] la mediazione deve sempre, vediamola così, è come se io nei vecchi codici che si criptavano, c'era anche la modalità di scrivere al rovescio, ecco la mediatrice deve essere sempre quello specchio che quando uno scrive al rovescio rispecchia l'altro e riesce a leggere il giusto. Anche quando la comunicazione è difficile perché non sempre le due parti vogliono comunicare, non sempre questa volontà è esplicita, cioè non sempre dicono: "Sì, io voglio conoscere l'altro". [Jora Mato]

Sullo stesso tono si esprime anche un'altra intervistata:

Due cose ci sono state sempre consigliate: self control, prima di tutto, e mai partire dai propri problemi personali per risolvere i problemi dell'altro [ricercatrice: in mediazione si dice lasciare le proprie scarpe sporche fuori dalla porta della mediazione]. Se ho avuto dei problemi nel passato ed ho tirato avanti nella mediazione non li devo tirare fuori, devo essere al di sopra delle parti. Devo sì cercare di capire quella persona, ma io non posso per esempio dare ragione ad un immigrato o ad un Ente pubblico, io devo cercare di avvicinarli, altrimenti li metto sempre in conflitto. Sì, posso capire di più i problemi di un immigrato perché sono io stesso un immigrato, forse, gli stessi problemi che sta affrontando lui in qualche modo li affronto anche io, in qualche modo, o li ho già affrontati, ma non posso partire dai miei problemi. Nel senso che devo lasciare i miei problemi da parte, la mia provenienza da parte, tutto deve essere a parte. Io sono un mediatore vuol dire: "io devo, in qualche modo, accontentare le due parti e facilitargli la

comunicazione. Maggiormente se c'è un bambino, per inserire quel bambino, o per la famiglia, avvicinare la famiglia all'Ente o all'Istituzione (in questo caso la scuola).
[Rahal Ibnorida]

Nella pratica della mediazione, dunque, avviene il riconoscimento dell'altro come persona, come essere umano al di là dei conflitti. Ciò significa che il conflitto può anche rimanere irrisolto, muto, agonico, ma le parti in gioco nello spazio nuovo della mediazione riconoscono e accettano il volto dell'altro, la sua sofferenza, le sue emozioni, e non lo vedono più come un nemico da abbattere:

Certo il conflitto fa parte della vita, fa parte dell'essere umano, è un modo di comunicare, è un aut-aut, nel senso che il riconoscere l'altro avviene attraverso degli stadi, dove è previsto anche il non riconoscimento in certi momenti dell'altro, il pensare che il valore dell'altro sia inferiore al tuo o diverso. [Jora Mato]

In ultima analisi, il mediatore nel suo lavoro, definito da alcuni molto pesante a livello emotivo, incontra, mista alla propria, la sofferenza degli utenti. Si tratta, naturalmente, di sofferenza di vita; di una vita difficile e faticosa legata alla perdita delle proprie radici culturali, alla nostalgia della propria terra, allo shock culturale, a sentimenti di esclusione, discriminazione e razzismo da parte della società di accoglienza. Quest'ultima, in alcuni casi, sembra infatti non percepire il bisogno di queste persone, e sembra dunque ignorare il significato della parola accoglienza, seppur la si ritrova più volte ripetuta nei documenti e nella normativa nazionale.

I seguenti brani di interviste gettano luce su quanto finora detto:

Proprio questa chiusura, questi micro universi io li vivo un po' come una situazione di isolamento e secondo me non è molto positivo. E questo secondo me è un aspetto culturale che appunto sono delle cose così. [R. - Forse, è anche un po' la città, vivere in questa dimensione cittadina?] I. - Sì, si mi hanno un po' spiegato questa cosa qui perché appunto si ero curiosa di capire se era davvero da per tutto così. Questo l'ho capito che non è così da per tutto, ma purtroppo è una cosa che mi vivo come una sofferenza, una mancanza. Giusto perché appunto non so per me vivere in comunità anche in piccole comunità come questa di una palazzina e così via aiuta a volte, perché

nessuno dice mi devi disturbare tre volte al giorno, ma anche queste chiusure queste cose qui non aiutano. Forse, dipende da non so (...), forse andando più in avanti la cosa migliora, non so. [Mirela Canuci]

L'altro conflitto è quello sociale. La società italiana, nonostante gli sforzi che si fanno, secondo la mia ottica da mediatore culturale, da emigrante e da lavoratore, finge di dimenticare la sua memoria. Anche l'Italia è stato un popolo di emigranti circa 40 anni fa...Allora perchè nascondere la verità e non cercare di capire che siamo tutti cittadini dello stesso mondo? Proprio ieri leggevo sul giornale di un ragazzo indiano, adottato da genitori italiani, che si è arrampicato e gettato dal quinto piano di un edificio. Viveva in Italia da circa 18/20 anni, ma si sentiva trattato da straniero. Ha lasciato una lettera in cui ha espressamente manifestato il suo disagio in questa società. [Mohamed Rafia]

[R. - essere mediatrice ti aiuta a guardare il mondo con gli occhi di chi lo vive?]
I.- tantissimo, perchè io provengo da un altro paese, però arrivano talmente con storie dolorose, dolori dell'anima. E' come leggere un libro e ti senti in quel personaggio, la stessa cosa. Perché vivi in quel momento la vita di quella persona. La vedi con i suoi problemi. Tante volte li puoi aiutare, altre volte è tardi per intervenire. Sì, vedo molto diverso tutto. Anche le amiche che sono italiane mi hanno detto: 'sei cambiata tantissimo'. È vero che riesco ad essere più flessibile, prima mi sentivo molto più straniera. Adesso mi sento sul ponte, un puntino da tutte e due le parti, prima ero molto più straniera, adesso non avrei un paese, sarei alla fine del modo. Provo a passare la stessa cosa al prossimo, (...). E così scopri il mondo con le tue radici e vai avanti, devi trovare una via d'uscita. [Ana Achinca]

Poi io ti dico sinceramente che ho avuto un momento in cui praticamente ho pensato che questo fosse un lavoro molto duro, ancora più duro di quello che fanno gli operatori nel senso che loro si vivono la situazione attraverso un filtro. E' come uno che vede la Francia attraverso un documentario e appunto vede le cose le capisce, non è un problema però è diverso da chi va a vivere lì, anche soltanto con un piccolo viaggio. [Mirela Canuci]

Se c'è dunque un bisogno urgente di mediazione, in quali campi questo bisogno è più avvertito secondo le testimonianze dei mediatori? Sembra che esso

sia presente in tutti i campi: sociale, sanitario, scolastico, del carcere. La professione di mediatore è una professione di ‘valore’ dicono gli stessi mediatori. Attenua i conflitti sociali, aiuta gli immigrati nel processo di integrazione e li aiuta anche a sentirsi meno soli, ascoltati, accolti e con dei punti di riferimento.

3.3 - Difficoltà e soddisfazioni del mediare

Quella del mediatore è una professione non esente da difficoltà e rischi, ma è ricca anche di gioie e di soddisfazioni. Se numerosi sono gli inconvenienti che possono presentarsi nella pratica mediativa, ancor più numerosi, secondo alcuni dei nostri intervistati, sono le soddisfazioni e i risultati che si possono ottenere alla conclusione di un tale percorso. I rischi, in primo luogo, sono legati proprio alla criticità delle situazioni operative e al difficile equilibrio che in ogni caso comporta, di per sé il ruolo di mediatore. Secondo Anna Aluffi Pentini: “non c’è possibilità di mediazione culturale, nella sua accezione più profonda, senza accettazione della propria vita senza rielaborare ricordi e sogni, senza accettare lutti e separazioni, senza desiderio di emancipazione e senza aver acquisito consapevolezza delle proprie capacità e la forza per difendersi e riscattarsi. Non c’è possibilità di mediare se non ci si è avventurati personalmente nell’ignoto di una nuova realtà affrontando il rischio della delusione, dell’incomprensione, del non essere riconosciuti. Lo sforzo comunicativo, l’assunzione del rischio di non essere capiti, la capacità di sfidare situazioni di ingiustizia, sembrano requisiti più decisivi per la buona riuscita della mediazione rispetto alla semplice appartenenza etnico-culturale”⁴¹⁸.

La maggior parte dei mediatori intervistati fa riferimento a difficoltà dovute a problemi di comunicazione e relazione sia con l’immigrato che con l’operatore del servizio. Il mediatore, cioè, facendosi strumento di comunicazione catalizza su di sé i conflitti, sia interni che esterni. Questo, a volte, delude le aspettative, che invece di incontrarsi si scontrano. Infatti, la doppia appartenenza di questa figura multifaccia è causa di difficoltà e di conflitti interiori, che richiedono un sostegno a livello psicologico e un’intensa formazione a chi ne

⁴¹⁸ Anna Aluffi Pentini (a cura di), *La mediazione interculturale. Dalla biografia alla professione*, Franco Angeli, Milano, 2004, p. 50.

interpreta il ruolo. Il conflitto, nei casi peggiori, può diventare anche distruttivo. I mediatori, in queste situazioni, affrontano il problema cercando di tirarsene fuori attraverso strategie indirette o prendendosi più tempo per il caso in questione. A volte la difficoltà sta nel fatto che il mediatore si sente coinvolto, sente di condividere le istanze di una parte, ma è obbligato per il suo ruolo professionale a restare *neutro*.

I mediatori, quando si trovano a mediare tra famiglie e servizi, diventano il parafulmine dove si scaricano le tensioni degli uni nei confronti degli altri. Le difficoltà che possono incontrare nel rapporto con i connazionali derivano dal ‘mito-certezza’ che i due, venendo dallo stesso Paese, debbano per forza andare d’accordo, dal timore reciproco di rafforzare questo stereotipo culturale e dall’esigenza di sfatarlo in alcuni casi. A tale scopo il mediatore opera creando nuove ed originali interazioni, come prevede la relazione di aiuto; garantisce la correttezza di traduzione, come prevede l’interpretariato; mostra una certa flessibilità di fronte agli imprevisti, come prevede il lavoro socio-educativo e quello dell’interpretariato.

La difficoltà di rimanere neutri quando si condividono certi punti di vista è in particolar modo relativa al rapporto con i connazionali. È rispetto a questi che si fa più fatica a non lasciarsi coinvolgere; si sente più forte una sorta di conflitto di lealtà. In questi casi, molti di essi si impongono di essere professionisti, cercando di essere leali con entrambe le parti, anche se ciò costa fatica. L’importante è essere convinti e sicuri del proprio ruolo.

E poi da un'altra parte ci sono famiglie con i bambini (...) faccio molto, accompagno molto le coppie o le donne sole nel lavoro di gruppo con lo psicologo, l'assistente sociale con la madre del bambino, o nel caso di affidamento e non è facile (...) Con le coppie monoculturali che non vanno d'accordo, e non vanno d'accordo ancora di più quando intervengono queste persone, quando io dico ficcano il naso nel loro modo di istruire, educare, mangiare, bere, uscire c'è un grande conflitto culturale dove il (...) che proviene dall'altra parte è vissuto, ha pensato con il fatto di dire si come fanno tutti quelli che vengono qui che devono avere dei problemi non so se ieri ti ricordi quella che bruciava il bambino per curarlo. Eh! Va bé qua c'è proprio una difficoltà proprio nel modo in cui loro vivono come noi li guardiamo, che so ad esempio una mamma che il suo bambino fa i capricci e po po po lo picchia, allora l'assistente sociale

va giù di testa e dice: “non lo devi picchiare”. Ma, lei è cresciuta con le botte, sua nonna è cresciuta con le botte, vuoi che lei non da le botte (ride), gliele da e lo ama, questo è il suo modo di fare e subito l’allontanamento del bambino dalla sua mamma, lei non è in grado di fare la mamma ecc. Culturalmente secondo me siamo proprio lontani. C’è una signora che con suo marito non vanno d’accordo con una bimba piccola e ha lo sfratto non esecutivo, ma ha già lo sfratto. Questa signora è stata visitata dall’assistente sociale e dice: “io butto la bambina” e l’assistente sociale: “ma come si può, questa è una situazione psichiatrica”, ma no, dico io, da noi si usa mi butto e butto la bambina piuttosto vado a morire che finire per la strada, non abbiamo saputo pagare un’altra casa, questa casa ci ha mangiato tutto, prendi 1000 euro e pagano 700 e cosa mangiamo? Allora si chiede aiuto all’assistente sociale e dice: “non ce la facciamo, dove andiamo, il padrone che vuol venire a metterci fuori e allora se non ho una casa mi butto con la bambina, mi ammazzo almeno la finisco con la morte perché non vivo più”. E gli assistenti sociali dicono: “ma che cosa sta dicendo? (...)”. Ma è un modo di dire e allora io delle volte mi trovo in certi momenti di dover quasi tacere, di non riferire le cose violente all’assistente sociale diventa proprio credo proprio la causa a volte io non le dico queste cose violente, non riesco a farglielo spiegare e non riesco a tacerlo. Sì, sì, solo questo la linea tra qua e la, tra una parte e dall’altra che mi mette proprio in difficoltà questo è un vero problema cercare di spiegare culturalmente cosa vuol dire quel gesto, che è come una provocazione: “se io dico questo allora lei mi aiuta”. Ma, non è un gesto vero lei non butterà mai la sua bambina, non si butterà mai non ci arriverà mai, ma ti sfiniscono con questo gesto così tu ti svegli e gli dai la casa e anche se tu non puoi e dicono: “ma io non posso, non sono io che decido”, ma alla fine trovano la soluzione. [Nadia Hadjeb]

Diversi mediatori si rendono conto che è importante fare un lavoro personale di decentramento dalla propria cultura per gestire questo coinvolgimento, perché è proprio questo che procura maggiori sofferenze e difficoltà. La formazione e soprattutto la supervisione dei casi, da parte del coordinatore del servizio dove operano, aiutano il mediatore nel venire a patti con le proprie emozioni e lo sostengono nella costruzione di una competenza professionale che lo protegga da una eccessiva vulnerabilità.

Inoltre, la posizione sociale del mediatore si confronta con diversi livelli di aspettative: da un lato quelle nutrite dal Paese di provenienza, dall’altro quelle ridimensionate di fronte alle reali possibilità di lavoro individuate nel Paese di

arrivo. Difatti, abbiamo situazioni di chi, nella fase iniziale, ha dovuto svolgere lavori molto umili al di sotto delle proprie aspirazioni e che, successivamente, vede un miglioramento proprio attraverso il lavoro di mediatore.

Sono arrivata a Roma nel 1999 con un visto turistico, poi dopo tre mesi sono diventata clandestina a tutti gli effetti. Ho abitato in un edificio che era una scuola abbandonata per quattro mesi. Dopo tre mesi ho trovato lavoro come domestica, certamente in nero, poi da là abbiamo trovato un appartamento e ci siamo spostate. Ma, la vicina aveva paura dello straniero, ha chiamato i carabinieri, e siamo state costrette ad andare via. Dopo ho vissuto tre - quattro mesi in una FIAT, una macchina, in inverno, un periodo tremendo. Poi abbiamo trovato una casa vicino Roma, e lì avevamo il minimo, una doccia senza riscaldamento, però abitavamo in tanti, in due stanze si arrivava ad 11 o 12 persone. Da là sono diventata regolare, con il garante, con la legge precedente, sono diventata regolare. Le persone dove lavoravo non volevano la regola: non è vero che con il permesso di soggiorno si trova più lavoro. In quel periodo lì, che ho avuto grosse difficoltà di salute, ho una fortissima allergia che non mi faceva continuare con il lavoro, problemi con la schiena, giustamente curarti da clandestino è un po' difficile, ho pensato che dovevo cambiare. [Ana Achinca]

A livelli di bassa specializzazione e scolarizzazione, la professione di mediatore può apparire una conquista sociale, rappresenta un'alternativa gratificante al lavoro di manovalanza. Mentre, nel caso di un'alta specializzazione, specialmente per chi ha competenze pedagogiche, l'esigenza di un rapporto paritario educativo con gli insegnanti si pone in maniera problematica, se non, a volte, drammatica.

Soprattutto nel mediatore inesperto, una certa insicurezza rispetto al proprio ruolo e alle proprie competenze crea certamente non poche difficoltà. Ad esempio, alcuni mediatori raccontano di essersi sentiti inizialmente a disagio nel porsi in relazione con figure professionali alte. Questi problemi sembrano però essere più frequenti all'inizio della professione, anche se un po' di incertezza è comunque presente sempre nel lavoro di mediazione. Quello della mediazione è in effetti un lavoro molto difficile, in quanto ogni caso è a sé, e la teoria è utile solo fino ad un certo punto: c'è sempre infatti un margine di incertezza in cui si devono prendere decisioni critiche. L'insicurezza personale è connessa anche con

il senso di forte responsabilità che si avverte nei confronti delle parti con cui si lavora. In questi casi è sempre opportuno farsi supportare per ogni dubbio dai propri coordinatori e lavorare costantemente sulla rilettura dei casi per accumulare esperienza e per identificare e correggere eventuali errori. Come racconta in questo senso la seguente intervistata:

Eh...le difficoltà (sospira), la difficoltà è quando, è cercare di ottenere un risultato prima possibile senza i problemi burocratici che sempre si mettono per traverso. Le difficoltà sono difficoltà eh... non saprei tutto e niente. Lentezza, perché molte cose si devono incastrare tra la questura, il rinnovo dei permessi insieme con il lavoro, cioè scadenze che poi molte volte non si riescono a rispettare. Poi la difficoltà quella che mi trovo è mandare in avvio dei procedimenti con delle persone che non riescono a pagare gli affitti, questa è la cosa più difficile. [Sanja Potparic]

Quasi tutti i mediatori intervistati descrivono la loro professione come qualcosa di altamente gratificante. Le soddisfazioni che si ottengono sono ciò che consente di affrontare anche le numerose difficoltà. Una prima gratificazione è il sentirsi utili. Instaurare relazioni positive con i connazionali che godono dell'intervento di mediazione è una delle gratificazioni più immediate. Mediare dà soddisfazione in quanto permette di stare vicino agli immigrati in difficoltà.

[...] perché mi piace. Mi ritrovo in tutti i soggetti: nei piccoli, nei più grandi. Perché per ognuno di loro, ogni situazione mi riporta sempre a questa passione che ho per questo lavoro, proprio perché ogni volta c'è una cosa che cambia continuamente o per motivi geografici, o per modo di essere, è molto complesso quindi ogni situazione è una situazione a se e io lavoro per ogni situazione mi sfinisco vado avanti in maniera molto meticolosa e diversa e in ogni situazione cerco di esplorarla fin nel profondo, vado molto al di là. [Nadia Hadjeb]

Per i mediatori che lavorano nelle scuole, quello che si riceve dai ragazzi è un riconoscimento particolarmente gradito, specialmente quando questi ragazzi emergono e riescono negli studi. A scuola è bello vedere ad esempio che i bambini neo-arrivati imparano subito e si inseriscono in fretta all'interno della

classe coi compagni e gli insegnanti. Il rapporto con i bambini, poi, è un'altra fonte di gratificazione per quei mediatori che lavorano con i più piccoli. Infine, è gratificante avere un legame con le famiglie, sentirsi utili, essere considerati persone importanti. È il caso, questo, del mediatore leader della propria comunità di appartenenza.

Per i mediatori intervistati è inoltre molto importante centrare gli obiettivi. Questa è una soddisfazione che, se da un lato è legata ancora al rapporto con i connazionali, dall'altro risulta molto più centrata sugli obiettivi che non sulla relazione pura e semplice. Il mediatore è appagato quando gli interventi hanno successo. Lavorare per aiutare gli immigrati, per facilitare la loro integrazione, per creare un cambiamento nei servizi e costruire un mondo migliore è gratificante. In tal senso, questo lavoro dà soddisfazione ogni qual volta si riesce ad aiutare una famiglia o un bambino in difficoltà, permettendogli di integrarsi e di ricevere una risposta ai propri bisogni.

3.4 - La formazione e le altre risorse

La figura del mediatore culturale, anche se non ancora istituzionalizzata, non può essere certo affidata all'empiria e al volontariato, ma necessita di una specifica formazione, sia di base che continua. Nell'esperienza dei mediatori intervistati i corsi di formazione, spesso, si presentano non solo come un percorso di formazione professionale, ma anche come un momento di riflessione personale sulla propria storia di immigrazione e di integrazione. Difatti, nei casi di esperienze positive, questi corsi sono visti come luoghi di apprendimento sia teorico che pratico, ed hanno permesso in molti casi, come afferma Mariangela Giusti, di sperimentare su di sé il "carattere mutevole dell'esistenza"⁴¹⁹. Questo li ha stimolati ad osservare con uno sguardo benevolo tale mutevolezza e ad evolversi a partire dalla cultura che più sentono propria. Questa rielaborazione dell'esperienza di migrante è resa possibile da un contesto che sa essere *dialogico* e in grado di proporre idee ed esperienze che creino uno sfondo accogliente.

⁴¹⁹ Mariangela Giusti, *Ragazze adolescenti nella migrazione. Nuove testimonianze da una prima indagine qualitativa*, in AA. VV., *Con voce diversa. Pedagogia e differenza sessuale e di genere*, Guerini Studio, Milano, 2001, p. 205.

La formazione prevede degli stage da fare nei vari servizi presenti sul territorio. Durante il tirocinio gli allievi hanno modo di sperimentarsi e di mettere in pratica, sotto la guida dei tutor, i contenuti teorici appresi in aula, consolidando la propria autonomia professionale. Dalle testimonianze degli intervistati sui corsi di formazione seguiti emergono sia aspetti positivi che negativi:

Di negativo e che è durato poco rispetto al corso che era molto, molto interessante. Per me era da fare a livello universitario, adesso sembra che lo mettano come laurea breve. Io vorrei farlo, magari nella prossima vita. Di negativo ancora perché era molto concentrato nel senso che dovendo fare antropologia culturale, psicologia, avevamo 10 materie, o forse più, per 8 mesi è un po' poco, che poi in questi 8 mesi facevamo anche corsi di computer, le ore sono poche. A me come corso mi è piaciuto moltissimo perché ti insegnavano a relazionarti. Quello che mi chiedevi prima cioè se facendo questo mestiere vedi le persone diversamente, grazie al corso sì. [Lucilla Selgado]

La formazione di base viene sempre ricordata dalla maggior parte dei mediatori intervistati. Quelli che, invece, non l'hanno ricevuta non ne fanno particolare menzione. In tutti, comunque, emerge con forza l'idea che, all'inizio della professione, se gettato immediatamente nell'operatività il mediatore ha poche risorse per fare bene il proprio lavoro.

La formazione permanente, o continua, è invece una delle risorse che tutti i mediatori ricordano come componente fondamentale del proprio bagaglio. Per molti, specificamente per coloro che non hanno seguito un corso di base, questa è stata l'unica occasione di apprendimento specifico relativo alla mediazione. È unanime, poi, il riconoscimento dell'utilità di queste esperienze di formazione, soprattutto nei primi periodi del proprio percorso professionale.

La formazione permanente consiste anche in occasioni interne di apprendimento, di razionalizzazione del lavoro e di aggiornamento. Infine, una risorsa importante è la supervisione dei casi che si fa nel gruppo con il coordinatore. È in queste occasioni che vengono presentate le difficoltà, gli insuccessi e gli esiti positivi del caso svolto, con consigli per il futuro in vista di possibili miglioramenti.

Si può dire, in generale, che è condivisa l'idea che la formazione sia utile per svolgere un lavoro di alto livello professionale. Essa si rivela importante per definire bene il proprio ruolo e i suoi confini, per imparare a trattare con utenti e operatori attraverso un'attenta analisi della domanda; per lavorare con un denominatore comune sui casi più complessi. Oltre agli aspetti operativi, alcuni mediatori vedono nella formazione l'opportunità di sviluppare una adeguata sensibilità interculturale e di lavorare sul proprio decentramento. Di per sé, sono infine tutte occasioni in cui il mediatore si sente riconosciuto, valorizzato, protagonista di una rete di scambi e di contatti che dà ampio respiro alla sua professionalità.

Ancora, per alcuni mediatori l'esperienza sul campo è stata la prima fonte di apprendimento e continua ad essere indispensabile per la propria crescita professionale. Ci riferiamo qui a quei mediatori che non hanno seguito nessun corso di formazione: imparare dal campo è stato per loro una stretta necessità, considerati che i corsi si sono tenuti in periodi precedenti. Difatti, gli ultimi corsi di formazione in provincia di Bologna si sono svolti nel 2001. Ad ogni modo, tutti i mediatori riconoscono all'esperienza diretta un valore insostituibile.

[...] Adesso è ovvio, che pensano a fare i mediatori in ambito sanitario, scolastico, ma si impara tutto sul lavoro, non sulla carta, la carta se devo essere sincera (...) quando non sei azzeccato, in questo lavoro, se minimamente non c'è un contatto, non passa il messaggio alla signora, cosa fai? Sei bravissima, ma non sei in grado, o ce l'hai, o non ce l'hai. Il fatto di riuscire a passare, di avere una tua simpatia per arrivare all'altro, perché anche quello sai, tu stai cercando, ed un po' di simpatia verso quella persona, se non è passato, non hai fatto niente. [Serghini Houda]

I mediatori intervistati ritengono inoltre che l'esperienza serva soprattutto nel momento in cui essa viene analizzata e fatta parlare con un lavoro di gruppo, durante le supervisioni. Questo aiuta a non perdere nessun apprendimento e ad imparare soprattutto dagli errori, che altrimenti non verrebbero colti. Quando alla fine dell'intervento si fa l'analisi, il mediatore vede quello che ha fatto, confronta i casi, vede come è andata, cosa è successo, e riflettendo su questo può migliorare il proprio operare nei casi successivi.

3.5 - Le prospettive future

La mediazione si stabilisce oggi su due versanti: la mediazione di emergenza e la mediazione in pianta stabile, i quali rappresentano i due diversi volti di una stessa professione. L'impressione generale che emerge dalle interviste è che, rispetto al proprio futuro, i mediatori culturali avvertono un senso di incertezza, legato prevalentemente al fatto di non sapere se vi siano reali possibilità di lavoro, in considerazione, soprattutto, dell'assenza di un riconoscimento istituzionale del profilo professionale. La mancanza di adeguate disposizioni legislative pone problemi anche per la stessa legittimazione e praticabilità del ruolo. A tutt'oggi manca una normativa quadro che definisca a livello nazionale la figura e le funzioni del mediatore culturale. Di conseguenza, ci troviamo di fronte ad una professione che cambia a seconda dell'accezione con cui viene formata e impiegata nelle diverse realtà territoriali, con eccessivi margini lasciati alla sensibilità e allo spirito del fai da te dei servizi.

Non si può sottovalutare infatti il bisogno che il mediatore ha di veder riconosciuta anche formalmente la sua professionalità, per una questione non solo di prestigio personale, ma anche contrattuale ed economica. Questo potrebbe garantire ai mediatori un impiego istituzionale a tempo indeterminato e non, come di solito accade, una collocazione precaria e contratti di collaborazione che li portano ad essere retribuiti in base alle sole ore di lavoro svolte. Una situazione simile li costringe ad affidarsi, contemporaneamente, ad altre occupazioni, visto che non è possibile considerare l'attività di mediazione come continuativa e stabile. Naturalmente, questo va a scapito della possibilità di formarsi adeguatamente e continuativamente. E' per questo che, nelle parole di una nostra intervistata, si ha a volte difficoltà a pensare al mediatore come ad una figura di prestigio:

[...] parlare di persona di prestigio, lavoro di prestigio non lo so se è veramente così nel momento che non è stata riconosciuta ancora come professione. [Aida Seferi]

Alcuni mediatori infatti, più che di professione prestigiosa, parlano di realizzazione personale:

[...] io non sono venuta in Italia per trovare un lavoro. Per dire, io avevo già un lavoro in Albania, se sono venuta qua è per fare qualcosa in più, non qualcosa in meno. Poi non sono arrivata dove volevo, [è laureata in Geologia e all'inizio ha cercato di lavorare come geologa in un laboratorio] però intanto sono contenta che faccio un lavoro del genere perché nel mio paese non ci pensavo neanche ad un lavoro del genere, perché un lavoro così in Albania non esiste. Sono contenta che lo faccio perché mi sento un po' realizzata, nel momento in cui tu sei un aiuto per gli altri questo per me vuol dire tanto.
[Aida Seferi]

Inoltre, i mediatori avvertono un certo distacco tra la formazione e il mondo del lavoro e un senso di smarrimento per il futuro:

Ma, forse, per la mediazione non c'è futuro, cambierà tutto, annulleranno la mediazione. Non so come andrà. Prima c'erano tanti finanziamenti per la mediazione. Ma, adesso? [Lioba Fe Gang]

C'è una crisi fortissima per il lavoro come mediatori e quest'anno anche il servizio immigrazione ne ha convocati pochissimi, con un ritardo contrattuale enorme. Io stessa per un lavoro nelle scuole, iniziato nel mese di settembre, ho firmato il contratto adesso.
[nel maggio dell'anno scolastico 2006/2007, Selvaggia Tibiletti]

Pensarsi in una nuova situazione professionale significa fare i conti non solo con la propria identità, ma anche con il senso di adeguatezza/inadeguatezza rispetto alle proprie competenze lavorative, in generale, e di mediazione culturale nello specifico. Si delinea come problematica la dimensione dell'affrontare da soli, specialmente per le donne, il nuovo ruolo, che viene percepito sia come lavoro da svolgere, ma anche da trovare.

[Difficoltà?] *...vuoi per questa precarietà dei contratti, io parlo per me che per campare faccio quattro lavori, qua, al Centro Interculturale Zonarelli, all'ISI, a scuola...è pesante comunque. Non sono molte le persone che negli anni riescono a*

lavorare solo con la mediazione [...], io penso che sia complicato già per gli italiani, perchè è precarietà su precarietà, a maggior ragione per una persona straniera che immagino abbia più bisogno anche solo per arrivare a quel permesso di soggiorno che obbliga a dimostrare una attività lavorativa di un certo tipo, ecco sì la gente non può lavorare così. E' indegno, indecoroso. Se da una parte si va a specificare fino a nei minimi dettagli che cosa deve fare un mediatore fino chiaramente all'assurdità, perchè c'è di tutto: dalle lingue parlate alle competenze che vanno in tutti gli ambiti possibili ed immaginabili, i mediatori devono essere la panacea di tutti i mali, devono risolvere tutto, dall'altra parte non si risolve la precarietà. [Selvaggia Tibiletti]

In ultimo, altri mediatori parlano di un'altra mediazione. All'inizio alcuni, dopo tanti, tantissimi e poi alla fine nessuno:

[D. - Lei pensa che ci sarà un futuro per la mediazione? O ci sarà una trasformazione?] R. – *Alcuni dicono che ci sarà, ma non in questi termini. I figli di queste famiglie saranno loro i mediatori, piano, piano verremmo accantonati perché si stanno istruendo, vanno a scuola, sono bravi, sono integrati e quindi avremo loro nei servizi, poiché l'Italia ospita ancora gli immigrati è l'unico paese che ancora ha le porte abbastanza aperte, la regolarizzazione; non è facile in altri paesi no? C'è ancora BISOGNO, bisogno quindi. Io penso così. [Nadia Hadjeb]*

3.6 – Il genere nella mediazione culturale

Dalle interviste svolte, ma anche dalla letteratura sul tema, risulta che la mediazione culturale è una strada declinata al femminile. La storia delle donne è dovunque storia di mediazione, di funzione *relais*, di ponte all'interno della famiglia tra soggetti spesso in conflitto tra loro, e tra famiglia e servizi.

In molte città e regioni del nord d'Italia, la mediazione culturale è stata subito assunta da centri e da associazioni di tradizione femminista come una strategia d'azione congeniale. Dalle interviste semistrutturate ai testimoni privilegiati si nota che vanno in questa direzione anche i Centri e le Associazioni nate a Bologna, agli inizi degli anni Novanta e oltre, come la Casa delle donne, il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, l'Associazione Orlando, l'Associazione A.M.I.S.S., l'Associazione Agorà dei mondi.

Effettivamente, l'impegno delle associazioni femministe è stato notevole nell'accogliere e sviluppare la pratica della mediazione culturale e nel portare in essa una prospettiva di genere. "La cultura e la filosofia (sessuale o di genere), prodotte dal femminismo italiano, non potevano non rendere quest'area estremamente sensibile al riconoscimento di altre differenze e a mettere in gioco competenze di mediazione e di interazione costruite in anni di esperienza, a livello delle soggettività sia individuali che collettive e politiche"⁴²⁰. C'è da dire, comunque, che la rilevanza del genere nella mediazione culturale è ancora poco analizzata da studi e ricerche.

In alcuni ambiti, ad esempio, emergono riflessioni che sembrano individuare un unico *genere* per la mediazione: "che, in quanto professione di cura è professione eminentemente femminile"⁴²¹. Difatti, per il regolamento dell'Associazione Crinali di Milano, la mediatrice che opera nei servizi materno infantili deve essere non solo straniera ed immigrata, ma anche e soprattutto donna; deve aver vissuto le stesse esperienze dell'utente ed essere in tutto e per tutto un oggetto di identificazione per poter entrare in una relazione empatica.

Inoltre, la nostra ricerca sul campo evidenzia una prevalenza delle donne: quindici su quattro uomini. Potremmo definire quindi la mediazione una professione di genere (tutta al femminile) e abbastanza giovane. L'età media degli intervistati va infatti dai 30 ai 38 anni.

Gli elementi di care e di aiuto tornano dunque anche in questa professione. Il 'prendersi cura naturale rispetto a quello artificiale è un bisogno primario secondo Fabio Folgheraiter, e dell'animo femminile aggiungo io. "L'aiuto è sempre esistito prima del welfare ed esisterà anche dopo"⁴²². Il modello di interazione che propongono, a volte, le mediatrici è quello di cura della persona, con una partecipazione emotiva e solidaristica che nasce da una forte identificazione. Questo sottopone però il loro lavoro e il loro essere mediatrici a dei rischi. Secondo Franca Balsamo: "Il rischio è che si sporgano eccessivamente

⁴²⁰ Franca Balsamo, *op. cit.*, p. 159.

⁴²¹ Cfr. Crinali, *Professione mediatrice culturale*, Franco Angeli, Milano, 2001, p. 77.

⁴²² Fabio Folgheraiter, *La logica sociale dell'aiuto. Fondamenti per una teoria relazionale del welfare*, Edizioni Erickson, Trento, 2007, p. 9.

sul versante del prendersi cura delle persone e delle situazioni in modo troppo coinvolto e senza distanza”⁴²³.

Si profila inoltre la rilevanza di un rapporto empatico di donna a donna. Le donne che si rivolgono ai servizi (in particolare sociali e consultoriali) hanno alle spalle situazioni complesse e spesso molto dolorose. Situazioni di violenza intradomestica, di abbandono e di non cura dei minori, di segregazione e di isolamento da parte dei loro coniugi. Ma, allo stesso tempo, le immigrate non portano sempre tutta la drammaticità della loro situazione al servizio, spesso per paura sono silenziose e reticenti, anche perché sono sole in un Paese straniero dove non si comprendono né le regole né le possibilità di un reale aiuto. La fragilità della loro condizione spesso emerge solo con la presenza della mediatrice. Le mediatrici rappresentano in questi casi un filtro che è in grado di raccogliere i bisogni, e la loro funzione non è solo culturale, ma anche sociale. “All’ospedale e al consultorio arrivano solo i segnali di un malessere che è nelle case”⁴²⁴. Di questo ci parla ad esempio una nostra intervistata:

[...] poi nei servizi socio sanitari dove si rivolgono famiglie con problemi delicati fra uomini e donne, divorzi, separazioni, affidamenti, casini, figli, tutto questo, noi abbiamo preferito sempre che ci sia la figura di mediatrice donna, non un uomo. Invece, questi fanno lavorare degli uomini. Perché ci vuole una donna mediatrice che capisce meglio quando si devono trattare dei problemi inerenti la famiglia, fra uomo donna ecc. Io sono un mediatore e mi trovo dall’assistente sociale arriva un uomo e una donna che hanno problemi in casa, sai alcuni mariti seguono le tradizioni cioè entra lui e lascia la moglie fuori perché c’è un mediatore uomo, se ci fosse stata una donna mediatrice ad accoglierli almeno fossero entrati tutte e due. Io ho sempre rifiutato di lavorare in questi posti, né nei servizi sociali né in tribunale né in carcere né in altri ambiti come questi. Però insisto molto su questo, come anche come esperienza ho gestito, ho coordinato queste attività quando si tratta di questi casi bisogna mandare e trovare una donna. [Mohammed Louhi]

Questi servizi si trovano così investiti di un ruolo di intervento più complesso di quanto è invece quello esclusivamente clinico. Si tratta di una

⁴²³ Franca Balsamo, *op. cit.*, p. 160.

⁴²⁴ *Ivi*, p. 161.

funzione sociale, quindi, che si può realizzare soltanto attraverso una continuità di rapporto tra i vari servizi, in modo da costituire una rete di sostegno almeno in quelle fasi particolarmente delicate come quelle della gravidanza, del parto, dell'allattamento e della relativa maternità. A questo scopo è funzionale il lavoro di mediazione supportato dalla creazione di una rete tra servizi e altre figure professionali, tra consultori, ospedale, assistenti sociali e mediatrici, in un percorso di accompagnamento della persona attraverso l'organizzazione atomizzata dei servizi. "Essere immigrata sembra una condizione ritenuta imprescindibile di per sé, anche se viene presentato come altrettanto imprescindibile il lavoro formativo di riflessione ed elaborazione della propria storia, che, da potenziale minaccia di transfert culturale, ostacolo alla relazione, viene resa una risorsa professionale"⁴²⁵. Nelle parole di una mediatrice intervistata:

Io penso che il mediatore/trice può farlo sia lo straniero che l'italiano solo che l'italiano dovrebbe essere inzuppato, dovrebbe imparare la cultura, aver vissuto, studiato la cultura degli altri, non puoi fare il mediatore ad esempio sulla questione del velo delle donne musulmane, devi lasciare la libertà alle persone di fare quello che si sentono di fare perché vengono da quella cultura lì, poi ci sono persone che il velo non lo usano e non è criticabile, magari non sono d'accordo. Io considero il velo un'umiliazione per la donna, loro magari no, io non sono d'accordo sulla copertura totale del viso, ma magari è una sicurezza per loro, forse è una maniera per preservarsi. Anche al sud le mamme contadine portano un velo in testa, e se non è criticabile questa cosa qua perché criticare gli altri. Bisogna essere un po' aperti, nel senso che il mondo sta cambiando, purtroppo ci sono i paesi poveri, ci muoveremo sempre di più la tecnologia cambia, ci permette di spostarci da una parte all'altra, dobbiamo vedere il mondo con altri occhi non dobbiamo essere così fissi, rigidi. Non tutti accettano la religione cattolica, non è vero che nel mondo intero ci sia questa apertura verso ciò, però non vedo a parte i paesi estremisti dove sono state ammazzate persone cristiane e cattoliche, non vedo questo accanimento verso questa religione. Io non me la sentirei di fare il mediatore in una comunità solo musulmana, perché non sono preparata, vorrei fare una via di mezzo. [Lucilla Selgado]

⁴²⁵ Cfr. Crinali, *op. cit.*

Ad ogni modo, bisogna stare attenti a distinguere il desiderio di offrire alle donne immigrate un'occasione per emanciparsi e costruirsi un futuro professionale, dall'identificazione di fattori quali il genere e la storia personale come condizioni imprescindibili per svolgere la professione di mediatore. L'importante, in questa professione, è che non si perda di vista l'obiettivo principale di ogni relazione di mediazione: la costruzione di un incontro interculturale, all'insegna della fiducia e della trasparenza.

Le stesse perplessità emergono quando si cerca di individuare l'età giusta per il mediatore. Anche in questo contesto ci sono delle differenze di opinione notevoli: in alcuni contesti si tende a privilegiare un professionista giovane, in altri, invece, la giovane età potrebbe comportare mancanza di autorevolezza e credibilità nel confronto con le parti. È per questo che non esiste, come spiegano Johnson e Nigris, un'età giusta in assoluto, così come non esistono caratteristiche personali adatte di per sé alla mediazione. Esistono piuttosto contesti, soggetti, esperienze differenti sulle quali è sempre indispensabile innestare un lavoro di riflessione personale, di formazione e di analisi della domanda adeguata⁴²⁶.

Non esistono perciò caratteristiche che rendono un individuo mediatore nato. L'origine, il sistema di appartenenze, la storia personale, una particolare età e il sesso non sono, e non possono essere, garanzie di un buon intervento di mediazione, nemmeno a livello più semplice.

3.7 - Una probabile tipologia di mediatore culturale

Dall'analisi delle interviste, la costruzione di una tipologia ci aiuterà a leggere la realtà dei mediatori culturali a Bologna, sintetizzando alcuni elementi ricorrenti e generali in un tipo-ideale, di originaria ispirazione weberiana. La costruzione di tipologie è un particolare strumento della ricerca qualitativa. La categorizzazione nei cinque tipi servirà ad interpretare le differenze di posizione, di pensiero, di metodologie di lavoro da un mediatore all'altro.

⁴²⁶ Cfr. Elisabetta Nigris. (a cura di), *Educazione interculturale, op. cit.*

La prima tipologia di mediatori individuata è quella del *mediatore leader*, leader della sua comunità di appartenenza⁴²⁷. Politicizzato e molto critico sugli interventi di *policy* attuati dall'amministrazione locale, e non solo, ma anche sulle politiche del governo centrale. Questi mediatori, dopo un periodo di esperienza come mediatori culturali, ricoprono oggi incarichi istituzionali nei sindacati di categoria come CGIL e UIL, in Associazioni di immigrati e autoctoni, nel Forum degli immigrati. Inoltre, sono Presidenti o vice presidenti di Associazioni delle comunità di appartenenza, o rivestono cariche di funzionari nella Regione Emilia Romagna, nella Provincia di Bologna e nei vari sindacati. Nelle parole di Marta Ghezzi: "Gli immigrati sentono come vitale la risonanza con il proprio gruppo etnico e quindi gli interventi più seri e incisivi sono quelli mirati a sostenere le comunità. La partecipazione dell'immigrato ad un'associazione costituita dallo stesso gruppo etnico riempie un vuoto che è insieme origine e prodotto di ogni emarginazione [...]. Perciò l'associazione è un luogo in cui i portatori della stessa cultura trovano la possibilità di espressione, di interazione, in cui la comunità definisce i fini sociali [...]. Nel contempo l'associazione fa crescere la personalità collettiva e attraverso quella fa crescere la cosiddetta formazione politica. Nella programmazione e nella gestione delle attività e nel rapporto con varie strutture istituzionali e non, l'associazione trova la sua verifica"⁴²⁸. Spesso, questi mediatori lavorano o hanno lavorato presso sportelli informativi e di orientamento (soprattutto gli albanesi). Come si può leggere nei seguenti passi di interviste:

A volte mi capita di trovare persone che utilizzano il ruolo per altro, per decidere, per muoversi politicamente, come un leader che fa gli interessi della propria comunità. All'interno della comunità solo certe persone creano queste dinamiche perché non tutti si identificano con quella persona, come l'Imam che qui hanno deciso che rappresenta la comunità, ma nel paese di origine chi è? Una persona che sa leggere e che quindi qui diventa il leader che ovviamente porta avanti un tipo di interesse religioso

⁴²⁷ "I *leaders* naturali, secondo Marta Ghezzi, riconosciuti sono quelli che condividono le stesse condizioni materiali degli altri o che le hanno condivise facendo gli stessi percorsi. Sono quelli che hanno saputo dialogare senza rinunciare alla propria cultura, quelli che non si sono assimilati troppo, magari anche ricorrendo a matrimoni misti" (Marta Ghezzi, *Il rispetto dell'altro*, NIS, Roma, 1996, p. 109).

⁴²⁸ *Ibidem*.

in un contesto laico, ma non è lui. Egli agisce coerentemente ai suoi valori. Il problema è chi decide che lui debba essere un elemento rappresentativo, quello è pericoloso e la stessa cosa può succedere con il mediatore. [Leyla Dauki]

Allora lì è nato il centro (il Centro di Prima Accoglienza), abbiamo fatto comunità, fare la spesa insieme, pagare le tasse e poi dopo un periodo di isolamento abbiamo espresso il nostro diritto di lavorare... I compagni si sono avvicinati a noi per condividere questo dolore, questa tristezza, di essere condannati ad un centro di isolamento con il permesso di andare a lavorare, consumare, pagare le tasse, e tornare al centro di isolamento, un carcerato libero. Una parte della comunità si è chiesta: "come possiamo aiutarli?". Io mi sono permesso di essere il portavoce, di interagire con l'esterno, con le istituzioni, fare il portavoce di quel dolore e dell'abbandono totale, è stato duro rappresentare quel tipo di vita, mentalità, e noi siamo riusciti piano, piano a ragionare, un gruppetto, dapprima un gruppetto, e fare delle iniziative con i compagni. Muore un nostro lavoratore una morte drammatica, i suoi compagni di lavoro prendono una pistola ad aria, un compressore e mandano in aria tutto il corpo, il lavoratore muore. [Mohamed Rafia]

Il mediatore tutto-fare, invece, crede molto nella professione e nel lavoro di mediatore, ma data la precarietà di questo lavoro si muove da un servizio all'altro per arrivare alle 36 ore di lavoro. Questo perché gli interventi in alcuni servizi sono solo di poche ore. Essi denotano spesso una certa 'stanchezza' nel muoversi da un servizio all'altro, con gravi conseguenze per gli interventi di mediazione che risultano essere discontinui e frammentati. Inoltre, conoscere l'organizzazione, le regole dei vari servizi dove si lavora costa molta fatica, e questo può anche incidere negativamente sulla buona riuscita di un intervento. Spesso, i mediatori lavorano in ambito scolastico ed educativo, dove però da alcuni anni i finanziamenti in progetti per la mediazione culturale sono di fatto diminuiti. Lavorano anche presso gli sportelli del Centro per l'Impiego, del carcere nonché nel Servizio Immigrati del Comune. Queste ultime istituzioni hanno organizzazione e metodologia di lavoro differente.

Ah! Bella questa domanda. Questo è emerso anche nella riunione dell'altra volta, io faccio un po' di tutto, mi occupo di tutto: dalla scuola sia nell'ambito lavorativo che medico, scolastico, sociale e anche socio-sanitario. [...] Sì, faccio più interventi. A

me piace fare di tutto, molto. Non ho mai voluto specificare gli interventi anche se lavoro in un ramo unico ti arrivano sempre dei problemi diversi, quindi io dico che vale la pena fare di tutto. [Rahal Ibnorida]

Ho fatto questi due lavori parallelamente per il comune di Bologna, soprattutto per i servizi sociali e per l'USL, ma in questo contesto qui. Le richieste del servizio immigrazione sono varie: lavorare nella scuola, nei servizi sociali e un pò vasta la gamma delle richieste ed io ho risposto a tutto. [Mirela Canuci]

Il *mediatore specializzato* lavora in un preciso ambito che può essere: sanitario, sociale, scolastico, lavorativo, carcerario, nei tribunali ecc. Sono i così detti *vecchi mediatori*, la maggior parte dei quali si trovano in Italia da circa venti anni. Essi si sono formati soprattutto agli inizi degli anni '90 entro i primissimi corsi di mediazione, ovvero negli anni in cui c'è stato il boom migratorio a Bologna e in tutta Italia. È in questi anni, infatti, che a livello locale sono stati avviati i primi interventi sull'accoglienza (sono nati i Centri di Prima Accoglienza per far fronte all'emergenza) e, successivamente, sono stati creati i primi corsi di formazione per mediatori culturali. Un tale processo è stato avviato, soprattutto, da alcune regioni dove la presenza immigrata era abbastanza alta, fra queste una delle prime è stata appunto la Regione Emilia Romagna. Questi mediatori lavorano solitamente in ambito socio-sanitario. In questo ambito due esperienze significative dominano il panorama bolognese: l'Associazione A.M.I.S.S., ed il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, istituito nel 1991, una delle primissime esperienze in Italia.

Il mediatore specializzato conosce bene il suo ruolo e, a volte, aiuta le istituzioni inesperte a utilizzarlo nel migliore dei modi e ad orientarsi in senso interculturale. In alcuni casi, il mediatore può entrare consapevolmente in conflitto con l'istituzione mettendone in luce le contraddizioni, egli si dimostra però in grado di gestire i conflitti che ne derivano senza penalizzare l'utenza, eventualmente chiarendo i presupposti della mediazione all'istituzione. La voce di questo intervistato chiarisce meglio questo punto:

Possono esistere conflitti proprio quando i ruoli non sono chiari, una delle situazioni che lei conosce benissimo è che molte volte dopo quando io faccio formazione alle mediatrici eccetera, ma io non l'ho tradotto questo al medico, fanno un'azione di filtro per quanto riguarda le informazioni fra utente e medico, soprattutto fra utente e medico fanno un filtro spesso che viene fatto in funzione di una facilitazione della relazione che è anche una delle paure che l'operatore sanitario ha che quello che viene detto da lui non possa essere recepito fino in fondo, ed è una delle insicurezze diciamo, infatti si è insicuri che tutto quello che ci viene detto sia realmente quello che è, e che tutto quello che noi diciamo venga realmente tradotto perché c'è una comunicazione triadica di cui tu operatore sanitario non conosci la lingua, e vivi una situazione di subalternità che non sei abituato a vivere e questo crea molto disagio. Cioè fare un colloquio con la mediatrice a tre, e sto parlando dei temi del consultorio cioè della nascita, della vita, della morte, temi intimi e non un braccio che lo vedo da sola se è rotto o no, non avendo lo strumento linguistico a disposizione, visto che noi usiamo solo quello naturalmente, ti mette in una situazione di deprivazione e di frustrazione piuttosto alta, quindi molto spesso, anche per questo ho parlato lì della funzione di 'cura', una brava mediatrice culturale è fra i due, ma è anche fra i due anche dal punto di vista psicologico non solo dal punto di vista culturale, e da questo punto di vista si deve farsi carico dei problemi del paziente, ma anche delle eventuali difficoltà dell'operatore sanitario che deve gestire un ruolo molto diverso che è un ruolo asimmetrico stavolta dove è lui è in basso, mentre è abituato ad un ruolo asimmetrico dove lui è in alto e quindi sì. Però devo dire che più che di mediatrici culturali, almeno nel mio centro, cominciamo ormai a dire che laddove si incontra un migrante ecc. ci sono questi strumenti: la mediatrice culturale ecc. le traduzioni, gli opuscoli in tutte le lingue che servono quello che servono ecc., ma funziona il centro il servizio se c'è una mediazione culturale fra gli operatori questo è il problema secondo me, si deve parlare di mediazione culturale che avviene in tutti gli incontri e ognuno ritrova il proprio modo di métissage naturalmente però non posso pensare di lavorare con una donna migrante avendo anche la mediatrice e mantenendo intatte le mie modalità operative, devo mediare le procedure, i protocolli indicazioni in funzione di quello che la mediatrice mi offre, ma anche in funzione di una mia personale conoscenza di quella cultura, di quel incontro ecc. che fa sì che io alla fine faccia un colloquio molto diverso con la donna migrante rispetto ad una donna autoctona. [Maria Giovanna Caccialupi]

Troviamo poi il *mediatore improvvisato*, il quale vive in Italia da qualche anno e parla la lingua italiana. Questo tipo di mediatore viene inserito nei vari

servizi dagli Enti locali e dalle varie associazioni in situazioni di emergenza, ma spesso non detiene nessuna formazione alla mediazione culturale. Durante il suo lavoro ha seguito seminari, convegni e incontri ad hoc sul tema, a volte organizzati dalla stessa struttura dove lavora, la sua formazione avviene *in itinere* direttamente sul campo attraverso l'esperienza del "fare".

Questa tipologia di mediatore appartiene alle nuove comunità di immigrati, che ancora oggi arrivano sul territorio bolognese. Parlano lingue poco conosciute come l'urdu o il blanga, per le quali esiste una vera e propria carenza di mediatori formati. Questi mediatori molto spesso lavorano in situazioni di emergenza, soprattutto in campo penale-giudiziario dove, a volte, la loro funzione è quella di tradurre, più che mediare. È anche il mediatore utilizzato, paradossalmente, proprio negli uffici per stranieri, come quelli presso le questure o i comuni, che non sembrano riuscire ad avviare progetti specifici di intervento che superino l'intervento emergenziale caotico, con un uso molto strumentale e limitato. Un utilizzo a questo basso livello è anche tipico degli ospedali nei momenti in cui non ci sono altri progetti volti a sostenere il senso della sua presenza e l'importanza del suo ruolo. Un'altra caratteristica di questi operatori è che lavorano in modo precario e sull'emergenza, come possiamo rilevare nei seguenti passi di interviste:

Allora, mia sorella faceva la mediatrice culturale sempre nella lingua blanda, quindi quando sono arrivata qui sapevo già un po' di cose, ne avevo già sentito parlare. Poi ho conosciuto una signora che si chiamava Mila e mi ha proposto se volevo fare la mediatrice, visto che ero libera in quel momento ed ero interessata. Però ancora non sono riuscita a fare il corso perché a Bologna è da due anni che non ne fanno più. Perché a Bologna prima c'erano dei corsi sulla mediazione culturale, io adesso sto lavorando però ancora non ho fatto il corso. Infatti, sì io ho cercato su internet ed ho visto che c'è un corso a Rimini, però dopo quando li ho contattati era già pieno, potevo andare anche lì. Poi so che l'anno prossimo c'è a Modena, per cui spero di farlo lì, perché a Bologna non vogliono farne più, perché sono tanti che hanno fatto il corso però praticamente non lavora nessuno con loro. Loro non sanno dove sono andate a finire queste persone.
[Rashida Mottuba]

Noi tendenzialmente abbiamo cercato di inglobare dentro A.M.I.S.S. persone che avessero una formazione in questo ambito, però devo dire che negli ultimi cinque, sei anni la regione Emilia Romagna e la Provincia non ha più aperto nessun corso di formazione per mediatrici culturali in nessun ambito. L'ultimo aperto è a Ravenna, in provincia di Ravenna, da qualche mese a Bagnacavallo. E' il primo aperto dopo sette anni, dei corsi il nostro è stato l'ultimo sulla mediazione socio-sanitaria, poi basta, per cui questa realtà pone molte difficoltà, le comunità sul territorio sono cambiate ciò significa nuovi cittadini stranieri provenienti da altre aree del mondo, per cui le mediatrici che venivano richieste non c'erano sul territorio o non erano formate. Abbiamo avuto spesso mediatrici provenienti da altre regioni che poi sono venute a Bologna e le abbiamo inglobate dentro, ma è una difficoltà quella di avere mediatrici formate in parte. In parte tocca a noi fare la formazione come associazione il che è un impegno, ma comunque non abbiamo le risorse e l'energie per fare una formazione adeguata che richiede vari campi di conoscenza. [Jora Mato]

Come abbiamo già detto, questa tipologia di mediatori lavora soprattutto sull'emergenza, senza la possibilità di svolgere interventi programmati e continuati. Questo provoca non pochi rischi, legati innanzi tutto alla mancanza di esperienza e di formazione, che sono invece indispensabili per la riuscita di un buona mediazione.

Soprattutto chi lavora sulla mediazione sa benissimo che lavorare sull'emergenza è la morte della mediazione, perché ti lascia pochissimo spazio. Poi poter mediare e lavorare con personale non qualificato è altrettanto faticoso e a volte è meglio non lavorare proprio, piuttosto che lavorare con persone che non hanno una formazione nel nostro ambito, perché rischiamo di far più danni che aiutare la comunicazione tra stranieri e cittadini.[Jora Mato]

Il *mediatore rinunciatario* denota una certa stanchezza, mista a delusione, nei confronti delle amministrazioni locali in termini di politiche per gli immigrati, e in particolare per gli interventi di *policy* sulla mediazione culturale. Questi mediatori possiedono un'alta formazione e specializzazione alla mediazione. Hanno collaborato, a partire dai primissimi anni in cui lo strumento della mediazione appare, con varie istituzioni presenti sul territorio bolognese, in

particolare nel campo scolastico-educativo come il CD/Lei. Dopo esperienze molto positive, legate a momenti in cui le risorse finanziate dal Fondo Sociale Europeo venivano spese per la mediazione, si ritrovano oggi spiazzati da un calo vertiginoso dei finanziamenti destinati alla mediazione; Associazioni storiche, che con molta fatica erano state aperte, si trovano così costrette a chiudere i battenti:

[D.: Non ci sono più dei finanziamenti? Neanche per i progetti sull'intercultura?]

R.: *No, quasi niente e per questo motivo che noi abbiamo chiuso, è inutile avere una sede di lavoro, rispondere alle telefonate e così via. Abbiamo chiuso perché le scuole non ci chiamano più da due anni, che cosa dovevamo fare? Nel passato c'erano dei bandi, le scuole ti chiamavano per i progetti, per le ore di mediazione. Le faccio un esempio, oggi le scuole dicono: "un nuovo arrivato ha bisogno almeno di tre mesi, cosa vuol dire tre mesi?" Noi facevamo in questo modo: un mediatore culturale lo riceve fa degli incontri con i genitori per capire il suo pregresso scolastico, capire la realtà dove viveva perché ci sono quelli che arrivano dalla città, quelli che arrivano dalle zone rurali, non sono tutti uguali ognuno ha la sua situazione particolare. Quindi con i genitori e con gli insegnanti per far capire agli insegnanti qual è il suo grado di conoscenza delle altre lingue, quali sono le materie che ha studiato nel suo percorso e poi stare con il bambino anche negli altri incontri per fargli capire come funziona il sistema qua, come deve comportarsi, alcuni incontri da sei a otto, dieci e poi subentrava la nostra collega che deve essere italoфона, italiana, che deve avere esperienza dell'insegnamento della lingua italiana come seconda lingua. Un mediatore non può insegnare la lingua italiana, come un italiana non può fare mai la mediatrice tranne se ha vissuto in Cina 10 anni o 15 anni deve conoscere la lingua e anche la cultura. Quando, invece, una persona neo laureata in Lingue o in Scienze dell'Educazione dice mi interessa l'intercultura e vuole fare la mediatrice non lo può fare. Allora il mediatore deve per forza essere straniero. L'insegnante della lingua italiana, invece, deve essere proprio italoфона. Ci sono dei colleghi mediatori che hanno già due lauree qua in Italia però non li mandano, tranne in alcuni casi, dipende anche dalle realtà territoriali non so, siamo a Bologna e nessuno va nel centro di Ferrara perché è lontano, e se qualche collega abita nella zona potremmo chiedere qualche ora di intervento. [Mohammed Louhi]*

Questi mediatori, inoltre, denotano una certa ansia e preoccupazione per il futuro della mediazione, a seguito di una forte diminuzione dei finanziamenti dei progetti sia da parte del governo locale che di quello centrale. Dichiarano che

dopo l'avvento del centro-destra al potere, le risorse destinate alla mediazione sono diminuite ancora di più. Questa tipologia lavora soprattutto nell'ambito educativo-scolastico, dove in effetti le risorse per i progetti dedicati all'intercultura e alla mediazione culturale hanno avuto un calo abbastanza sensibile negli ultimi anni. Ciò viene dichiarato anche in un'intervista alla responsabile del Centro di Educazione Interculturale (CD/Lei) di Bologna. Il racconto di un mediatore sintetizza bene quanto detto:

Non avrei voluto arrivare al punto dove sono adesso: io non voglio più sapere della mediazione adesso, ho chiuso. Abbiamo chiuso l'Associazione A.M.I.L. dopo un'esperienza di sei anni, abbiamo fatto molte attività di mediazione a scuola sia a Bologna, sia in provincia, abbiamo gestito molti Centri educativi [...], le difficoltà ci sono, certo che non è semplice come per qualsiasi altro mestiere, però il mediatore culturale non può essere una professione se non è riconosciuta. [Mohammed Louihi]

E ancora in un'altra intervista:

Per cui, anche nel centro per l'impiego è durata poco. Poi per vari motivi mi hanno licenziato. Il mio titolo di mediatore dal 2003 è stato "archiviato!". Non lo utilizzo più, visto che non c'è una disponibilità da parte della società civile, la quale non ricerca questi esperti [...]. Ho archiviato il titolo e adesso sto lavorando con la CGIL. Ho un contratto di collaborazione. In realtà però la mia utilità sociale è sempre quella, faccio sempre il mediatore culturale, però ho archiviato la cartaccia. [Mohamed Rafia]

Si denota nelle parole dei due mediatori una certa rabbia, ma anche una certa rassegnazione per la situazione in cui si trovano costretti a vivere giorno per giorno. Il futuro della mediazione, nelle loro parole, è già segnato: la mediazione tenderà come 'pratica' a sparire nel tempo, visto che la società civile non accoglie e non riconosce l'importanza di questa figura. Questo è quanto loro hanno vissuto e pensano, quello che invece succederà in futuro è ancora difficile pre-dirlo.

Sicuramente, qualcosa a livello istituzionale in Provincia di Bologna si sta muovendo. È proprio degli ultimi giorni la notizia della promozione e del finanziamento da parte della Provincia di Bologna, attraverso il Fondo Sociale Europeo, del Progetto "Mediatori": un Servizio rivolto all'attivazione di un'azione

di ricognizione sul territorio provinciale per l'individuazione di lavoratori interessati alla qualifica di mediatore culturale e all'applicazione del servizio di formalizzazione delle competenze, finalizzato al successivo inserimento di tali utenti in percorsi formativi dedicati⁴²⁹. Era quello che aveva preannunciato, in una intervista nello scorso mese di luglio, Elisabetta di Pardo, responsabile della formazione alla Regione Emilia Romagna. Il Progetto "Mediatori" sarà gestito da Futura S.p.A. e prevede l'individuazione di circa 60 operatori attivi nell'ambito della mediazione interculturale sul territorio provinciale, interessati al riconoscimento delle capacità e delle conoscenze possedute, tramite l'iscrizione al Servizio di formalizzazione delle competenze regionale. Tale riconoscimento costituirà un credito formativo per l'accesso a percorsi formativi personalizzati che porteranno, previo esame, al conseguimento della *Qualifica professionale di Mediatore Interculturale*⁴³⁰. I percorsi formativi personalizzati –di durata variabile, secondo le competenze riconosciute all'utente– sono riferiti ad altra Azione che sarà attivata dalla Provincia di Bologna nel corso del 2009.

⁴²⁹ Operazione Rif. PA n 396/2008, approvata con Determinazione del Direttore del Settore Servizi alla Persona e alla Comunità della Provincia di Bologna, n. 16 del 26/09/2008, CR41, e cofinanziata attraverso il Fondo Sociale Europeo/Asse I Adattabilità.

⁴³⁰ Notizia letta sulla Newsletter dell'Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni del Comune di Bologna. Sito Web: www.osservatorioimmigrazione.provincia.bologna.it

QUARTA PARTE

LA FRANCIA E LA MEDIAZIONE CULTURALE

*“A volte il rumore quotidiano è il solo in grado di
rasserenarci e di farci sentire parte dell’umanità.
Altre volte, è proprio la sua assenza che amplia e
rende tutto più solenne.
Perché giunga la luce c’è bisogno di silenzio.
Devo partire.”*
Marcella Serrano, *Antigua*

Capitolo 1

UNO SGUARDO ALTROVE

1.1 – Mediazione e mediatori in Francia

Prima di addentrarci nel vivo della ricerca svolta a Parigi é opportuno sottolineare qualche variabile del contesto francese.

I processi migratori in Francia esprimono ormai la seconda e la terza generazione, sono processi strutturali e non emergenziali come quelli italiani⁴³¹. I fenomeni generati dalla vecchia immigrazione⁴³² convivono con la nuova. L’immigrazione, cioè, non è stata mai completamente bloccata, neanche dalle recenti politiche europee dell’immigrazione zero. La Francia ha manifestato nell’ultimo decennio, con il suo modello di politiche sociali di tipo

⁴³¹ Sulle questioni legate all’acquisizione della nazionalità francese leggere il testo di Patrick Weil, *Qu’est-ce qu’un Français? Histoire de la nationalité française depuis la Révolution*, Éditions Grasset & Fasquelle, Paris 2002.

⁴³² La Francia ha conosciuto, a partire dal XIX secolo, una rivoluzione demografica facendo di questa un paese d’immigrazione un secolo prima degli altri paesi europei. Fino alla seconda Guerra Mondiale, caso unico in Europa, la Francia importava degli uomini, mentre gli altri paesi europei li esportavano. Sui processi migratori in Francia confronta il libro di Gérard Noiriel, *Le Creuset français*, Seuil, Paris, 1988.

assimilazionista, seri limiti nella capacità di integrazione di consistenti fasce della popolazione immigrata. Infatti, secondo tale modello, lo straniero si doveva omologare in tutto e per tutto alla cultura del paese di accoglienza, senza che si rispettasse la sua identità culturale. In particolare, il termine ‘assimilazione’ è divenuto politicamente scorretto intorno agli anni settanta. Oggi tale modello è ormai superato dal nuovo modello dell’integrazione⁴³³, che secondo alcuni autori è però simile al vecchio, concettualmente e nella pratica⁴³⁴. Inoltre, il modello interculturale non ha avuto molto successo in Francia. Esso è rifiutato e criticato sia dai zelanti del modello d’integrazione repubblicano, orientato esclusivamente all’individuo, che dai partigiani del sistema comunitario. Gli uni e gli altri si oppongono a questa via mediana, sorgente d’insoddisfazione quasi generale⁴³⁵. Su questa scia, un vivo dibattito oppone da molti anni, in nome dell’unità della Repubblica, quelli che rifiutano il multiculturalismo considerato un frazionamento della società in ‘comunità’ (etniche, religiose e culturali) e quelli che, invece, giudicano necessario riconoscere le differenze identitarie culturali⁴³⁶.

Ultimamente, l’entrata in vigore della nuova legge Sarkozy⁴³⁷ sull’immigrazione regolamenta in maniera molto rigida gli ingressi sul territorio francese. Questa riduce pesantemente la possibilità di ottenere il ‘permesso di soggiorno’ introducendo il cosiddetto ‘contratto di integrazione’; aumenta da 12 a 32 giorni la detenzione in attesa dell’espulsione dal Paese; introduce la schedatura attraverso le impronte digitali e i dati biometrici per tutti coloro che faranno richiesta di visti e permessi di soggiorno, anche se questo provvedimento, a breve, interesserà tutta l’area di Schengen⁴³⁸. Sembrano dunque edificarsi muri sempre più alti e invalicabili per la fortezza Europa.

⁴³³ Per ulteriori approfondimenti sul modello d’integrazione alla francese consulta il testo di Dominique Schnapper, *La France de l’intégration, sociologie de la Nation en 1990*, Gallimard, Paris, 1991.

⁴³⁴ Cfr. Véronique Le Goaziou, Rojzman Charles, *Le Banlieues, Idées reçues*, Le Cavalier Bleu Éditions, Paris 2006, p. 109.

⁴³⁵ Cfr. Ragi Tariq, *Acteurs de l’intégration. Les associations et les pratiques éducatives*, L’Harmattan, Licorne, 1998, p. 10.

⁴³⁶ Il sociologo francese Michel Wieviorka si pronuncia per un multiculturalismo che rifiuta i poli estremi del com’unitarismo, da una parte, e dell’assimilazione, dall’altra. (Cfr. Michel Wieviorka, *Commenter la France*, Édition de l’Aube, Paris, 1997, p. 151; ID., *Une société fragmentée? Le multiculturalisme en débat*, La Découverte, Paris, 1996).

⁴³⁷ Nuova legge sull’immigrazione approvata il 30/giugno/2006.

⁴³⁸ Per saperne di più sull’accordo intergovernamentale europeo di Schengen, villaggio lussemburghese diventato luogo simbolico, e firmato dai paesi membri il 14 giugno 1985, confronta Jacqueline Costa-Lascoux, Patrick Weil (sous la direction de), *Logiques d’État et*

In Francia, vecchia terra d'immigrazione, la mediazione culturale sembra aver giocato fin dall'inizio due funzioni principali:

1. prevenzione e/o ricomposizione dei conflitti;
2. coinvolgimento degli immigrati nelle politiche e nei servizi della città.

L'utilizzo professionale della risorsa immigrata in ambito sociale risale ai primi anni settanta⁴³⁹, promosso da associazioni come l'ISM-RP (Inter Service Migrant – Région Parisienne). Nella prima funzione, sia a Marsiglia, a Parigi che a Tolosa, i mediatori sono stati individuati tra i leader delle associazioni di giovani di origine maghrebina, ovvero delle componenti più disagiate e discriminate, che fanno maggiore fatica ad integrarsi nel tessuto sociale ed economico⁴⁴⁰. I mediatori, qui, si caratterizzano soprattutto come intermediari tra istituzioni locali e giovani stranieri a rischio emarginazione. L'obiettivo è quello di favorirne l'accesso ai diritti di cittadinanza, più che il riconoscimento culturale in senso stretto (la crisi scoppiata nelle *banlieues* parigine nell'autunno 2005 è ancora oggi il sintomo di questo misconoscimento).

Quella che in Francia chiamano mediazione culturale è invece una nuova funzione che si affaccia nei quartieri a forte densità di immigrazione solo a partire dal 1981, per iniziativa di intellettuali e della popolazione immigrata. In questo, esempi di figure più professionalizzate sono le *femmes relais*, mediatrici soprattutto di origine araba attive a livello di quartiere e coinvolte nelle politiche di sviluppo delle *banlieues*. La loro esperienza nasce nei quartieri posti nel contesto economico-sociale degli anni ottanta, quando la disoccupazione era in continuo aumento e si accumulavano le difficoltà per le famiglie. Secondo Jean-François Six: “La città di Strasburgo, nel quartiere di Neuhof, per rimediare alle incomprensioni nelle relazioni tra gli abitanti, di venti e più nazionalità, insieme

Immigration, Éditions KIMÉ, Paris 1992, p. 282. La negoziazione che portò alla Convenzione d'applicazione dell'accordo del giugno 1990 fu lunga e delicata, e prevede una serie di disposizioni, in 142 articoli, raggruppati in tre rubriche: il controllo delle frontiere e la circolazione delle persone; il sistema d'informazione di Schengen (SIS); un sistema giudiziario internazionale.

⁴³⁹ Anche perché con la legge sui ricongiungimenti familiari del 1973 l'immigrazione in Francia ha cambiato volto. All'immigrazione di mano d'opera tutta maschile è succeduto un importante flusso migratorio dei 'ricongiunti', formato da donne e bambini che hanno posto alla società francese nuovi ed incessanti problemi.

⁴⁴⁰ Negli anni tra il 1983 e 1984 l'accesso al diritto di associazione e le opportunità d'azione offerte dalla politica di sviluppo sociale dei quartieri apre la via alla mobilitazione collettiva, con lo sviluppo di una coscienza politica e di un militante associativo che lotta per l'uguaglianza dei diritti per tutti, immigrati e non.

alla giustizia e alla polizia ha creato un ufficio di aiuto animato da alcune donne. Queste ultime avevano già come abitudine quella di portare assistenza ai vicini durante le visite dal medico, o per le pratiche amministrative. Sanno leggere e scrivere il francese e allo stesso tempo tradurre il turco, il rom, l'arabo. Queste donne fanno da ponte e vengono chiamate *femmes-relais*⁴⁴¹.

Ricostruiamo la storia di questo termine attraverso le parole di Catherine Delcroix: "Il termine *femme-relais* è apparso per la prima volta alla fine degli anni 1970 ed è stato usato nel quadro di azione dello sviluppo rurale. Questo termine serviva a designare delle donne, che formate nel quadro della formazione permanente dell'educazione popolare gestirono successivamente il progetto ATD Quart-monde. Si trattava di donne d'origine francese, che volontariamente prendevano in carico nella società rurale il ruolo di intermediario tra i genitori, lontani dai luoghi della scolarizzazione dei loro figli, e la scuola"⁴⁴².

La Francia degli anni Ottanta si trova di fronte a cambiamenti profondi (grave crisi economica, crisi globale del modello di politica sociale), nei quali l'immigrazione gioca comunque un ruolo molto importante, diventando per questo uno dei temi fondamentali dell'agenda del governo. "Si prende coscienza che l'immigrazione non è solo una questione che tocca l'economia e la produzione, ma è di ben più ampia portata politica, diventando pertanto uno dei temi più importanti nell'agenda del nuovo governo"⁴⁴³.

Le prime leggi di decentralizzazione del 1982 modificarono il contesto istituzionale dell'azione sociale con il trasferimento delle competenze verso le collettività locali, le città e i dipartimenti. Nei primi tempi, la riorganizzazione dei servizi aveva visto una diminuzione del numero di interventi sociali, proprio quando le difficoltà economiche e sociali crescevano. Dal 1975 le successive riforme legate all'abitare, l'edificazione di alloggi di edilizia popolare chiamati

⁴⁴¹ Jean-François Six, *Les Médiateurs*, Idées Reçues, Le Cavalier Bleu Éditions, Paris, 2003, p. 33. ID., *Les temps des médiateurs*, Seuil, Paris, 1990.

⁴⁴² Catherine Delcroix, *Rôles joués par les médiatrices socio-culturelles au sein du développement locale et urbain*, in *Espaces et Sociétés*, "Villes, Sciences sociales, professions", N. 84-85, L'Harmattan, Parigi, 1996, pp. 154-155.

⁴⁴³ AA. VV., *Le esperienze di utilizzo della risorsa immigrata in ambito sociale a Parigi e Amiens*, in *La Professione di Mediatrice/Mediatore culturale. Ricerca comparata sulle tipologie concettuali e pratiche di utilizzo della risorsa immigrata in campo sociale nell'area dell'intercultura*, Ricerca Associazione Almaterra, Torino, Marzo 1999, p. 87.

HLM (Habitation à Loyer Modéré), soprattutto nelle periferie, formarono i *grands ensembles*⁴⁴⁴, le famose *cités*. Tutto questo aveva avuto come effetto quello di riunire nei quartieri popolari le popolazioni più in difficoltà, e tra queste gli immigrati. Le incomprensioni tra abitanti e operatori professionali (assistenti sociali, educatori, insegnanti, medici ecc.) si moltiplicarono, mentre il senso di appartenenza al quartiere, generato anche dal senso di abbandono da parte dell'istituzione pubblica, prese a rinforzarsi. Ciò accadde perché ci fu una presa di coscienza dei limiti e dell'inadeguatezza degli operatori professionali. Nei loro interventi di valutazione essi erano infatti orientati verso l'eliminazione della dimensione etnoculturale e dell'identità dei migranti. È possibile sostenere che in Francia questa presa di coscienza è stata un po' tardiva, quando invece in altri paesi come ad esempio la Spagna, o la stessa Italia, l'introduzione della mediazione è coincisa con l'arrivo degli immigrati⁴⁴⁵.

Di fronte alla situazione prima descritta, gli abitanti più in difficoltà fanno così ricorso ai propri compatrioti, ossia alle prime *femmes-relais*, mediatrici socioculturali. I pionieri della mediazione sociale e culturale sono per la maggior parte le donne dell'Africa dell'Ovest, venute in Francia a compiere i loro studi o a lavorare, e con una coscienza politica affermata. Nelle funzioni delle *femmes-relais*, accanto alla *mediazione-relais*, esiste con maggiore rilievo e importanza la *mediazione formale* propriamente detta, utile, secondo Cohen-Emerique, a dissipare i fraintendimenti e il risentimento legati a due tipi di cause. La prima è il misconoscimento dei codici e dei valori culturali rispettivi, sorgente di mezze interpretazioni e d'incomprensioni. È proprio in questi casi che le azioni degli agenti per l'integrazione sono inefficaci. La seconda causa risiede nei pregiudizi e nelle rappresentazioni negative o irreali degli attori istituzionali sui migranti. Come scrive Margalit Cohen-Emerique: “La funzione relais secondo Delcroix (1996) è definita ‘strumentale’, come un mezzo per i professionisti e i migranti. Questa consiste a informare, tradurre, accompagnare, orientare. Ma, non modifica

⁴⁴⁴ I *grands ensembles* sono oggi considerate il simbolo della crisi delle *banlieues*. Queste sono sinonimo di ghetto, del mal vivere, d'esclusione. Tra gli anni '50 e '70 più di duecento *grands ensembles* sono stati costruiti in Francia, dove più di una cinquantina solamente nel dipartimento della Seine-Saint-Denis, utilizzando la procedura di zone da urbanizzare in priorità (ZUP).

⁴⁴⁵ Margalit Cohen-Emerique, *La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation*, op. cit., p. 61. (Questa considerazione è stata fatta da Margalit Cohen-Emerique, dottore in psicologia, formatrice, insegnante e ricercatrice indipendente).

per niente le attitudini dei professionisti e non conduce alla trasformazione delle pratiche”⁴⁴⁶.

Il 9 ottobre 1981 una legge elimina gli ostacoli giuridici alla formazione di associazioni di immigrati. Si assiste di conseguenza alla rapida crescita di associazioni di *femmes-relais*, di mediatrici e mediatori, di associazioni che svolgono le più svariate funzioni: dall’insegnamento della lingua francese, all’accompagnamento presso i servizi, all’aiuto nei compiti scolastici dei bambini con difficoltà linguistiche e non. “Ogni anno da 300 a 400 nuove associazioni nascono e vanno ad assumere molteplici funzioni: attività culturali, prestazioni di servizi (vacanze per minori, soggiorni, corsi di lingua), attività sociali (scrivano pubblico, consulenza giuridica)”⁴⁴⁷. Soprattutto le donne originarie dell’Africa sub-sahariana hanno giocato un ruolo importante nel far emergere la mediazione di prossimità⁴⁴⁸. Da un punto di vista del funzionamento interno, nel corso del tempo si è assistito ad un’evoluzione: si è passati cioè da una postura militante ad una professionale-militante⁴⁴⁹.

L’evoluzione di queste associazioni saranno incoraggiate dalla *Politique de la ville*, una politica territoriale che incoraggia la relazione tra problemi sociali e territoriali. É anche una politica che fa appello alla partecipazione degli abitanti, di tutti gli abitanti, e quindi alle loro iniziative. Così, attraverso la stipula di convenzioni viene favorita la nascita di associazioni di *femmes-relais* mediatrici sociali e culturali nei così detti quartieri a rischio.

Nel 1992 viene riconosciuto per la prima volta il lavoro delle *femmes-relais* dalla Ministra degli Affari Sociali Simone Veil, la quale prese atto del lavoro che, gratuitamente, queste donne svolgevano per la comunità ormai da oltre dieci anni. Decise di riconoscere, con una circolare del 1994⁴⁵⁰, alle associazioni l’attività di mediazione culturale che già esse svolgevano, mettendo a

⁴⁴⁶ Margalit Cohen-Emerique, *La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation*, in Francesco Remotti (a cura di), *Corpi individuali e contesti interculturali*, L’Harmattan Italia, Torino, 2003, p. 65.

⁴⁴⁷ Ricerca dell’Associazione Almaterra, *Le esperienze di utilizzo della risorsa immigrata in ambito sociale a Parigi e Amiens*, op. cit., p. 88.

⁴⁴⁸ Cfr. Sonia Fayman e Micheline Keil, *Les relais féminins de l’immigration africaine en Ile-de-France et en Haute-Normandie*, Rapport pour le FAS, le Plan Urbain et la Préfecture de Haute-Normandie.

⁴⁴⁹ Cfr. Sonia Fayman, *Les associations de médiation sociale et culturelle, du bénévolat à la professionnalisation*, in «Hommes & Migrations», *Médiations et travail social*, N. 1249, Mai-juin 2004, p. 32.

⁴⁵⁰ Circolare N. 94/42 del 19/12/1994 relativa all’integrazione delle popolazioni immigrate.

disposizione risorse attinte dal FAS (Fondo di Azione Sociale). In questo periodo furono stanziati 1000 contratti d'impiego solidarietà per *femmes-relais*, per un periodo di cinque anni.

En 1994, en France, c'est Simone Veil, une femme, qui a sorti les femmes relais de l'anonymat. Durant cette période sont apparus des textes et le terme femmes relais est apparu dans les textes officiels entre guillemets. (...) la finalité c'était cette urgence que Simone Veil avait vu, et elle a fait le point sur la situation. En premier lieu ces personnes là devaient avoir une formation, en second lieu elles faisaient cela bénévolement ou rendaient ce service à la société française, donc elle a fait en sorte que ce service soit reconnu et également payé. Voilà ce sont les points principaux. Donc c'est à partir de cela que les femmes relais ont été reconnues, le passage du relais métaphoriquement signifie que ces femmes passent le témoin et la situation va un peu plus loin, c'est la mission relais. [Jean Chabal, Presidente Associazione 'Femmes-relais 20eme']⁴⁵¹

I mediatori sono anche presenti nelle scuole, nonostante l'educazione pubblica si caratterizzi in linea di principio come laica e contraria al riconoscimento pubblico della diversità (vedi per esempio la questione del velo)⁴⁵².

Successivamente, il 14 dicembre 1999, una serie di misure lanciava la seconda tappa della *Politique de la ville*. Tale programma prevedeva la creazione, entro tre anni, di 10 mila posti di *adultes-relais*. Queste misure riservate ai cittadini senza lavoro dei quartieri detti 'difficili' furono finanziate, a tempo pieno, per l'80% dallo SMIC (Salario Minimo Interprofessionale di Crescita) e dal restante 20% dalle associazioni e, se queste prive di risorse finanziarie, da 'convenzioni' stipulate con le amministrazioni locali. Inoltre, la Francia,

⁴⁵¹ Nel 1994 in Francia allora c'era come ministro Simone Veil, una donna, ed è lei che ha fatto uscire dall'anonimato le *femmes-relais*. In questo periodo sono apparsi dei testi e il termine *femmes-relais* è apparso nei testi ufficiali con delle virgolette. [...] la finalità era questa emergenza che Simone Veil aveva visto, e fece il punto della situazione. In primo luogo queste persone qua dovevano avere una formazione, in secondo luogo queste persone facevano questo benevolmente o rendevano questo servizio alla società francese, quindi fece in modo che questo servizio venga riconosciuto e anche pagato. Questi sono stati i punti principali. Quindi è da qui che vengono riconosciute le *femmes-relais*, il passaggio del relais metaforicamente significa che queste donne passano il testimone e la situazione va un po' più lontano, questa è la missione relais.

⁴⁵² Per uno studio sull'inserimento dei mediatori culturali nelle scuole francesi cfr. Stéphanie Morel, *École territoriales et identités. Les politiques publiques françaises à l'épreuve de l'ethnicité*, Paris, l'Harmattan, 2002. Per quanto concerne invece la questione del velo confronta Giuseppe Mantovani, *L'interculturalità*, op. cit.

diversamente dall'Italia, può contare sulle risorse della seconda e terza generazione immigrata, cittadini/e francesi stabilmente inseriti nella realtà territoriale, in grado di svolgere un ruolo di interfaccia, ovvero di riconoscere i bisogni del proprio contesto di appartenenza, ma anche di conoscere dall'interno i meccanismi di funzionamento della società francese alla quale appartengono.

Che si chiamino quindi mediatrici interculturali, agenti interculturali, *femmes-relais*, interpreti culturali, persone relais, la nascita di questa figura risponde, ancora oggi, alla necessità di integrare la popolazione minoritaria socialmente e politicamente emarginata. La missione dei mediatori è quella di migliorare i rapporti sociali fra gli abitanti, i servizi pubblici e l'*équipe* di prossimità. Inoltre, si sperava, e si spera, che attraverso il loro lavoro si crei un legame sociale nei quartieri, in modo da prevenire e trattare i conflitti minori della vita quotidiana, facilitare l'azione dell'*équipe* e delle associazioni di prossimità.

A questo proposito, in alcuni ambienti intellettuali il dibattito è particolarmente vivace: “Una parte mette in evidenza che la loro funzione è quella di aiutare gli immigrati ad adattarsi alla vita in Francia e al buon utilizzo dei servizi, stabilire dei legami sociali al di là delle barriere linguistiche, altri ne evidenziano la funzione di promozione sociale, non mancano però coloro che sostengono polemicamente che i mediatori in realtà hanno il ruolo di inculcare le norme ed i valori indispensabili ad una normalizzazione sociale ed al mantenimento dell'ordine culturale e simbolico dominante”⁴⁵³.

Attualmente nella realtà parigina, ma anche in tutto il contesto francese, si sono consolidate due grandi aree di utilizzo della risorsa immigrata: l'esperienza dell'ISM di interpretariato linguistico culturale in ambito sociale presso i servizi pubblici, e quella delle *femmes-relais* mediatrici e dei mediatori socio-culturali nelle associazioni di quartiere. Vedremo nel corso del nostro lavoro come le donne siano più numerose, rispetto agli uomini, nel ricoprire questo ruolo, questo perché *in primis* sono più disponibili e presenti nei quartieri in difficoltà. Un'altra ragione è che la mediazione sociale e culturale è una 'pratica' inventata e formalizzata dalle donne nelle associazioni⁴⁵⁴.

⁴⁵³ Cfr. Ricerca Associazione Almaterra cit.

⁴⁵⁴ Cfr. Sonia Fayman, Margalit Cohen-Emerique, *La médiation sociale et culturelle. Enseignements de dix ans de pratique associative*, Ricerca condotta da FIA-ISM, FASILD, Parigi, aprile 2004.

Il y a aussi des hommes qui le font, beaucoup moins que les femmes mais il y a des associations qui recrutent des hommes bien sûr. [...] Disons que historiquement c'était plutôt les femmes, un petit peu comme les assistantes sociales et effectivement il y a des hommes maintenant qui sont aussi dans ce métier là. [Cécile Flereau, Profession Banlieue]⁴⁵⁵

Si può dire che, con l'aumento della disoccupazione, alcuni uomini abbiano cominciato ad interessarsi a questo tipo di attività, in molti casi in maniera provvisoria in attesa di trovare un altro impiego, o nella speranza di intraprendere in seguito una carriera politica e militante⁴⁵⁶. Accanto a queste due realtà operano anche i mediatori etnoclinici⁴⁵⁷, con formazione universitaria e ad un altro livello. Riporteremo nel nostro lavoro solo queste due esperienze. Nel primo caso si tratta di un'agenzia che si è lanciata sul piano di una vendita effettiva di questa professionalità, e che lavora da circa trenta anni. Il secondo caso è quello delle mediatrici culturali *femmes-relais* vicino nei tempi di nascita (intorno agli anni ottanta) al caso italiano della mediazione culturale, ma allo stesso tempo diverso come tipo di esperienza. Le associazioni di *femmes-relais* si sviluppano non nell'ambito istituzionale, quanto piuttosto nell'associazionismo di base vicino agli stranieri. Si tratta di due esperienze diverse, entrambe con una significativa riflessione sul problema del ruolo e della professionalità.

Vediamo nei dettagli le due diverse esperienze.

⁴⁵⁵ Ci sono anche degli uomini che lo fanno, ma molto meno che le donne, ci sono anche delle associazioni che reclutano degli uomini [...] Diciamo che storicamente sono state più le donne, un po' come per le assistenti sociali ed effettivamente ci sono degli uomini che fanno questo mestiere.

⁴⁵⁶ In Italia questo è frequente per la tipologia del *mediatore leader*. In questo caso la mediazione ha servito da trampolino di lancio nel trovare un altro lavoro meglio riconosciuto, o nel frattempo diventare ad esempio membro della Consulta dei cittadini immigrati, o Presidente di associazioni, come il Forum degli immigrati, o militanti, e successivamente, dipendenti di alcuni sindacati (CGIL).

⁴⁵⁷ I mediatori etnoclinici lavorano in équipe nelle consultazioni etnopsichiatriche. La loro formazione in Francia è principalmente universitaria. Vengono reclutati sia dalle associazioni, che dalle istituzioni. Secondo Tobie Nathan il processo di traduzione messo in opera dai mediatori comporta sui pazienti un effetto psicoterapeutico specifico.

1.2 – L'intervento nelle istituzioni pubbliche: l'*Inter Service Migrant*

L'ISM-RP (Inter Service Migrant – Region Parisienne), nata nel 1969 come un'istituzione senza fini di lucro, inserisce nell'area parigina 250 interpreti, con contratto di diritto privato. Gli interpreti sono tutti salariati, anche quelli telefonici; alcuni di loro, circa venti, lavorano a tempo pieno, altri sono part-time.

L'ISM-RP ha promosso l'ISM-Interprétariat e nell'89 FIA-ISM. Si rileva inoltre che all'inizio degli anni Ottanta l'ISM parlava di mediatori culturali e non di interpreti. Ora che ha invece come principali datori di lavoro gli enti pubblici, parla di interpreti linguistici culturali. L'ISM ha inoltre puntato su una strategia di mercato, proponendosi come una grande impresa sociale, finanziata direttamente dalla committenza (l'80%), e che ha come priorità la collocazione della risorsa immigrata nei servizi pubblici. Le parole di Michel Sauvetre, direttore dell'ISM, sintetizzano molto bene la storia dell'associazione:

Dal 1970 abbiamo chiamato i nostri agenti di comunicazione "interpreti", nella seconda metà degli anni Settanta li chiamavamo "interpreti culturali", negli anni Ottanta mettevamo l'accento sulla mediazione linguistica e culturale, senza abbandonare il nome di interprete, e poi in Francia tutti si sono messi a parlare di mediazione culturale, e qui ci si è detti: attenzione, che cosa vuol dire? Che cosa siamo? E siamo ritornati ancora più decisamente all'interpretariato. Concretamente: attualmente l'ISM a Parigi realizza 10.000 ore d'interpretariato all'anno e all'incirca 10.000 interpretariati per telefono. Noi ci autofinanziamo, cioè riceviamo il denaro per le nostre prestazioni all'85%⁴⁵⁸.

L'ISM-Interprétariat è la più storica e grande agenzia di interpretariato sociale. Non ha ancoraggio al territorio ed ha due obiettivi espliciti: facilitare la partecipazione della popolazione immigrata nell'integrazione alla società francese; promuovere l'utilizzo professionale della risorsa immigrata. L'ISM definisce la risorsa immigrata 'interprete linguistico culturale'; i loro interpreti rispondono principalmente ai bisogni d'intervento dei servizi. Il loro slogan

⁴⁵⁸ Cit. estrapolata dal testo di Anna Belpiede (a cura di), *Mediazione culturale, op. cit.*, p. 139.

‘dialogo a tre’ evidenzia che il dialogo è tra due persone che comunicano per mezzo di un terzo che non si sostituisce a nessuno dei due. Inoltre, i rapporti con l’utente devono essere formali, evitando rapporti di prossimità e di vicinanza territoriale con gli utenti. L’appartenenza degli interpreti è all’agenzia (in servizio portano una targa) che per le loro attività ne risponde in maniera formale⁴⁵⁹.

La funzione principale degli interpreti è quella di traduzione e di decodifica linguistico culturale. Non è previsto l’accompagnamento dell’utente, rispetto al quale si evitano rapporti di vicinanza, così come non è previsto il radicamento sul territorio. L’agenzia ha una funzione di intermediazione con i servizi, di organizzazione e formazione degli interpreti. L’ISM ha un servizio d’interpretariato telefonico che funziona per tutto il territorio nazionale, di giorno e di notte⁴⁶⁰.

Il y dix ans j’ai eu l’occasion de rencontrer les contreparties dans les hôpitaux qui me disaient: «C’est formidable...(nous avons des interprètes dans les grands hôpitaux parisiens, quelque fois à temps plein) «C’est merveilleux, mais parfois votre interprète est parti à 17 h, et nous on en avait besoin à 18 h...et il n’était plus là!»...C’est ainsi que l’on a cherché à d’instaurer «un supplément» aux interprètes qui se déplacent...et que l’on a pensé à faire de l’interprétariat par téléphone. [Michel Sauvetre]⁴⁶¹

Come funziona praticamente questo servizio? Gli interpreti telefonici - dalle 80 alle 100 persone - vivono la loro vita normalmente, non sono immobilizzati in un ufficio e accettano di essere disturbati telefonicamente in caso di bisogno, anche durante la notte. Tutte le persone che accettano di essere disturbate di notte sono dei volontari disponibili a qualsiasi ora. Come funziona tutto questo? Se, ad esempio, un commissariato, o un servizio autostradale, chiamano con urgenza, una volta trovato l’interprete si fa la così detta ‘intestatura

⁴⁵⁹ Cfr. ISM-Interprétariat, *L’interpretariato linguistico culturale in ambito sociale*, in Ricerca Associazione Almaterra, *op. cit.*

⁴⁶⁰ ISM, *Inchiesta europea su l’interpretariato in ambito sociale*, ISM-Interprétariat, Parigi.

⁴⁶¹ E così che dieci anni fa avevo l’occasione d’incontrare delle controparti negli ospedali che mi dicevano: “E’ formidabile...” (abbiamo degli interpreti nei grandi ospedali parigini, a volte a tempo pieno) “E’ bellissimo, ma a volte il vostro interprete se n’è andato alle 17, e noi ne avevamo bisogno alle 18...e non c’era più!”...E’ così che abbiamo cercato d’immaginare un ‘supplemento’ agli interpreti che si spostano...è così che abbiamo pensato di fare dell’interpretariato per telefono.

di linea': si connettono le due linee fra loro, per cui la conversazione avviene tra il commissariato che si trova magari a Marsiglia e l'interprete che rimane a casa sua. È evidente che l'interpretariato telefonico è più difficile da realizzarsi, poiché non si vede la persona in faccia e non si può quindi fare affidamento sulla comunicazione del corpo: gli sguardi, i gesti, la mimica facciale.

La porta d'ingresso della comunicazione, secondo la filosofia dell'ISM-Interprétariat, è la lingua, in particolare la lingua materna. Questa ultima è la porta d'ingresso della persona, della cultura, e rappresenta il primo mezzo di espressione per capire ed essere capiti. Proprio per questo motivo, gli agenti di comunicazione sono stati definiti 'interpreti', perché si situano innanzitutto a livello della lingua. Inoltre, vengono proposti sulla base di alcuni principi fondamentali:

- ✓ Devono essere originari di un paese straniero o di una cultura straniera e devono aver vissuto, da vicino o da lontano, un processo di integrazione nella società francese, poiché è noto che dietro la lingua c'è la cultura, e questo va preso in considerazione;
- ✓ Gli agenti di comunicazione intervengono nei servizi di 'diritto comune', che frequentano anche i francesi. Non si relega questa popolazione straniera al margine, per trattarla in modo specifico. Concretamente questo significa che se uno straniero ha un problema in ospedale, non bisogna rinviarlo ad un consultorio specifico per immigrati. Viceversa, con l'interprete l'ospedale pubblico tratta lo straniero come un francese;
- ✓ Devono essere solo degli 'intermediari', non devono perdere di vista il rispetto dell'autonomia delle due controparti: quella dei professionisti francesi e quella delle persone straniere.

Da quasi trenta anni questo lavoro viene svolto da persone molto pragmatiche, che agiscono da 'interpreti' nel campo sociale e culturale. Questo tipo di interpretariato ha delle peculiarità specifiche. Il problema è che le controparti in campo non sono su un piede di parità. Quando si ha un interprete di conferenze, questi, nella sua cabina, traduce veramente parola per parola, poiché tutti sanno di cosa si parla. Ma, ad esempio, in un commissariato di polizia non si parla necessariamente lo stesso linguaggio. Nemmeno tra un medico e il suo

paziente. Da un lato si ha qualcuno che ha il ‘potere’, il ‘sapere’, dall’altro lato si ha uno che è ‘richiedente’ e che si trova in una situazione di inferiorità. È pertanto evidente che l’interprete che sta in mezzo, in certi casi, sarà obbligato a compensare lo squilibrio. Questa antica professione che è l’interpretariato, con una deontologia molto chiara, è stata così adattata in qualche modo al contesto sociale.

Secondo Michel Sauvetre, direttore del servizio, la deontologia dell’interpretariato in ambito sociale riposa su quattro pilastri:

- 1) La *precisione*: quando si traduce, si deve tradurre esattamente il messaggio che viene dato. E, se non si capisce, bisogna chiedere delle precisazioni;
- 2) La *neutralità*: bisogna cioè astrarsi dalle proprie convinzioni personali, religiose o altro.
- 3) La *trasparenza*, perché in ambito sociale le cose sono complicate. In ogni momento bisogna spiegare quello che sta succedendo, innanzi tutto per evitare i malintesi, e poi bisogna sempre che le controparti sappiano a ‘quale grado’ si traduce;
- 4) La *discrezione o segreto professionale*, questo significa essere capaci di tenere per sé ciò che si vede e si sente⁴⁶².

Le modalità di reclutamento sono basate su selezione e verifica sul campo. Inoltre, vengono scelte le persone con un livello di formazione elevato, con studi superiori, e che conoscano la lingua straniera che affermano di parlare. L’ISM ha addirittura tre mesi di sperimentazione della persona sul campo, la quale viene tutorata da un mediatore più anziano; solo dopo, se la valutazione è positiva, inizia una formazione breve sull’interpretariato (i temi riguardano l’etica, la deontologia, la neutralità, le funzioni ecc). In seguito, si hanno periodici momenti di aggiornamento su questioni specifiche con specialisti del settore. Per i novizi vi è un modulo di formazione di base, ogni sei mesi, e in ambito generale una formazione permanente di adattamento all’ambiente lavorativo, che si ripete ogni anno. La formazione è obbligatoria e avviene in orario di lavoro. I programmi formativi sono di due tipi: da una parte un modulo attivo con giochi di ruolo, simulazioni in situazioni di conflitto, di pressione ecc. Inoltre, vi è un diverso

⁴⁶² Riassunto estratto dall’intervista al Responsabile dell’ISM Michel Sauvetre, Parigi 08/06/2009.

programma per gli scrivani pubblici sui problemi, sulle tecniche di scrittura, incontri con le istituzioni in cui lavorano gli scrivani. Dall'altra c'è lo 'spazio di parola', dove si affrontano le situazioni difficili dal punto di vista emozionale. L'associazione si fa carico delle spese della formazione cercando finanziamenti all'esterno.

Alcuni interpreti hanno utilizzato questo lavoro come trampolino di lancio verso altre professioni. L'esperienza trentennale dell'istituzione ha dimostrato che la carriera di un interprete nel contesto attuale è di 8-10 anni, questo perché, secondo il suo Presidente, le comunità straniere che ne hanno bisogno ad un certo punto si integrano. In compenso, molti si sono evoluti verso altre professioni (assistenti sociali, infermieri, puericultrici, insegnanti) proprio grazie all'esperienza che hanno acquisito con l'interpretariato.

Da quanto detto sembra che non ci siano delle grosse differenze, sia nel lavoro che nella deontologia professionale, fra mediatore e interprete linguistico-culturale. Nei fatti, invece, le differenze sono ben visibili. Le associazioni di mediatori-mediatrici sono radicate nel territorio, mentre gli interpreti si spostano in più quartieri e non lavorano dove risiedono. Inoltre, anche se questi ultimi svolgono a volte un lavoro di mediazione, la loro funzione principale rimane quella dell'interpretariato linguistico culturale, con una applicazione seria di questa professionalità. Nelle parole del suo Presidente:

Evidemment, ce que je suis en train de vous dire c'est une sorte de « marketing »...mais, quand vous avez 150 interprètes qui doivent être payés chaque mois, il y a vraiment besoin d'un marketing, c'est-à-dire un système pour promouvoir et se vendre qui soit très clair. Et, à ce propos, je vous raconte notre expérience : au début des années 70 nous avons des interprètes Italiens, Portugais, Espagnols, Serbo-croates, et Maghrébins. Et bien, c'était plus facile, parce que nous avons des vagues migratoires bien définies...mais un beau jour nous n'avons plus eu besoin d'interprètes Italiens, Espagnols, et Portugais non plus. Alors, nous avons géré le départ de ces interprètes, nous les avons aidé à évoluer vers d'autres professions (...) C'est pour cela que je dis la première force de l'interprétariat dans le secteur social c'est celle de s'adapter aux flux migratoires. [Michel Sauvetre]⁴⁶³

⁴⁶³ Perché, ovviamente, quello che vi sto dicendo è una sorta di 'marketing'...ma, quando avete 150 interpreti che vanno pagati ogni mese, c'è ben bisogno di un 'marketing', cioè un modo di

1.3 - In ambito associativo: le *femmes-relais* mediatrici socioculturali

La filosofia di intervento delle associazioni di *femmes-relais* è opposta rispetto a quella dell'ISM-Interprétariat, in quanto le donne non operano all'interno delle amministrazioni pubbliche locali, ma sono fortemente radicate in associazioni all'interno del territorio dove operano. Alcune di loro vivono e lavorano nello stesso quartiere, quindi conoscono tutte le problematiche delle persone che lo abitano. Una prerogativa fondamentale è quella di abitare un quartiere che fa parte del quadro della *Politique de la ville* per accedere al dispositivo e avere un contratto di *adultes-relais*.

Le associazioni di *femmes-relais* sono nate come risposta a molteplici necessità:

1. Le difficoltà economiche e sociali di certi territori periferici, dove la maggior parte della popolazione immigrata presenta problemi di natura sociale (povertà, disoccupazione, micro-criminalità, problemi educativi e scolastici);
2. L'indebolirsi delle reti di solidarietà, dei legami sociali tra politici, agenzie pubbliche e popolazione immigrata (difficoltà di comunicazione degli immigrati con istituzioni e servizi);
3. I bisogni espressi dalla popolazione immigrata di questi quartieri, nello specifico dalle donne per ottenere un aiuto puntuale;
4. L'emergere di politiche urbane legate ai territori, che fanno appello alla partecipazione degli abitanti.

Valendosi della loro stessa esperienza di donne immigrate, e quindi di un rapporto di prossimità con la popolazione dei quartieri periferici, queste donne

promuovere e di vendersi che sia molto chiaro. E, a questo riguardo, le racconto la nostra esperienza: all'inizio degli anni '70 avevamo degli interpreti italiani, portoghesi, spagnoli, serbocroati e maghrebini. Ebbene, era piuttosto facile, perché avevamo delle ondate migratorie ben definite...ma un bel giorno non si è avuto più bisogno d'interpreti italiani, spagnoli e nemmeno portoghesi. Allora, abbiamo 'gestito' la partenza di questi interpreti, li abbiamo aiutati a evolvere verso altre professioni [...] E' per questo che dico che la prima forza dell'interpretariato in ambito sociale è quella di adattarsi ai flussi migratori.

intervengono con funzioni di accoglienza, accompagnamento e introduzione ai servizi, al fine di promuovere un miglioramento della vita sociale spesso in contesti degradati⁴⁶⁴. La loro azione non è molto diversa di quella dell'azione sociale o dell'animazione socioculturale. Il loro ruolo di terzo neutro e imparziale, nonché la funzione d'interpretazione (e non solo di traduzione) delle lingue, degli usi e della mentalità francese e straniera sono centrali nei loro interventi.

Le *femmes-relais* sono state finanziate direttamente dallo Stato per cinque anni dal 1993 al 1998⁴⁶⁵, per cui non hanno rapporti di dipendenza diretta dai servizi pubblici e fanno parte di associazioni di base radicate nei quartieri. Queste donne, emerse per la gran parte dal contesto dell'immigrazione e dai quartieri 'difficili', hanno preso in mano il loro destino preoccupandosi anche di quello degli altri. Nelle parole di un'intervistata:

[...] quand je suis arrivée dans ce quartier j'avais toujours ce projet, mais quand j'ai vu ce qui se passait ici, j'ai dit « Bon, avant de faire quelque chose là-bas, je crois que je dois faire quelque chose ici, puisque c'est ici que je suis, je ne vais pas faire...il y a des problèmes ici donc je ne peux pas me permettre de faire croire qu'il n'y a pas de problèmes autour de moi et d'aller faire ailleurs. [Aissa Sago]⁴⁶⁶

Le attività fondamentali si organizzano attorno a quattro punti:

- ✓ assicurare una mediazione sociale e culturale;
- ✓ lavorare in partenariato e in rete;
- ✓ espletare delle azioni collettive;
- ✓ informarsi e formarsi

Il primo tipo di attività rappresenta il 75% del lavoro delle *femmes-relais* mediatrici. Comprende due funzioni principali: accogliere la persona e assicurare

⁴⁶⁴ Catherine Delcroix, *Rôles joués par les médiatrices socio-culturelles au sein du développement locale et urbain*, «Villes, sciences sociales, professions», L'Harmattan, Parigi 1996; I.D., *Pour une connaissance critique des processus de médiation et des figures de médiateur*, «Revue de Sociologie et d'Anthropologie», UTINAM, Dynamiques professionnelles et temporalités, L'Harmattan, Parigi 1999.

⁴⁶⁵ Profession Banlieue, 1977.

⁴⁶⁶ [...] quando sono arrivata in questo quartiere avevo in testa sempre il mio vecchio progetto, ma quando ho visto quello che succedeva qui mi sono detta che prima di fare qualcosa laggiù dovevo fare qualcosa qui, perché è qui che io sono, ci sono dei problemi qui e dunque non posso permettermi di far finta che non ci sono dei problemi intorno a me pensando agli altri problemi che sono all'esterno di qui.

un primo trattamento della domanda; accompagnare e ristabilire la comunicazione tra persone, gruppi o strutture.

In pratica il loro lavoro quotidiano si svolge nei modi seguenti:

Nel primo approccio con l'utente la funzione della *femme-relais* è quella di prendere il tempo necessario per un'accoglienza calorosa e conviviale, rispettosa della cultura e della persona ricevuta, e soprattutto tesa ad 'ascoltare' la sua domanda. La presa in carico della persona nella sua singolarità ed unicità permette di instaurare un buon dialogo fin dalla prima accoglienza. Questo tempo dei preamboli, dei saluti appare come un momento chiave per infondere fiducia nelle persone, che spesso si sentono non riconosciute e non ascoltate dalle istituzioni. Tale primo approccio condizionerà tutto il successivo lavoro di orientamento e accompagnamento. In altri termini, la fiducia che stabilisce la *femme-relais* può esplicitare il quadro e i limiti della sua azione.

L'accoglienza viene fatta nei locali dell'associazione e l'utente può scegliere di essere ricevuto individualmente. Questo può accadere anche durante la permanenza dell'associazione alla PMI (Centro di Protezione Materna e Infantile) o all'ospedale, nelle scuole o nei servizi sociali. Durante la permanenza nelle sedi dei servizi sociali o amministrativi, il lavoro della *femme-relais* è più di tipo interpretariato: accompagna cioè gli utenti quando le difficoltà linguistiche bloccano la relazione di lavoro e li informa circa il funzionamento del servizio e sui loro diritti.

La permanenza delle mediatrici nelle scuole e nei collegi occupa un posto particolare nell'intervento della mediatrice. Il bisogno di mediazione tra l'istituzione scolastica e i genitori è molto importante per qualsiasi famiglia. Ma lo è di più nei casi di famiglie popolari e straniere, per le quali l'accesso e la comprensione dell'istituzione scolastica risulta difficile. In questi casi il lavoro delle *femmes-relais* è di facilitare alle famiglie la comprensione dei funzionamenti e dei meccanismi dell'istituzione scolastica, nonché di avvicinare l'*équipe* degli educatori a queste famiglie.

On travaille avec les collègues, justement, quand il y a des problèmes. Souvent quand la famille est convoquée elle ne va pas, donc le collègue a du mal à entrer en relation avec la famille, donc ils font appel à nous pour que l'on puisse entrer en relation

avec la famille et que lorsqu'elle est convoquée que ce ne soit pas l'enfant qui viennent pour traduire, que ce soit nous avec la famille pour leur expliquer. Parce que lorsque c'est l'enfant qui traduit, il traduit ce qu'il veut et souvent le message passe mal entre la famille et l'école. Nous on est là pour faire la médiation entre l'école et la famille et essayer de montrer aux parents qu'ils doivent reprendre leurs places. Il y a aussi beaucoup d'exclusion temporaire dans les collèges, donc nous depuis l'année dernière on a mis en place un accueil quand les enfants sont exclus du collège pendant par exemple une semaine, au lieu qu'ils restent à la maison, ils viennent ici. L'école leur donne un travail à faire et ils le font ici accompagnés d'un éducateur qui les suit qui les accompagne et puis ils vont discuter sur les problèmes qu'il y a eu à l'école, pour faire en sorte qu'ils ne soient pas exclus définitivement. [Aissa Sago]⁴⁶⁷

L'accompagnamento delle famiglie può prendere due forme diverse: quello detto a "distanza" e quello "fisico". Nell'accompagnamento a distanza la *femme-relais* mediatrice dona un sostegno alla persona nel disbrigo di pratiche amministrative o nel riempire dei formulari di dossier per richieste varie. Spiega anche il quadro e i codici istituzionali e li informa sulle persone che la riceveranno. A monte avrà fatto telefonicamente tutto un lavoro di preparazione, sia con la persona che con i professionisti, per preparare l'appuntamento spiegando alcuni elementi della situazione. Questa funzione di mediazione, favorendo un lavoro comune, agisce sulla rappresentazione degli utenti e delle istituzioni.

In quello fisico, invece, si accompagna personalmente la persona nei vari uffici amministrativi e nelle varie istituzioni: al comune, alla Sécurité sociale, alla Prefettura, alla CAF, all'EDF, ma anche a casa sua. Questo accompagnamento è deciso sia dalla persona che lo richiede, sia su proposta da parte della mediatrice, per ragioni diverse, di cui la prima è la questione della 'lingua'. In alcuni casi,

⁴⁶⁷ Noi interveniamo nei collegi, infatti, lavoriamo anche lì quando ci sono dei problemi con le famiglie. Molto spesso la famiglia è convocata a scuola, ma i genitori non vanno per cui il collegio ha delle difficoltà ad entrare in relazione con la famiglia. Quindi, la scuola si rivolge a noi per entrare in relazione con la famiglia, e da quando sono convocati non è più il ragazzo che traduce, ma lo facciamo noi perché nei casi in cui lui traduceva egli traduceva solo quello che voleva, che gli conveniva, per cui il messaggio passava male tra la famiglia e la scuola. Noi quindi siamo là per fare la mediazione tra la scuola e la famiglia, e cercare di dimostrare ai genitori di restare nel loro "ruolo" di genitori e che i bambini non devono fare le cose al loro posto. Ci sono molte espulsioni anche nel collegio, dall'anno scorso noi abbiamo messo in atto uno sportello per l'accoglienza quando i bambini sono espulsi dal collegio per una settimana. Dunque, la settimana che deve restare a casa, la scuola gli dà un lavoro e vengono a farlo qui nell'associazione. Viene accompagnato dall'educatore, e dopo cerchiamo di orientarlo discutendo con lui del problema che ha avuto a scuola, per fare in modo che non venga espulso definitivamente.

esso viene anche sollecitato da un altro professionista, che vuole avere la sicurezza di essere veramente compreso dall'utente.

Par exemple, on dit que cette personne est malade et se soigne à l'hôpital, mais la personne dans sa tête voudrait continuer à se soigner comme dans son pays. Il faut faire les conjurations (pratiques contre le mauvais œil), il faut rencontrer le marabout pour lui faire prescrire une thérapie...il faut aller chez le pratiquant pour se faire dire ce que l'on doit manger, comment se laver et ainsi de suite. On tient compte de cela, il faut faire les conjurations pour éloigner le mauvais œil, ce sont toutes des pratiques symboliques. Naturellement, à l'hôpital on ne tient pas compte de cela. Etant donné que j'ai fait cette formation alors j'explique à ces personnes que je sais qu'elles veulent se soigner comme en Afrique, à l'africaine, qu'elles voudraient prendre les médicaments africains. Mais, je leur explique qu'elles doivent aussi tenir compte de comment on soigne les personnes ici. Par exemple, si quelqu'un a le diabète la personne commence à dire : « ça c'est un mauvais signe, c'est le mauvais œil, quelqu'un m'a jeté un sort, on m'a fait des cri cri (des factures). Dans sa tête c'est ça. Parce qu'ils continuent à me répéter: «je veux aller chez un marabout pour qu'il m'aide, je dois retourner dans mon pays et me faire soigner, je n'utiliserai que des médicaments africains». Dans certains cas, par exemple, ils laissent l'insuline. Dans ces cas, lorsqu'ils laissent l'insuline ils vont dans le coma. Il ne faut donc pas faire ça. Il faut prendre l'insuline et prendre les médicaments africains. Il faut les prendre tous les deux, parce que l'on ne sait jamais. Si nous, on leur dit prenez aussi les médicaments africains eux répondent : « oui ». Mais, ils se rebellent sur le fait que tous les jours ils doivent faire des piqûres, des piqûres d'insuline, ça ils n'arrivent pas à l'accepter. Ca, c'est pas bien. (Peut-être je parle trop. R – Non, non c'est bien je suis contente).(éclat de rire collectif). Alors, ils continuent à dire : piqûres, piqûres, piqûres. Et nous on cherche de lui faire comprendre qu'il a besoin des piqûres s'il veut continuer à vivre. «Les médicaments africains ça va, mais il faut aussi faire les piqûres si non ça ne va pas du tout». [Nimaga Afouseta]⁴⁶⁸

⁴⁶⁸ Per esempio, si dice che questa persona è malata e si cura all'ospedale, ma la persona nella sua testa vorrebbe continuare a curarsi come al suo paese. Bisogna fare gli scongiuri (pratiche contro il malocchio), bisogna incontrare il marabut per fargli scrivere una terapia...bisogna andare dal praticante per farsi dire cosa mangiare, come lavarsi e così via. Si tiene conto di questo, bisogna fare gli scongiuri per allontanare il malocchio, sono tutte pratiche simboliche. Naturalmente, all'ospedale non si tiene conto di questo. Siccome ho fatto questa formazione, allora spiego a queste persone che io so che loro vorrebbero curarsi come in Africa, all'africana, e prendere le medicine africane. Ma, io gli spiego che devono tener conto anche di come ci si cura qui. Per esempio, se uno ha il diabete la persona comincia a dire: "questo è un cattivo segno, è il malocchio, qualcuno mi ha mandato il malocchio, mi hanno fatto dei cri cri (delle fatture)". Nella sua testa è questo. Perché mi continuano a ripetere: "voglio andare dal marabut per farmi aiutare,

L'accompagnamento ha inoltre come obiettivo quello di favorire il dialogo, di vegliare il mantenimento della comunicazione, in particolare durante i conflitti di 'valore' tra l'utente ed un'istituzione. L'utilizzo della lingua madre dà sicurezza e permette di evitare delle situazioni di conflitto, di aggressività e, nei casi peggiori, di violenza. Infine, certe associazioni fanno delle visite a domicilio. Per alcuni, queste visite rispondono a delle esigenze precise ed eccezionali: è il caso di persone handicappate che non possono spostarsi, per esempio. Per altre, possono far parte del ventaglio dei mezzi d'intervento:

Moi, j'ai reçu une fille très jeune d'origine kabyle pour une médiation avec ses parents qui refusaient de lui donner leur bénédiction pour le mariage avec son fiancé d'origine Antillaise. Dans ce cas c'est un conflit de valeurs entre la fille et ses parents, Musulmans très pratiquants. Ce mariage apporterait un gros dégât à la leur identité culturelle. Moi, j'ai cherché à entrer en contact avec la famille, avec douceur, malgré les difficultés à instaurer un dialogue. Je comprend que pour le moment il est impossible de parler avec le père, c'est pourquoi dans un premier temps j'ai rencontré la mère et la fille chez elles, parce qu'il est coutume que les problèmes familiaux soient affrontés chez-soi. [Aoulmi Hassina]⁴⁶⁹

La seconda attività, quella del lavoro in partenariato e in rete con gli altri servizi o istituzioni (i servizi sociali, gli ospedali, la posta, il comune, ecc.), ricopre dal 5% al 20% del tempo di lavoro⁴⁷⁰. Questo varia secondo i periodi

devo ritornare al paese e farmi curare lì, io utilizzerò solo le medicine africane". In alcuni casi, per esempio, lasciano l'insulina. In questi casi quando lasciano l'insulina vanno in coma. Bisogna dunque non fare questo. Bisogna prendere l'insulina e prendere le medicine africane. Bisogna prenderle tutte e due, perché non si sa mai. Se noi gli diciamo prendete anche le medicine africane ci rispondono: "sì". Ma, si ribellano al fatto di fare tutti i giorni punture, punture di insulina, questo non riescono ad accettarlo. Ma, questo non va bene. [Forse, sto parlando troppo. R. – No, no va bene ne sono contenta], [risata collettiva]. Allora, continuano a dire: "punture, punture, punture". E noi cerchiamo di far capire che ha bisogno anche delle punture, se vuole continuare a vivere. "Le medicine africane vanno bene, ma bisogna fare anche le punture se no non va affatto bene".

⁴⁶⁹ Io ho ricevuto una ragazza molto giovane di origine kabila per una mediazione con i suoi genitori, che si rifiutano di dargli la benedizione per il matrimonio con il suo ragazzo, di origine antillaise. Si tratta in questo caso di un conflitto di valori tra la figlia e i suoi genitori, musulmani molto praticanti. Questo matrimonio porterebbe un grosso danno alla loro identità culturale. Io ho cercato di entrare in contatto con la famiglia, dolcemente, malgrado le difficoltà per instaurare un dialogo. Capisco, che per il momento è impossibile parlare con il padre, per cui in un primo momento ho cercato di incontrare la madre e la figlia nella loro abitazione, perché è di uso comune che i problemi familiari vengono affrontati nella propria casa.

⁴⁷⁰ Spesso le azioni (che migliorano i comportamenti e favoriscono la socializzazione degli alunni, rendono anche più efficace l'apprendimento scolastico) non potrebbero essere fatte se non

dell'anno, i progetti messi in campo e le dinamiche locali di partenariato o di collaborazione. Quando questo è formalizzato comprende i tempi delle riunioni e delle partecipazioni alle azioni svolte in comune. Esso è realizzato in gran parte dai responsabili delle associazioni e spesso condiviso con alcuni membri delle *équipes*: alcune mediatrici si specializzano su una tematica (salute, diritto, scuola), ed esse saranno poi le interlocutrici privilegiate di questo, o questo altro partner.

Al di là dei partenariati formalizzati, la *femme-relais* sviluppa dei legami con un insieme di attori locali. Questi legami si inscrivono sia nella costituzione di un partenariato, sia in un lavoro più informale di rete, o anche in un'articolazione di interventi. È soprattutto nel quadro dell'accoglienza e dell'accompagnamento che la *femme-relais* mantiene dei contatti regolari con i corrispondenti istituzionali. Costituisce così una rete informale di interlocutori che gli permettono di stabilire dei legami pertinenti, adatti a ciascuna situazione, e alle volte permette di sviluppare una collaborazione per fare un lavoro complementare.

Nel caso, invece, delle azioni collettive, queste permettono di creare dei contatti con gli abitanti del quartiere, coinvolgendoli nelle azioni locali e facilitando così il loro ulteriore accesso alle istituzioni. Le azioni collettive consistono nell'organizzazione di riunioni d'informazione collettiva o di sensibilizzazione sui diritti, la salute e la scuola; organizzare degli incontri tra utenti e istituzioni; realizzare iniziative di tipo culturale o organizzare feste diverse; suscitare la partecipazione degli abitanti alle manifestazioni organizzate dalle associazioni, o con altri partner locali.

Tutte le associazioni intervengono nei quartieri sulle questioni dell'alfabetizzazione, negli *ateliers* d'espressione, organizzano delle uscite culturali e delle feste di quartiere (come ad esempio la Festa della Goutte d'or, che si fa ogni anno nel mese di giugno), o ancora, delle lezioni d'aiuto per i compiti dei ragazzi. Ci sono anche delle riunioni d'informazione o di sensibilizzazione sul diritto, la salute, la scuola, dove sono chiamati ad intervenire dei professionisti dei servizi sociali, della polizia e della salute.

Queste azioni permettono di creare dei contatti, d'associare gli abitanti dei quartieri a delle azioni locali, e di facilitare il loro ulteriore accesso alle istituzioni.

venissero fatte in partenariato. Ad esempio nelle ZEP (Zone di Educazione Prioritaria) esiste una collaborazione attiva tra scuola, mediatori socioculturali, lavoratori sociali ed associazioni. (Cfr. AA. VV., *L'école de tous les élèves*, L'Harmattan, Paris, 1992.)

“Questo andare e venire tra il lavoro individualizzato, molto vicino a quello del lavoro sociale, e il lavoro collettivo, in gruppo, più vicino a quello dell’animazione socioculturale, fonda il modo di intervenire delle *femmes-relais* e associa la loro legittimità in rapporto alle popolazioni del quartiere e alla fiducia a loro accordata”⁴⁷¹.

Queste azioni collettive hanno anche l’obiettivo di rinforzare il legame di solidarietà nel quartiere, al fine di prevenire situazioni di isolamento, uscendo da situazioni di chiusura ed esclusione sociale, o ancora permettere alle donne che rimangono chiuse in casa di uscire ed emanciparsi.

L’ultima attività, quella dell’informazione-formazione, occupa una mezza giornata di lavoro a settimana. I tempi di informazione e formazione delle *femmes-relais* mediatrici si ripartiscono in maniera irregolare su tutto l’anno e rappresentano mediamente il 15% del loro tempo di lavoro. In particolare si tratta di documentarsi, collegare e aggiornare le informazioni, partecipare alle riunioni d’informazione organizzate dai *partners*, partecipare alle riunioni di *equipe*, partecipare alle riunioni di analisi dei casi e di supervisione, seguire le formazioni sui loro tempi di lavoro.

Le parole di una intervistata riassumono bene la differenza tra le due diverse esperienze:

[...] il me semble que chez ISM, si vous voulez, il peut y avoir une fonction d’interprétariat pur, c’est-à-dire qu’une institution à besoin de la police ou la justice ou l’assistante sociale, elle a besoin de quelqu’un pour faire l’interprétariat mais aussi quelqu’un qui soit un peu médiateur elle appelle ISM. Parce qu’il me semble qu’ils se déplacent dans pas mal d’endroits. Alors que les associations de femmes relais, elles sont plus dans la proximité, elles sont implantées sur un quartier, elles travaillent en général toujours avec les mêmes professionnels et avec les habitants du quartier. C’est moins un service que ISM. ISM voilà il y a un numéro, j’appelle et puis elles viennent, alors que les femmes relais c’est plus un contact de longue durée et on se connaît, vous voyez ce que je

⁴⁷¹ Bénédicte Madelin, *Le rôle des femmes-relais en Seine-Saint-Denis avec Profession Banlieue*, in «Information sociales», N. 141, *Famille et quartiers sensibles. Stratégie de familles et interventions publiques*, p. 125.

veux dire, c'est moins anonyme, c'est vraiment un lien qui s'établit sur un quartier. Plus que, je crois que ISM. [Cécile Flereau, Profession Banlieue]⁴⁷²

1.4- La lunga marcia verso il riconoscimento della “professione”

*Avant l'action de femmes relais, je me sentais
sourde et muette,
je voyais les lèvres bouger sans entendre,
je voulais m'exprimer et je restais sans voix.
Aujourd'hui, à travers cette action, j'entends, je
m'exprime
donc je suis comprise, donc je suis entendue, je
vis et j'existe.
Una donna immigrata*

In questo paragrafo parleremo soprattutto della formazione e della professionalizzazione di questo ‘mestiere’⁴⁷³.

In quasi venti anni di pratica, la mediazione sociale e culturale ha conosciuto uno slancio quantitativo importante, ma anche un'evoluzione dei suoi metodi, del suo statuto e del reclutamento. Essa si è trasformata sotto l'effetto di due fattori: la volontà delle mediatrici e delle loro associazioni di accedere ad un saper-fare incontestabile; la pressione del servizio pubblico affinché il settore associativo integri le sue lacune, soprattutto nel campo dell'accoglienza e dell'integrazione dei migranti.

Sul territorio francese centinaia di donne d'origine diversa lavorano come *femmes-relais* e sono impiegate da organismi pubblici o da associazioni. La maggior parte di esse hanno iniziato ad esercitare la loro attività costantemente e benevolmente, con uno statuto professionale precario. Se si prende un campione

⁴⁷² [...] mi sembra che l'ISM ha come missione l'interpretariato puo, questo significa che se un'istituzione ha bisogno come può essere la polizia, la giustizia o l'assistente sociale, queste hanno bisogno di qualcuno che gli fa da interprete, ma anche qualcuno che gli fa da mediatore e chiamano l'ISM. Mi sembra che vanno in molti posti. Allora che le associazioni delle *femmes-relais* lavorano più sulla prossimità, sono impiantate nei quartieri, lavorano in generale sempre con gli stessi professionisti e con gli abitanti del quartiere. Non è un servizio come l'ISM. L'ISM ha un numero, io chiamo e l'operatore arriva, mentre le *femmes-relais* lavorano soprattutto su un contatto di lungo periodo e ci si conosce, capite cosa voglio dire, è meno anonimo, è veramente un legame che si è stabilito su un quartiere. Io credo più dell'ISM.

⁴⁷³ Cfr. il Dossier, *De la nécessaire formation pour qualifier la fonction d'adultes-relais*, pp. 35-36.

di donne abbastanza grande si trova che un quarto ha un contratto CES, un altro quarto tocca l'RMI (Reddito Minimo d'Inserimento), un quarto ha un contratto a tempo determinato e solamente un piccolo numero ha un contratto CDI (Contratto a Durata Indeterminata). Le altre lavorano come volontarie. Il riconoscimento statutario, naturalmente, non può che essere la contropartita del riconoscimento professionale. Un aspetto che differenzia queste donne tra loro è la qualificazione, che appare fortemente diversa. Un terzo delle *femmes-relais* non ha il diploma di scuola media superiore, un terzo ha il CAP (Certificato di Apprendistato Professionale) e un altro terzo possiede un diploma di scuola media superiore o un diploma universitario⁴⁷⁴.

Affinché le *femmes-relais* possano ottenere finalmente uno statuto professionale le autorità amministrative insistono sulla necessità di una formazione sul sociale, al fine di ottenere un diploma nazionale. Questo è anche quello che pensano alcune *femmes-relais*, che a fronte di uno statuto precario, incerto e non riconosciuto istituzionalmente, si sono mobilitate per prendere un altro diploma:

Actuellement dans l'équipe il n'y a pas de femmes relais, parce que toutes les femmes relais ont fait une formation et elles ont un diplôme. Mais on est toutes médiatrices hein...moi en tant qu'assistante sociale je fais de la « médiation ». Ce qui signifie que je suis l'interface entre des institutions, de toutes les institutions, des femmes qui ont besoin. (...) Je pense que la reconnaissance viendra de nous même, parce qu'il ne faut pas rester ancrée à notre quartier, à notre territoire, il faut montrer que l'on est capable de sortir de notre territoire et d'obtenir d'autres diplômes, simplement. Il n'y a pas que le diplôme d'assistante sociale, il y énormément de diplômes, donc, il faut choisir le diplôme avec lequel on se sent plus à l'aise. D'après moi c'est facile de faire ça, sans abandonner le nom de femmes relais, moi je m'appelle toujours femme relais. J'ai un diplôme d'assistante sociale et d'institutrice, quand on m'appelle femme relais moi je ne dis pas le contraire. On peut être femme relais, mais on peut aussi prendre des autres diplômes. Moi, j'encourage toutes les femmes relais à faire cela, parce que lorsque j'entend les autres professionnels dire: «oui mais vous, vous faites seulement la cuisine, vous ne faites que de la cuisine théâtre et ainsi de suite» cela signifie banaliser notre travail. Et nous, on dit: «non, ce n'est pas ça. On cuisine parce que cela nous fait

⁴⁷⁴ Cfr. Profession Banlieue, cit.

plaisir». Lorsque nous organisons des rencontres interculturelles dans le quartier, nous avons 21 nationalités, c'est pourquoi on demande à chaque nationalité de ramener un plat typique de leur pays d'origine, la cuisine de chaque pays fait parti de l'interculturalité, de l'échange réciproque, cela signifie partager la propre culture avec les autres, c'est simplement ça. On n'est pas femmes relais cuisine, femmes relais bœuf on est pas ça, la cuisine pour nous c'est un plaisir chez nous la cuisine c'est un peu comme chez vous, faire à manger pour les autres c'est un plaisir, pour partager ses propres plats, c'est seulement un plaisir pour partager la propre culture. C'est simplement ça, mais cela n'empêche pas que l'on prenne d'autres diplômes et d'être des professionnelles, elle par exemple, elle a un Master II en Médiation, et elle adore manger et faire à manger. Le fait d'avoir des diplômes ne nous empêchent pas de faire à manger, mais ce n'est pas notre métier. Donc, j'encourage toutes les femmes relais de sortir de cela et de prendre des diplômes. Tout compte fait on a plus de possibilités. [Sangare Fanta]⁴⁷⁵

Il sociologo francese Pierre Bourdieu ha concettualizzato il diploma (e in generale il titolo di studio) come uno delle tre forme del 'capitale culturale': il capitale culturale certificato⁴⁷⁶. Il diploma pone infatti il suo titolare in una

⁴⁷⁵ Attualmente nell'équipe non ci sono delle *femmes-relais*, perché tutte le *femmes-relais* hanno fatto una formazione ed hanno preso un diploma. Ma, siamo tutte mediatrici eh...io in tanto che assistente sociale faccio la mediazione. Questo significa che sono l'interfaccia tra le istituzioni, tutte le istituzioni, e le donne che hanno bisogno. [...] Io penso che il riconoscimento verrà da noi stesse, perché non bisogna restare ancorate al nostro quartiere, al nostro territorio, bisogna dimostrare che si è capaci di uscire dal nostro territorio ed ottenere altri diplomi, semplicemente. Non c'è solo il diploma di assistente sociale, ci sono tantissimi diplomi, dunque, bisogna scegliere il diploma con il quale uno si sente a proprio agio. Secondo me è facile fare questo, senza abbandonare il nome di *femme-relais*, io mi chiamo sempre *femme-relais*. Io ho un diploma di assistente sociale e di istitutrice, quando mi chiamano *femme-relais* io non dico affatto che sono il contrario. Possiamo essere *femmes-relais*, ma possiamo anche prendere degli altri diplomi. Io incoraggio tutte le *femmes-relais* a fare questo, perché quando io sento gli altri professionisti dire: "sì, ma voi fate solo della cucina, voi fate della cucina-teatro e così via" questo significa banalizzare il nostro lavoro. E noi diciamo: "no, non è questo. Noi cuciniamo perché ci fa piacere farlo". Quando noi organizziamo degli incontri interculturali nel quartiere, abbiamo 21 nazionalità, per cui diciamo ad ogni nazionalità di portare un piatto tipico del proprio paese di origine, la cucina di ciascun paese fa parte dell'interculturalità, dello scambio reciproco, questo significa condividere la propria cultura con gli altri, è semplicemente questo. Noi non siamo *femmes relais cuisine*, *femmes relais bœuf*, noi non siamo questo, la cucina per noi è un piacere. A casa nostra la cucina è un po' come a casa vostra, fare da mangiare per gli altri è un piacere, per condividere i propri piatti, questo è solo un piacere per condividere la propria cultura. E' semplicemente questo, ma ciò non impedisce di prenderci dei diplomi e di essere delle professioniste, lei per esempio ha un Master II in Mediazione, ma lei adora mangiare e adora fare da mangiare. Il fatto di avere dei diplomi non ci impedisce di fare anche da mangiare, ma non è questo il nostro mestiere. Quindi, io incoraggio tutte le *femmes relais* a uscire da questo e a prendersi dei diplomi. Alla fine si hanno molte più possibilità.

⁴⁷⁶ Cfr. Pierre Bourdieu, *La distinzione. Critica sociale del gusto*, il Mulino, Bologna, 2001.

posizione più forte nel mercato del lavoro. In questa prospettiva, il problema delle mediatrici è stato quello di far riconoscere le loro risorse soggettive come capitale, che Catherine Delcroix ha definito “capitale delle esperienze biografiche specifiche”. Oggi sembra che le mediatrici siano quasi riuscite in questo attraverso il certificato professionale di “Tecnico Mediazione Servizi”, organizzato dall’IRTS (Istituto Regionale del Lavoro Sociale) di Parigi⁴⁷⁷.

La professionalizzazione dei mediatori e delle *femmes-relais* è spesso posta come un’esigenza necessaria da parte dei poteri pubblici, anche se esiste un forte riconoscimento del loro lavoro anche da parte della popolazione e dai diversi *partners* professionali. Tutto questo, però, non si è ancora tradotto nella nascita di uno statuto professionale e, quindi, di una reale promozione. In realtà, è molto difficile fare ammettere alle istituzioni che si tratta di un vero lavoro, di un nuovo ‘mestiere’ e non di un’attività passeggera. “Pertanto, l’intervento delle *femmes-relais* mediatrici esige una grande professionalità: queste donne sono quotidianamente confrontate con situazioni complesse e delicate, nei confronti di utenti e istituzioni, situazioni alle quali devono far fronte con molta competenza, ma senza un riconoscimento ufficiale delle loro funzioni”⁴⁷⁸.

Questa assenza di statuto giustifica e legittima, a volte, le critiche dei lavoratori sociali. Sarebbe quindi opportuno strutturare questa funzione attraverso uno statuto riconosciuto, valido, e attraverso un processo di qualificazione che permette di accedere ad un ‘mestiere’. Come scrive Michel Autès: “Quando si impiega il termine professionale in Francia lo si impiega in un senso più largo, e designa l’insieme dei processi di negoziazione e di certificazione, che conducono al riconoscimento sociale di un’attività. Questo si traduce in statuti, in dei posti con delle convenzioni collettive, delle remunerazioni, delle progressioni, delle carriere...”⁴⁷⁹.

Difatti, ancora oggi per i/le mediatori/trici è utilizzato il termine di *quasi-statuto*. Questo perché se le loro competenze sono riconosciute dai *partners*

⁴⁷⁷ Catherine Delcroix, *Cumul des discrédits et action: l'exemple des médiatrices socioculturelles*, in «Hommes & Migrations», *Médiations et travail social*, N. 1249, Maggio/Giugno 2004, p. 20.

⁴⁷⁸ Cfr. Profession Banlieue, *Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier*, (Coll. Les Rencontres de Profession Banlieue), Mars 2006, p. 10.

⁴⁷⁹ Michel Autès, *L'évolution des métiers du social : la pertinence des femmes-relais et de médiateurs socioculturels*, in Profession Banlieue, *Professionnaliser la médiation sociale: pour un statut des femmes-relais*, Neuvième Rencontre Profession Banlieue, juillet 1997, p. 24.

istituzionali con i quali lavorano, la mediazione sociale e culturale non ha ancora avuto un riconoscimento istituzionale. Forse perché, secondo Sonia Fayman, la mediazione sociale e culturale è spesso praticata in modo ‘anarchico’. A tal proposito scrive: “La moltiplicazione delle azioni che portano questo nome ha l’effetto di confondere l’immagine di questa forma particolare che è la mediazione culturale. In più, questa funziona senza un quadro teorico preciso, senza un riconoscimento istituzionale e anche senza una vera e propria formazione dei mediatori. Nei casi in cui la formazione esiste, questa è elaborata senza aver sufficientemente approfondito questa nuova pratica, e in particolare la sua dimensione interculturale [...]”⁴⁸⁰

Sulla questione della professionalizzazione della mediazione sociale e culturale, al fine di creare uno statuto ufficiale delle *femmes-relais*, è nato tutto un lavoro di ricerca, di riflessione e di confronto tra i ricercatori: la Federazione delle associazioni di *femmes-relais*, del Dipartimento della Seine Saint Denis di *Profession Banlieue*, i *chefs de projet*⁴⁸¹ dei *contrats de ville* e l’*IRTS* (Istituto Regionale del Lavoro Sociale) di Parigi Île-de-France, un organismo ministeriale di formazione.

Questo gruppo ha lavorato anche sui principi deontologici che aiutano a precisare meglio il quadro e i limiti del loro intervento. Questi principi vengono a completare le ‘credenziali di mestiere’ elaborate nel 1997. La formazione, i gruppi di lavoro o i seminari contribuiscono a costruire il mestiere della *femme-relais* mediatrice. Nei confronti delle *femmes-relais*, e dei loro datori di lavoro, questi principi hanno l’obiettivo di dare dei punti di riferimento al fine di guidare la pratica professionale; si tratta di circoscrivere e limitare i loro interventi e di fissare delle regole specifiche, con doveri e obbligazioni e con modalità e garanzie d’applicazione. Nei confronti degli utenti, delle istituzioni e pubblici poteri, questo rapporto ha come primo obiettivo di chiarire il ruolo, e il posto, delle *femmes-relais*, affermando la loro posizione di mediatrici socioculturali, e di enunciare, in secondo luogo, le regole giuridiche ed etiche garantendone il

⁴⁸⁰ Cfr. Sonia Fayman, *L’expérience de la médiation sociale et culturelle. Etat des lieux dans quelques départements*, Publication FIA-ISM, Paris 2000.

⁴⁸¹ “La *Politique de la ville* si caratterizza da un dispositivo operativo locale molto specifico, questo riposa su due figure chiave : il sindaco che è il responsabile politico dei progetti che assicura la messa in opera, e da un tecnico, il chef de projet” (Cfr. Béatrice Giblin, *op. cit.*, p. 116).

rispetto; si tratta infine di valorizzare il loro lavoro in riferimento alla mediazione sociale e culturale.

In particolare, l'applicazione di questi principi permette, allo stesso tempo, il processo di mediazione messo in opera dalla *femme-relais* mediatrice. Questi principi riposano su un processo che caratterizza la libertà e l'uguaglianza dei *partners*, la confidenzialità, il segreto professionale e l'assenza di potere. Questo processo richiede la presenza di un 'terzo': il mediatore. Quello che caratterizza il mediatore sociale e culturale è la sua imparzialità, il suo ruolo di ponte e la sua competenza alla mediazione.

Professionalizzare questo lavoro significa inquadrare e re-inquadrare la missione delle *femmes relais* in un mestiere riconosciuto a livello istituzionale, certificato da un diploma. A questo proposito, durante uno dei tanti incontri istituzionali e pubblici, il gruppo di lavoro si è chiesto: Si può imporre un'etica – e la questione della deontologia professionale – ad una professione che non esiste? Se non esiste un riconoscimento, come si può esigere una vera professionalizzazione che permetta alle *femmes-relais* di iscriversi in un processo di promozione sociale? Attualmente queste operatrici si trovano a lavorare in un'ambiguità totale. Sono utilizzate e in un certo senso riconosciute, anche attraverso il dispositivo *adultes-relais* che dà loro una certa sicurezza e legittimità, ma allo stesso tempo si sentono usate e messe da parte, nel senso che da un giorno all'altro i finanziamenti possono terminare e saranno costrette ad interrompere le loro attività.

Cela dépend parce que les médiateurs recrutés par l'intermédiaire du dispositif adultes-relais cela n'a pas fonctionné, parce que si l'association est en difficulté et elle ne peut pas payer, elle n'arrive en aucun cas à assurer les 20%. Voilà ! Et donc ces médiateurs sont en difficulté dans les structures qui les ont recruté. Pour un adulte relais après la formation le travail n'est pas garanti. Après la formation tu dois t'orienter vers quelque chose, et donc après la formation c'est toi qui dépose ton dossier aux différentes associations, parce que déjà tu connais les associations qui recrutent des médiateurs et des médiatrices à travers le dispositif adultes-relais, parce que ce sont celles qui donnent le 20% et l'Etat donne le reste qui est l'80%. [Injai Alassane]⁴⁸²

⁴⁸² Questo dipende, poiché, per i mediatori reclutati tramite il dispositivo *adultes-relais* questo non ha funzionato, perché se l'associazione è in difficoltà a pagare, non arriva in alcun caso ad

La reconnaissance du métier c'est quelque chose qui est inscrit dans les statuts de la fédération de Profession Banlieue, et donc c'est toujours une bataille, encore aujourd'hui. C'est-à-dire que ces femmes, elles sont embauchées actuellement sur des contrats que l'on appelle des contrats aidés, qui s'appellent des contrats adultes relais, c'est-à-dire que l'Etat verse 80% de leurs salaires aux associations et donc embauche, mais il faut que ce soit des personnes qui habitent dans des zones urbaines sensibles, et il faut que ce soit des personnes qui aient plus de trente ans. Enfin, il faut avoir des critères pour accéder à ces emplois, qui sont des emplois aidés puisqu'ils sont subventionnés par l'Etat. Mais, ces emplois aidés sont à durée déterminée, on ne peut pas en bénéficier toute sa vie, alors cela pose des problèmes parce qu'il y a des personnes qui arrivent à la fin du contrat et l'association par exemple ne peut plus les financer et comme ce métier n'est pas vraiment reconnu, du coup il n'y a pas de financement publique qui finance ce métier à long terme. Il faudrait que ce métier soit reconnu dans le sens, où il y ait, comme pour tous les métiers, un diplôme, une école et donc un métier qui va avec et qui est financé comme on finance une assistante sociale ou un éducateur, ou une infirmière. [Cécile Flereau, Profession Banlieue]⁴⁸³

I principi deontologici delle *femmes-relais* mediatrici socioculturali hanno come obiettivo di precisare il quadro e i limiti dell'intervento delle mediatrici. Questi sono stati elaborati e diffusi dalla Federazione delle associazioni delle *femmes-relais* della Seine Saint Denis, in partenariato con Profession Banlieue e l'Istituto regionale del lavoro sociale di Parigi Île-de-France (IRTS). I principi deontologici permettono alle *femmes-relais* di posizionarsi in quanto terzo neutro,

assicurare il 20%. Ecco! E quindi questi mediatori sono in difficoltà nelle strutture che li hanno reclutati. Per un adulte-relais dopo la formazione il lavoro non è garantito. Dopo la formazione tu ti devi orientare da qualche parte, e quindi, dopo la formazione sei tu che deponi il tuo dossier nelle varie associazioni, perché già sai le associazioni che reclutano mediatori e mediatrici tramite il dispositivo adultes-relais, perché sono quelle che danno il 20% e lo Stato dà il resto, che è l'80%.

⁴⁸³ Il riconoscimento del mestiere è qualche cosa che è iscritta nello statuto della federazione di Profession Banlieue e quindi ancora ogni giorno è una attaglia. Questo significa che queste donne sono impiegate su dei contratti di aiuto, chiamati contratti di *adultes-relais*, questo significa che lo Stato versa l'80% dei salari alle associazioni, ma è necessario che le persone abitano nelle zone urbane sensibili, e anche che queste persone abbiano più di trenta anni. Infine, bisogna avere dei criteri per accedere a questo impiego, sono degli impieghi di aiuto a durata determinata, non si può beneficiarne per tutta la vita, allora che questo pone dei problemi perché ci sono delle persone che arrivano alla fine del contratto e per esempio l'associazione non può più finanziarle e siccome questo mestiere non è ancora veramente riconosciuto ad un certo punto non si hanno più dei finanziamenti pubblici, che lo finanzierebbero a lungo termine. Bisognerebbe che questo mestiere sia riconosciuto come tutti gli altri mestieri con un diploma, una scuola e che sia finanziato come un assistente sociale, un educatore, o un infermiere.

di circoscrivere il loro campo di applicazione e i limiti dei loro interventi, di fissare delle regole specifiche, doveri ed obbligazioni, come anche le modalità e le garanzie d'applicazione⁴⁸⁴.

Per quanto concerne la certificazione l'importante è che la formazione delle *femmes-relais* si iscriva in un percorso che autorizzi articolazioni con altri livelli di formazione, permettendo un itinerario professionale al quale hanno diritto di accedere. La formazione deve permettere di allargare, di approfondire, di cristallizzare i saperi immagazzinati durante l'esperienza. La sola esperienza non forma. Esistono delle pratiche 'impulsive'⁴⁸⁵, espresse dalle risposte immediate in riferimento alle situazioni, senza riflessione né elaborazione. In questi casi, secondo Gaston Mialaret, la pratica non permette alcun apprendimento, anzi può diventare sclerotica e non tener conto delle trasformazioni subite dall'ambiente. La formazione, invece, permette di collegare i saperi dell'esperienza alle teorie e ai saperi più generali. In tal modo, destabilizza le pratiche impulsive e sclerotiche e favorisce un arricchimento dato anche dalla critica dei saperi empirici nati dall'esperienza⁴⁸⁶.

Al di là del lavoro di traduzione e di interpretariato, il lavoro più importante è quello della mediazione formale, così definita da Cohen-Emerique, una riformulazione a partire dalle culture di origine che permette una maggiore comprensione del messaggio dato agli altri professionisti dell'*équipe*.

Queste donne sanno come entrare in relazione con i giovani o le famiglie in difficoltà perché dispongono di un saper-fare nei confronti di persone che entrano raramente in contatto con i servizi sociali, e che hanno, a volte, l'impressione di essere abbandonate dallo Stato. Secondo le responsabili delle associazioni intervistate, questo è uno dei principali motivi, per cui lo Stato dovrebbe prendersi le proprie responsabilità e sostenere le iniziative delle *femmes-relais*.

Professionalizzare la mediazione socioculturale è diventato oggi una priorità fondamentale del Piano di "coesione sociale". Difatti, il 9 marzo del 2006,

⁴⁸⁴ Profession Banlieue, *Principes Déontologiques*, Saint-Denis, septembre 2006.

⁴⁸⁵ Cfr. Gaston Mialaret, *Savoirs théoriques, savoir scientifiques et savoir d'action en éducation*, in Jean-Marie Barbier (dir.), *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, Paris, PUF, 1998.

⁴⁸⁶ Cfr. Elisabeth Dugué, *Des savoirs de l'expérience au métier: l'exemple des femmes-relais*, in Profession Banlieue, *Référentiel femmes-relais*, Référentiel réalisé avec l'IRTS de Paris, 1997, réédition 2001, p. 73.

il Comitato interministeriale delle città, affermando questa priorità, ha insistito molto sulla convalidazione dell'esperienza pregressa (la così detta VAE *Validation des acquis de l'expérience*) e sviluppando il programma *adultes-relais*, mediatori di città. Qualsiasi mediatrice/mediatore, quindi, può fare riconoscere la propria esperienza pregressa, accumulata durante un lavoro di almeno tre anni, sia salariato che volontario. Le loro esperienze lavorative devono però essere in rapporto diretto con il contenuto del diploma scelto. Nel caso delle mediatrici socioculturali si tratta del titolo professionale di "Tecnico Mediazione Servizi" di IV livello, del Ministero dell'Impiego e composto da tre CCP (certificati di competenze professionali) organizzati su tre moduli di seguito elencati:

- ✓ partecipare alle reti istituzionali e sviluppo di proprie reti, in funzione del contesto di lavoro;
- ✓ assicurare un servizio di mediazione;
- ✓ organizzare delle attività di supporto alla mediazione sociale.

Ciascun certificato convalida un insieme di competenze necessarie alla realizzazione delle attività che costituiscono il lavoro. Quasi tutte le mediatrici intervistate hanno nel proprio *curriculum* questo titolo professionale.

Donc, c'est là que nous, nous avons intégré profession banlieue, mais on était vraiment, pratiquement les dernières à l'époque, puisqu'il y avait déjà six ou sept associations qui travaillaient sur ça. Lorsque l'on est arrivé on était vraiment surprises de voir que tout le monde faisait la même chose dans son quartier. On faisait exactement la même chose alors que l'on ne s'était jamais vu et jamais rencontré, on avait les mêmes actions, donc c'est là que l'on s'est dit qu'il y avait quelque chose à faire et de faire en sorte que ce soit un nouveau métier qui soit reconnu. Depuis, on est en train de travailler sur ça, on a créé une fédération de la profession banlieue, qui s'appelle fédération des associations de femmes relais de Seine Saint-Denis et avec la fédération on a mis en place des formations pour les femmes relais, on a fait préparer le nouveau diplôme qui s'appelle TMS, Technicien Médiation Service, par la fédération qui a préparé ça avec IRTS et on aussi travaillé sur une charte de déontologie sur le métier de femmes relais, voilà donc on attend toujours la reconnaissance officielle. Moi, je dis toujours, aujourd'hui les choses ont beaucoup avancé parce que du fait qu'il y a un diplôme qui existe pour la médiation sociale, du fait qu'il y a des emplois aidés qui sont créés par rapport à ça, voilà il y a quelque chose qui a avancé. [...] Oui, moi j'ai fait la formation,

au départ quand on a commencé, on avait fait juste une formation qualifiante parce que le diplôme n'existait pas encore et une fois que le diplôme a été mis en place je suis retournée pour passer mon diplôme en BAE donc en validation des acquis et de l'expérience. Donc, après, toutes les personnes ici ont suivi la formation et puis après elles ont validé les diplômes, donc c'est un diplôme de niveau V qui correspondre au Bac. [Aissa Sago]⁴⁸⁷

La mediatrice intervistata parla di diploma, mentre in realtà è un titolo professionale di quarto livello; un'altra mediatrice, infatti, durante l'intervista dichiara che questo titolo fornisce pochissime garanzie alle mediatrici perché non si pone sullo stesso livello del diploma. Alla domanda: “che cosa ne pensa del diploma TMS (Technicien(ne) Médiation Service)”, l'intervistata risponde:

[Eclat de rire] il n'est pas très bon, et puis ce n'est pas un diplôme c'est juste un certificat. Je préfère qu'ils prennent d'autres diplômes parce qu'ils donnent plus de garanties. Parce qu'ils sont reconnus par l'Etat. Le TMS n'est pas un diplôme, c'est un certificat, il n'est même pas au niveau Bac (diplôme en France)...(éclat de rire) Je n'aime pas trop TMS, parce que les femmes relais sont pleines de savoir faire et elles vont au-delà de cette simple certification, quand je suis allée devant le jury avec mon dossier, il était gros comme cela, les inspecteurs du jury ont dit : « mais qu'est-ce que vous faites ici ? Vous allez au-delà de ce diplôme d'assistante sociale », mais j'ai répondu que j'en avais besoin pour mon travail. Je sais, que je vau plus que ça, mais il

⁴⁸⁷ Dunque, ed è stato lì che noi ci siamo integrate a Profession Banlieue siamo state praticamente le ultime all'epoca ad entrare nella federazione, perché c'erano già più o meno sette associazioni che lavoravano su questo. Quindi, quando siamo arrivate eravamo veramente sorprese di vedere che tutte le associazioni facevano le stesse cose nel proprio quartiere, facevamo le stesse attività, ma non c'eravamo mai viste, né confrontate né incontrate, facevamo le stesse azioni. A questo punto è lì che ci siamo dette che dovevamo fare qualche cosa, ed è cominciata la riflessione sulla professione di mediatore, per fare in modo che sia riconosciuto come un nuovo mestiere. Da qui abbiamo cominciato a lavorare su questo ed abbiamo creato una federazione Profession Banlieue che si chiama Federazione delle associazioni di femmes-relais della Seine Saint Denis, con la federazione abbiamo messo in luogo delle formazioni sulle femmes-relais, dopo abbiamo preparato il diploma di “Tecnico Mediazione Servizi”, la federazione ha preparato questo con l'IRTS, abbiamo anche lavorato sul codice deontologico del mestiere di femmes-relais. Dunque, il riconoscimento istituzionale ufficiale è per noi molto importante, oggi le cose sono molto avanzate per il fatto che esiste un diploma sulla mediazione sociale, dal fatto che ci sono degli emplois-aidés che sono stati creati in rapporto a questo. Ecco, ci sono delle cose che sono avanzate. [...] Si ho fatto la formazione, all'inizio quando abbiamo cominciato abbiamo fatto giusto una formazione qualificante, perché all'inizio il diploma non esisteva ancora, una volta che il diploma è stato istituzionalizzato siamo ritornate per prendere il diploma attraverso la convalida delle esperienze progressive. Dunque, dopo tutte le persone qui nell'associazione hanno seguito la formazione e dopo hanno ottenuto il diploma, è un diploma di quinto livello corrispondente al Bac.

faut en même temps avoir cela, pour dire que les femmes relais sont capables de prendre un diplôme. Je pourrais aussi prendre encore un autre diplôme, mais maintenant c'est de celui dont j'avais besoin, parce que c'est depuis 1994 que je travaille avec les services sociaux, je fais le même travail d'assistante sociale, mais cela ne m'était pas reconnu. Alors j'ai pensé que si je faisais valider mon expérience, je pouvais faire autre chose, et quand j'y suis allée avec mon dossier la dame m'a dit : « mais qu'est-ce vous faites ici avec ce dossier, vous pouvez prendre un diplôme plus élevé, celui de dirigeant », j'ai répondu que je l'aurais fait une autre fois, et que maintenant j'avais besoin de celui-là, pour faire en sorte de clouer le bec aux personnes qui pensent que les femmes relais sont juste bonnes à cuisiner, à faire à manger qu'elles ne viennent pas reconnues comme des professionnelles. C'est pourquoi les autres femmes relais doivent aussi le faire. [Sangare Fanta]⁴⁸⁸

Il panorama tracciato è ancora denso di dubbi e di confusione. Ci si domanda se questo “mestiere” lascerà l'attuale posizione di quasi-statuto per essere riconosciuto e posizionato come professione tra le altre professioni del sociale. Professionalizzare significa proporre un ventaglio di attività più ampio, lavorare con tranquillità senza la paura del domani, e questo può certamente rendere più efficace il lavoro delle mediatrici. La realtà, invece, è che di fronte alla moltiplicazione dei problemi, che reclamano l'intervento delle mediatrici, i poteri pubblici mantengono le associazioni in una precarietà poco favorevole ad un consolidamento delle competenze, che dovrebbe invece operarsi in un clima molto più sereno. Le mediatrici, in questo modo, vivono la loro azione sotto una

⁴⁸⁸ [risata] non è molto buono, poi non è un diploma è solo un certificato. Io preferisco che prendano altri diplomi, perché si hanno più garanzie. Perché sono riconosciuti dallo Stato. Il ‘TMS’ non è diploma è un certificato, non è nemmeno al livello di diploma (Bac in Francia)...[risata]. Io non amo molto ‘TMS’, perché le femmes-relais sono piene di saper fare e vanno oltre questa semplice certificazione, quando io andai davanti al jury con il mio dossier, era grosso così, i commissari del jury hanno detto: “ma cosa fa lei qui? Lei va oltre questo diploma di assistente sociale”, ma io risposi che ne avevo bisogno nel quadro del mio lavoro. Io so, che valgo più di questo, ma bisogna allo stesso tempo avere questo, per dire che le femmes-relais sono capaci di prendere un diploma. Io potrei prendere anche un altro diploma ancora, ma adesso era questo di cui avevo bisogno, perché è dal 1994 che io lavoro con i servizi sociali, io faccio lo stesso lavoro di un assistente sociale, ma questo non mi veniva riconosciuto. Allora pensai che se facevo convalidare la mia esperienza potevo fare altro, e quando andai con il mio dossier la signora che era lì mi disse: “ma cosa fa qui lei con questo dossier, lei può prendere un diploma ad un livello più alto, quello di dirigente”, io risposi che lo avrei fatto un'altra volta, ma che adesso avevo bisogno di questo, per fare in modo di fermare la bocca alle persone che pensano che le femmes-relais sono buone solo a fare la cucina, a fare da mangiare e che non vengono viste come delle professioniste. E' per questo motivo che le altre femmes-relais devono farlo.

pressione esterna costante, per cui le ambizioni personali si urtano spesso con una realtà che le contraddice. La prospettiva della fine dei contratti d'*adultes-relais* nel 2010 fa ripiombare le mediatrici nell'assillo dell'alternativa tra la disoccupazione e un impiego non qualificato.

Dans ce sens là il n'y a pas de reconnaissance officielle du métier puisque ça reste un métier qui est précaire, qui n'est pas bien payé puisqu'il est payé au minimum du Smic. Par contre, on a quand même réussi à franchir certaines étapes, dans le sens où il y a un titre professionnel qui a été créé il y a 3, 4 ans qui s'appelle Technicien Médiation Service qui est un titre équivalent au Bac. Donc les «Femmes relais», si vous voulez, elles ont mis en place des formations avec l'institut régional du travail social, des formations qualifiantes qui avaient pour but de les former à la médiation parce que beaucoup d'entre elles n'ont pas de formation ou alors elles ont été à l'école dans leur pays etc... Elles peuvent avoir une formation aussi universitaire, mais le problème c'est qu'elles n'avaient pas de formation dans la médiation, la formation qu'elles avaient c'était la formation sur le terrain. Il n'y avait pas eu de formation vraiment à: Qu'est-ce que la médiation? Comment on travaille? Quelles sont les limites? Donc, nous on a beaucoup travaillé là-dessus, parce que c'était important que les personnes qui soit sur le terrain et qui dit d'être médiatrice sache ce que c'est d'être médiatrice et soit formée à l'être. Donc on a, toujours dans cet objectif de reconnaissance et aussi de qualification de ces femmes qui n'ont pas forcément de qualification parce que ça participe aussi à leur parcours professionnel d'être formé et on a mis en place des formations avec l'Institut Régional du Travail Social. Il y a d'abord eu des premières personnes qui ont été formées, ensuite il y a ce titre qui s'appelle «Technicien Médiation Service» qui a été mis en œuvre par le ministère du travail et elles ont été préparées pour ce titre là. Elles avaient un petit peu une reconnaissance officielle dans leur curriculum vitae où elles pouvaient dire: «j'ai ce titre, on reconnaît mes compétences, que je suis capable...enfin que j'ai ce niveau là». Donc, cela a aussi participé à la reconnaissance mais cela ne suffit pas pour avoir un vrai parcours professionnel reconnu comme dans n'importe quelle profession parce que c'est juste un titre professionnel du Ministère du Travail et ce n'est pas quelque chose reconnu partout, dans toutes les administrations. [Cécile Flereau, Profession Banlieue]⁴⁸⁹

⁴⁸⁹ In questo senso non c'è un riconoscimento ufficiale di questo mestiere, perchè resta un mestiere precario non molto ben pagato, poichè viene pagato al minimo dello Smic. Al contrario, allo stesso tempo siamo riusciti a marcare alcune tappe, nel senso che c'è un titolo professionale creato da tre, quattro anni che si chiama "Tecnico Mediazione Servizi", un titolo equivalente al Bac. Quindi, le *femmes-relais* hanno cominciato a fare la formazione con l'Istituto Regionale del lavoro sociale, delle formazioni qualificanti che avevano come fine di formare alla mediazione, perchè molte fra

Le interviste svolte rivelano fino a che punto le mediatrici sono fiere di esercitare la mediazione socioculturale, considerando anche le loro difficili condizioni. In effetti, a dispetto delle difficoltà legate alla gravità dei casi trattati, alle reticenze di alcuni professionisti nei loro confronti e all'assenza di un vero e proprio riconoscimento istituzionale, questa pratica resta per la maggior parte l'unico mezzo per la mobilità sociale.

loro o non hanno nessuna formazione, o hanno un'istruzione svolta nei loro paesi, ecc. Loro possono avere anche una formazione universitaria, ma il problema vero è che non avevano una formazione alla mediazione, l'esperienza che avevano era quella fatta direttamente sul campo. Non avevano avuto una formazione veramente a : Che cos'è la mediazione ? Come si lavora? Quali sono i limiti? Dunque, noi abbiamo lavorato molto su queste cose, perché era importante che le persone che lavoravano sul campo e che dicono di essere mediatrici sappiano che cosa è veramente essere mediatrice e che sia formata ad esserlo. Quindi si ha sempre come obiettivo quello del riconoscimento e della qualificazione di queste donne che non hanno una formazione. Quindi l'obiettivo nel loro percorso professionale è anche quello di essere formata, per cui si sono attivate delle formazioni con l'Istituto Regionale del Lavoro Sociale. Si è avuto dapprima delle prime persone che sono state formata, dopo hanno avuto questo titolo che si chiama « Tecnico Mediazione Servizi » messo in campo dal Ministero del Lavoro, loro quindi sono state preparate per questo titolo. Attraverso questo hanno avuto un piccolo riconoscimento ufficiale nei loro curriculum vitae, e potevano dire: "io ho questo titolo, hanno riconosciuto le mie competenze, che quindi io sono capace...infine io ho questo livello di studio". Quindi, tutto questo ha partecipato anche al riconoscimento, ma questo non è sufficiente per un vero e proprio percorso professionale riconosciuto come in qualsiasi altra professione, perché è giusto un titolo professionale del Ministero del Lavoro, non è un titolo riconosciuto da per tutto, in tutte le amministrazioni.

Capitolo 2

LA “POLITIQUE DE LA VILLE” TRA MEDIAZIONE E PROSSIMITÀ

2.1 – Dal 18° arrondissement in poi: quartieri, distretti e *banlieues*

Il muro che mura Parigi fa mormorare Parigi
Louis Sébastien Mercier

In generale, ogni quartiere ha una lunga storia che si lega a quella della città. Dopo gli anni '80 i quartieri diventano territorio delle sfide ‘geopolitiche’. Rappresentano specifici settori della città, identificati come tali dalle autorità locali che suddividono il territorio ai fini di una migliore gestione amministrativa, o costruiti nelle rappresentazioni comuni degli abitanti.

La descrizione che accompagna alcuni quartieri parigini, da parte di una letteratura multidisciplinare, risulta vaga e negativa. Generalmente, i quartieri vengono definiti in base ai problemi che essi pongono. Sono anche i luoghi dove i ‘migranti’ abitano: quartieri poveri, degradati con forti problemi sociali ed economici. Non si tratta però di *enclave* etniche, ma di mosaici sociali e culturali. A ben guardare, infatti, la concentrazione è molto più sociale ed economica che etnica. Secondo Véronique Le Goaziou e Charles Rojzman: “I ‘ghetti’ delle *banlieues* furono e sono ancora dei ghetti di classe”⁴⁹⁰. Essi vengono definiti quartieri “difficili”, “sfavorizzati” “sensibili”, “caldi”, in “difficoltà” e costituiscono il *leitmotiv* degli studi sociologici. Queste definizioni, vere e proprie trappole, hanno la capacità di cristallizzare in una parola dei concetti che, in verità, sono dei processi che continuano a trasformarsi e sono solo la punta

⁴⁹⁰ Cfr Véronique. Le Goaziou, Rojzman Charles, *op. cit.*, p. 29.

dell'*iceberg* di una realtà complessa, sicuramente difficile, ma anche affascinante. Come scrive Pierre Bourdieu: "I luoghi detti difficili sono innanzitutto difficili a descrivere e a pensare"⁴⁹¹.

La situazione di questi quartieri imponendosi come realtà problematica, sembra non possa sottrarsi all'analisi empirica. Si tratta di luoghi inquadrati nella *Politique de la ville*, costruiti e designati pubblicamente come tali, dove la disoccupazione, la precarietà e l'esclusione sociale dilagano⁴⁹². Le caratteristiche più note sono il degrado degli edifici, il difficile accesso ai servizi, il forte tasso di disoccupazione di adulti e giovani, la concentrazione di famiglie immigrate in situazioni precarie, la delinquenza e l'esclusione sociale. Come scrive Cyprien Avenel: "La questione delle *banlieues* è vista da più di venticinque anni come un problema sociale, perché i quartieri reputati 'sensibili' tendono ad essere definiti come il ricettacolo della maggior parte dei mali della società francese. Essi simbolizzano la concentrazione dei fenomeni di esclusione, e l'archetipo del mal vivere dei grandi insiemi"⁴⁹³. Anche se bisogna insistere sul punto che i grandi insiemi, prima di diventare un 'problema', sono stati l'emblema di una soluzione.

Dati i tassi di disoccupazione allarmanti, inoltre, e con una disorganizzazione sociale crescente, nasce un'economia parallela chiamata *business* (traffico di stupefacenti e di oggetti rubati, molto simile agli scambi di tipo mafioso), che si sviluppa nella maggior parte dei quartieri. Il consumo di *cannabis*, esploso negli ultimi venti anni, è uno dei fatti che sottolinea la condotta dei giovani, soprattutto delle classi medie e superiori. Quanto alle classi popolari, queste sono impegnate soprattutto nel suo traffico e diffusione. È molto difficile misurare l'ampiezza del fenomeno: tipi di attività, cifre d'affari, mano d'opera impiegata, certo è che non da ai giovani la voglia e la volontà di lavorare legalmente⁴⁹⁴. L'impegno nel *business* significa per i giovani la volontà di prendersi in carico. Questi giovani si identificano col modello dell'imprenditore liberale, e perpetuano la mitologia del *self made man* in una società competitiva. "Dealer" non significa solamente guadagnarsi la vita, ma essere qualcuno che

⁴⁹¹ Cfr. Pierre Bourdieu., (dir.), *La Misère du monde*, Seuil, Paris, 1993.

⁴⁹² Cfr. a questo proposito Serge Paugam, *L'Exclusion: l'état des savoirs*, La Découverte, Paris 1996; François Dubet, Didier Lapeyronne, *Le Quartier d'exil*, Seuil, Paris, 1992.

⁴⁹³ Avenel Cyprien., *Sociologie des «quartiers sensibles»*, Armand Colin, 2^a Edizione, Paris, 2007, p. 7.

⁴⁹⁴ Cfr., Véronique Le Goaziou, Charles Rojzman, *op. cit.*, p. 25.

conta nel quartiere. I *dealers* fanno sfoggio della loro ricchezza ed esercitano la loro influenza su certi aspetti della vita quotidiana nei quartieri. Questo tipo di economia è molto ambivalente per i giovani: da una parte crea delle opportunità, dall'altra rappresenta però un reale pericolo. Queste attività illegali non sono considerate strettamente delinquenti, ma, in una certa misura, concorrono fortemente a produrre una forma di legittimazione⁴⁹⁵. Quanto appena descritto non è una leggenda: nelle *cités* delle *banlieues*, più che altrove, la disoccupazione e il disordine sociale hanno favorito questo tipo di economia illegale.

Fortunatamente, il quadro appena tracciato non è del tutto negativo. Esistono infatti anche degli elementi positivi⁴⁹⁶ che permettono di guardare a queste zone con speranza: il dinamismo degli attori sociali (le varie associazioni e centri sociali)⁴⁹⁷, la presenza di giovani attivi come modello positivo per i giovanissimi, un tessuto urbano denso con una storia⁴⁹⁸, la solidarietà degli abitanti. Certo è che la *Politique de la ville*, nonostante i suoi buoni propositi, ha influito sul processo di stigmatizzazione dei quartieri indirizzando gli interventi, demarcandoli e creando la così detta geografia prioritaria⁴⁹⁹. La percezione di vivere in un luogo stigmatizzato è molto forte, e per alcuni abitanti costituisce un effettivo 'marchio'. Questo è la conseguenza di una costruzione sociale non solo esterna, ma anche interna, che tende a perpetuarsi tra gli abitanti. Secondo François Dubet e Danilo Martuccelli: "Il principio d'unità degli abitanti è il sentimento di essere stigmatizzati e di produrre uno stigma...Così, come si può formare un legame comunitario quando la capacità di assimilazione e il rifiuto del ghetto [...] conducono, nei fatti, a far coabitare dei gruppi che non lo desiderano e

⁴⁹⁵ Cfr. Cyprien Avenel, *op. cit.*, pp. 71-72.

⁴⁹⁶ Per avere un quadro completo di questa realtà si può confrontare il dossier intitolato *Ville, quartiers, banlieues: les ressources des habitants*, in "Economie & Umanisme", N. 376, del 2000, il quale propone una visione diversa costituita: dagli sguardi degli abitanti, degli operatori sociali e dei responsabili delle associazioni.

⁴⁹⁷ Di questi quartieri Kokoreff sottolinea l'intensità delle relazioni e la ricchezza della vita associativa (Cfr. Michel Kokoreff, *La force des quartiers, de la délinquance à l'engagement politique*, Payot, Parigi, 2003).

⁴⁹⁸ Tutti i quartieri hanno alle spalle una loro storia fatta da un passato di migrazioni di diverse popolazioni provenienti dapprima dall'Europa del Sud, e successivamente dall'Africa e dall'Asia. Ci riferiremo in particolare alla storia delle migrazioni nel quartiere della Goutte d'Or, o alla storia delle bidonvilles e di come la cité ha preso il suo posto nella periferia del comune di Saint-Denis. In gennaio 1974 la cité di Francs Moisisins è stata ufficialmente inaugurata e le ultime bidonvilles sono considerate come riassorbite.

⁴⁹⁹ La geografia prioritaria si riferisce alla politica della territorializzazione. Si tratta di dividere il territorio in zone prioritarie, con quartieri in difficoltà, attraverso un lavoro politico, amministrativo e scientifico.

che non smettono di togliersi il marchio, spesso con odio [...]. Il malessere non è di essere là, ma di vivere con queste persone. E nel mescolamento sociale del quartiere, che ciascuno vede negli altri la minaccia della sua decadenza o del suo malessere”⁵⁰⁰. Le persone si ritrovano così relegate in quartieri che vorrebbero lasciare, sempre più isolate e tagliate dal mondo esteriore, quello nel quale, invece, desidererebbero entrare.

Anche se in tutti questi quartieri si trovano concentrati i problemi e le difficoltà, essi, in realtà, differiscono moltissimo fra di loro. Non esiste, cioè, un profilo tipico di questi quartieri perché essi si inscrivono in contesti sociali e urbani specifici; esistono piuttosto degli indicatori che si ripetono. Ad esempio, in alcuni collegi periferici: “le *performances* degli alunni, i loro comportamenti, la loro passività o aggressività sono percepite come le espressioni dirette di un quartiere con problemi”⁵⁰¹.

Nel nostro lavoro prenderemo in esame due dimensioni fondamentali dei quartieri: il legame sociale e la socialità. In quale misura, e sotto quali condizioni, questi territori possono offrire dei supporti agli individui singoli o alle famiglie? Gli studi sulle grandi città sottolineano che, laddove le forme dell’integrazione secondaria (quella offerta dalle istituzioni) sono povere o mancanti, la dimensione locale e le diverse associazioni appaiono come il quadro naturale delle diverse modalità della solidarietà⁵⁰². Risulta interessante a questo proposito lo studio di Avenel sui modi di vita e di socialità nelle *banlieues*⁵⁰³. Il sociologo sostiene che il quartiere offre un’alternativa all’isolamento sociale e favorisce la formazione di legami di mutua assistenza e sostegno psicologico. All’interno della diversità sociale i ‘legami’ si formano in funzione di criteri di età, genere, origine ‘etnica’ e rapporto lavorativo. Gli abitanti sviluppano diverse forme di aiuto reciproco, di scambio di beni e servizi che riguardano la vita quotidiana e l’economia domestica. Così, le persone non sono e non si sentono più isolate, ma sono inserite in una rete nascosta di solidarietà che fa circolare un insieme di risorse.

⁵⁰⁰ François Dubet, Danilo Martucelli, *À l'école. Sociologie de l'expérience scolaire*, Seuil, Paris, 1998, pp. 134-135.

⁵⁰¹ *Ivi* p. 173.

⁵⁰² Cfr. Denis Merklen, *Quartier populaires, quartiers politiques*, La Dispute/Snédit, Paris, 2009, p. 45.

⁵⁰³ Cfr. Cyprien Avenel, *op. cit.*, p. 44.

Si parla invece di “socialità comunitaria” soprattutto per le famiglie immigrate. Questa è caratterizzata da relazioni di solidarietà favorite dall’origine culturale e dall’esperienza di migrazione comune. Come sostiene Avenel, oltre ai servizi della vita quotidiana l’esistenza di associazioni diverse offre un certo numero di risorse, che possono riguardare le opportunità di lavoro, la conoscenza o l’utilizzo dei diritti, e certi modi di espressione delle proprie radici. In questo caso, le azioni collettive hanno la funzione di opera sociale, come quando, ad esempio, i giovani leader elaborano dei dispositivi di sostegno scolastico e s’impegnano nell’animazione della vita del quartiere⁵⁰⁴. Questi nuovi operatori di prossimità (mediatori, animatori) sono radicati nel quartiere. Difatti, in certi quartieri un buon numero di animatori vi abitano, e per assumere il loro nuovo ruolo devono riposizionare le loro relazioni di vicinato. L’esercizio non è facile. Non è raro, però, che ciò possa realizzare una migliore comprensione con gli abitanti ed anche una ripresa delle loro analisi e rivendicazioni. Tutto questo li spinge ad assumere una posizione di ‘porta-parola’⁵⁰⁵.

Anche il quartiere della Goutte d’Or fa parte dello scenario appena descritto, ed è qui che inizia la nostra ricerca sul campo. Ricordiamo che la nostra ricerca ‘alla ricerca dei mediatori/trici culturali’ partita da questo quartiere si è estesa ad altri quartieri popolari, caratterizzati da una forte presenza di immigrati e posti nella vicina periferia. Scrivere di Parigi e della sua periferia significa intrecciare due storie che sono state sempre distinte. Bisogna per questo partire dalla descrizione delle barriere materiali e amministrative che le hanno divise. Queste barriere, o confini, all’inizio vere e proprie mura divisorie⁵⁰⁶, sono oggi rimaste nella mentalità dei cittadini e di chi ha governato la città influenzando scelte politiche, militari, sociali ed economiche. Divenute inutili, le fortificazioni furono distrutte a partire dal 1919, il loro posto fu preso dai terreni, denominati con il termine di *Zone*⁵⁰⁷, successivamente relegate alla costruzione di alloggi

⁵⁰⁴ *Ivi*, p. 46.

⁵⁰⁵ Cfr. Tariq Ragi, *op. cit.*, pp. 130-131.

⁵⁰⁶ Si contano in totale sei cinte murarie militari a Parigi: la prima fu costruita nel IV secolo e l’ultima tra il 1840 e il 1846, di queste due erano di tipo civile: le mura dei Fermiers Généreaux e i boulevards périphériques. Le ultime fortificazioni, quelle di Thiers del 1844, inglobano i villaggi intorno a Parigi e diventano il limite ufficiale di Parigi nel 1859.

⁵⁰⁷ Proprio ai piedi delle cinte murarie tra il 1860 e la Belle Époque si svilupparono una serie di costruzioni leggere: un insieme di capanne, roulotte, costruzioni di legno ecc. Queste erano abitate

sociali. Infatti, all'inizio le *Zone* erano una fascia di terra non edificabile che circondava le fortificazioni di Parigi, in seguito occupate dalle *bidonville*⁵⁰⁸ alla fine del XIX secolo. La storia delle bidonville si integra in una lunga storia del mal alloggio degli operai, una costante dopo il XIX secolo, soprattutto nel nord-est parigino. Numerose baracche e alloggi precari si situavano ancora a ridosso della *Zone* al di là delle fortificazioni tra Parigi e la sua periferia. La *Zone* costituiva un luogo privilegiato per i lavoratori immigrati ed i Rom, venuti in Francia da più ondate dopo l'avvento della III Repubblica.

Dopo la seconda guerra mondiale, sui terreni liberati dai bastioni militari vengono edificati circa 40000 alloggi sociali. Questi edifici, di mattoni rosa o ocra, costituiscono una sorta di muraglia discontinua intorno alla città. “Nell'immediato dopoguerra, degli alloggi provvisori sono stati costruiti per ospitare i senza tetto dopo i bombardamenti del centro città. Un luogo di ri-alloggiamento obbligato, questa immagine di cattivo quartiere si è rinforzata nel corso del tempo, il quartiere accoglieva costantemente le popolazioni più povere della città e della regione”⁵⁰⁹. Il Paese fece fronte ad un imperioso bisogno di alloggi, animato da una crescita demografica – il famoso baby-boom – come non si era visto da molto tempo. Come le intendiamo oggi, le *banlieues*⁵¹⁰ sono il risultato della formidabile impresa di ricostruzione e di rinnovamento, che dagli anni cinquanta proseguirà lungo i così detti Trenta Gloriosi (gli anni di prosperità economica 1950-1979). Difatti, è doppiamente nata, dalla ferrovia e dalla rivoluzione industriale, una rivoluzione scientifica e tecnica, ma anche un cambiamento politico e sociologico.

da una popolazione mista composta soprattutto da straccivendoli, gente emarginata, ma anche da onesti lavoratori e operai cacciati da Parigi dalla crisi degli alloggi.

⁵⁰⁸ Nel 1970 esistevano 13 bidonville che raggruppavano 50000 stranieri intorno a Parigi. Le bidonville sono state distrutte in maniera brutale, quasi tutte incendiate. Il 31 dicembre 1969, cinque lavoratori africani muoiono nell'incendio di un *foyer-taudis* a Aubervilliers. Dopo questo avvenimento il Primo ministro Jacques Chaban-Delmas si adopera a riassorbire l'abitato insalubre prima della fine del 1972. Al loro posto sono stati costruiti degli alloggi di edilizia popolare, i così detti HLM occupati dagli sfollati delle baracche, soprattutto dagli immigrati.

⁵⁰⁹ Cfr. Philippe Estèbe, *L'usage des quartiers. Action publique et géographie dans la politique de la ville (1982-1999)*, L'Harmattan, Parigi, 2004.

⁵¹⁰ Questa parola apparsa durante il Medio Evo (1185) si iscrive, in quella epoca, nel lessico della feudalità. Composta dalla radice 'ban' e da 'lieue' appartiene ad un doppio universo di senso: quello dello spazio (il luogo è l'unità di distanza) e quello della dominazione (il ban designa la giurisdizione esercitata dal sovrano). Nel corso del XVII e XVIII secolo la parola banlieue ha seguito un'evoluzione insieme a quella del paesaggio urbano, per arrivare al suo senso attuale: “territorio e insieme di località che circondano una grande città”, (Cfr. Véronique Le Goaziou, Charles Rojzman, *Les Banlieues, op. cit.*, p. 2).

Le politiche urbane del 1950 si concentrarono sulla costruzione di HLM (Habitation à Loyer Modéré). Accanto a queste sono state create una categoria di alloggi a norme ridotte destinate a ri-alloggiare le popolazioni provenienti da abitazioni insalubri. Sono questi gli alloggi economici normalizzati del 1952; gli alloggi popolari e familiari, i famosi LOPOFA del 1954, le *cités* di transizione del 1960; subito dopo, nel 1961, troviamo i ‘programmi sociali di ricollocazione’ che accoglievano le popolazioni spostate dalle zone in rinnovazione con abitazioni precarie, o i giovani operai⁵¹¹. Come scrivono Michel Pinçon e Monique Pinçon-Charlot: “Le classi popolari sono state largamente relegate fuori dai limiti amministrativi della città, al di là del *boulevard* periferico. Questa segregazione raddoppia l’esclusione sociale, Parigi non smette d’imborghesirsi”⁵¹².

La storia amministrativa della capitale e dei dipartimenti che la circondano è conosciuta dalla creazione dei dipartimenti della Seine e della Seine-et-Oise. Successivamente, nel 1968 la Seine fu divisa in quattro Dipartimenti: Parigi (1 comune), Hauts-de-Seine (27 comuni); Seine-Saint-Denis (24 comuni) e Val-de-Marne (29 comuni). La nostra ricerca si è concentrata in alcuni comuni (Bobigny, Pantin, Montfermeil, Aulnay sous-Bois, Saint-Denis) appartenenti al Dipartimento della Seine-Saint-Denis, a nord-est di Parigi. “É importante considerare l’aspetto politico-geografico che caratterizza questi territori: la periferia è parte di un comune; è parte di un dipartimento, che a livello di rappresentazioni è un agglomerato di comuni; inoltre è necessario riflettere sul legame con la capitale di cui la periferia è sempre presentata come un allegato, ovvero non è mai stata concepita come parte integrante e di ugual valore al centro della città”⁵¹³.

Anche la struttura della capitale, con i suoi venti *arrondissements*, concentrici come una lumaca, ha sicuramente accentuato la dicotomia tra centro città e periferia. La spirale degli *arrondissements* sembra minare la centralità del potere. Dal 1° al 20° li si percorre seguendo una linea continua, che si allontana dal cuore della capitale⁵¹⁴. Inoltre, dopo il 1934, anche la costruzione delle linee della metro che vanno fuori Parigi, in periferia, accentua il disequilibrio tra la

⁵¹¹ Cfr. Philippe Estèbe, *op. cit.*, p. 44.

⁵¹² Michel Pinçon, Monique Pinçon-Charlot, *op. cit.*, p. 5.

⁵¹³ Profession Banlieue, *La Seine-Saint-Denis, des représentations aux...réalités*, Atti dell’incontro del 2 aprile 2001.

⁵¹⁴ Cfr. Michel Pinçon, Monique Pinçon-Charlot, *op. cit.*, p. 8.

capitale e la sua *banlieue*, moltiplicando il numero degli spostamenti domicilio-lavoro, e allungando i percorsi. “Dopo la Liberazione, - secondo Pinçon e Pinçon-Charlot - la metro si avventura a Saint-Denis, La Courneuve, Bobigny, Montreuil, Créteil, La Défense, Villejuif. La RER (Réseau express régional) completerà questo dispositivo”⁵¹⁵.

La relazione con il centro, quindi, dipende molto dalla qualità dei trasporti in comune. Negli anni '60 l'espressione “metrò-boulot-dodo”⁵¹⁶ riassumeva la rappresentazione comune della vita di questi cittadini, per i quali la giornata passava tra una zona dormitorio e una zona lavoro, collegate da un treno. In seguito, la situazione e la vita dei residenti delle *banlieues* migliora con la costruzione di centri commerciali, grandi cinema, plessi sportivi e culturali. Ormai, in regione parigina, il numero degli spostamenti quotidiani tra le *banlieues* è superiore a quello degli spostamenti tra Parigi e la *banlieue*. Questo significa che l'offerta dei servizi, di beni e di lavoro si è sviluppata nelle periferie, nelle città promosse al rango di centri secondari e nelle zone commerciali e di attività.

Inoltre, la cosa positiva è che alcune di queste *cités* diventano ‘militanti’. Vi è una produzione dello spazio pubblico nei *grands ensembles*, con un'appropriazione dello stesso da parte delle classi medie militanti. Questo significa che, se mentre all'inizio queste abitazioni HLM erano destinate alle classi popolari ed operaie, successivamente un buon numero di cittadini della classe media (insegnanti, lavoratori sociali, impiegati nel settore pubblico) decidono per “convinzione” di abitarci e di andare incontro ai problemi della classe operaia. Contrariamente a quello che si pensa, i primi occupanti dei grandi insiemi sono di origine sociale diversa. Ci sono delle persone che arrivano da alloggi insalubri dal centro delle città, delle giovani coppie, o degli agricoltori attirati dal lavoro delle fabbriche.

Gli immigrati arrivarono molto dopo, obbedendo alla logica della politica delle quote. Tale politica cerca di rispettare i criteri di una reale *mixité*, effettivamente conosciuta per degli anni dai grandi insiemi (un misto di prossimità spaziale e di distanza sociale). I primi effetti di questa politica sono stati positivi. La situazione degli immigrati migliorò molto, poiché questi alloggi non sono

⁵¹⁵ Michel Pinçon, Monique Pinçon-Charlot, *Paris. Quinze promenades sociologiques*, Payot, Paris, 2009, p. 77.

⁵¹⁶ Questa espressione letteralmente significa: “metro-lavoro-nanna”.

paragonabili rispetto a quelli occupati prima. In effetti, ottenere un alloggio nei grandi insiemi rappresentava un progresso sociale ed un miglioramento oggettivo del livello di vita. L'appartamento permette di accedere ai comfort moderni: l'acqua corrente, l'elettricità, la sala di pranzo, il bagno, il riscaldamento centralizzato.

Inoltre, nei quartieri vi è una reale coabitazione fra famiglie francesi e di origine straniera. Questa coabitazione, a volte forzata, fra gruppi sociali diversi ha fatto sì che esplodessero numerosi conflitti. Come scrive Michel Péraldi: “Allo scontro silenzioso tra classi medie e classi operaie, spesso descritte precedentemente, si succedono i conflitti sempre più evidenti all'interno delle classi popolari, tra piccoli bianchi e immigrati o figli d'immigrati”⁵¹⁷. È come dire che i vicini si fanno sentire e cominciano a pesare. Questo è dovuto anche alla cattiva sonorizzazione delle pareti e dei soffitti delle abitazioni, costruiti con materiale scadente. La coabitazione diventa difficile soprattutto quando non si hanno le stesse abitudini, gli stessi ritmi o la medesima maniera di vivere⁵¹⁸.

In una tale situazione, l'impegno militante nelle *cités* mira ad educare, curare, pacificare. Esso nasce dalla competenza culturale di chi ha le capacità di mobilitare le risorse del linguaggio, al fine di giustificare le proprie azioni con argomenti retorici. Intorno a questo, si sviluppano 'nuove' professioni militanti: dagli animatori socio-culturali, alle *Régies de quartier*⁵¹⁹, ai *bailleurs* sociali, ai *chef de projet*, ai mediatori socio-culturali, agli agenti di sviluppo, che fin dall'inizio, con il loro impegno personale e volontario, sopperiscono al vuoto delle istituzioni.

⁵¹⁷ Cfr. Michel Péraldi, *La cité militante. La production de l'espace public dans les grands ensembles*, in AA. VV., *Ville, sciences sociales. Professions*, op. cit., pp. 24.

⁵¹⁸ Cfr. Véronique Le Goaziou Charles Rojzman, op. cit., p. 17.

⁵¹⁹ Le *régies* di quartiere hanno come obiettivo la gestione condivisa di un territorio con tutti gli attori del quartiere: abitanti, istituzioni, scuole, associazioni ecc. I locali delle associazioni nelle *cités* sono messi a disposizione dei *bailleurs* e delle collettività locali, che finanziano una parte di queste azioni. Una *régie* di quartiere è uno strumento di gestione urbana, vende prestazioni di pulizia e di abbellimento. Propone i suoi servizi alla città, al *bailleur* e agli abitanti, offre dei contratti di lavoro ai giovani senza una qualificazione, disoccupati di lungo periodo e beneficiari del RMI (Reddito Minimo d'Inserzione). (Cfr. Katia Rouff, *Une insertion par l'économie et le lien social, l'exemple de Eréqua, régie de quartier à Pantin*, in «Lien Social», N. 636, 3 ottobre 2002).

2.2 – La *Politique de la Ville* principio generatore di mediazioni

Alcuni comuni periferici intorno a Parigi, così come alcuni *arrondissements* parigini (come ad esempio il 18°, il 19° e il 20° situati a nord-est), sono caratterizzati da quartieri ‘sensibili’, con la più alta concentrazione di alloggi sociali, classi popolari e immigrati. Tra gli anni ’70 e ’80, per far fronte ai nuovi problemi posti in essere da questi luoghi, nasce la politica di sviluppo sociale dei quartieri, definita più tardi *Politique de la ville*, dall’intuizione di Hubert Dubedout sindaco di Grenoble. Questa consiste in un insieme di azioni dello Stato volte a ri-valorizzare certi quartieri e a ridurre le disparità sociali tra i territori, e comprende misure legislative che regolamentano il campo dell’azione sociale e dell’urbanistica, in partenariato con gli attori locali e le associazioni attraverso forme contrattuali. Come scrive Hammouche Abdelhafid: “La *Politique de la ville* e gli interventi organizzati a questo titolo riguardano dei territori qualificati come degradati, sensibili o anche le banlieues in riferimento alle città, all’urbanistica, e alle difficili relazioni tra un centro non definito e una periferia che resta fluida”⁵²⁰.

Nella nozione di *Politique de la ville* si iscrivono una moltitudine di dispositivi d’intervento delle istanze pubbliche: habitat e vita sociale (HVS), sviluppo sociale dei quartieri (DSQ), sviluppo sociale urbano (DSU), contratti di agglomerazione e siti pilota per l’integrazione. Questi interventi tendono ad un’integrazione molto più forte delle diverse dimensioni delle politiche pubbliche locali. Inoltre, le azioni e i dispositivi, nel quadro della *Politique de la ville*, rinviano spesso ad una funzione di mediazione ed a una gestione della prossimità (sotto una logica di vicinanza al cittadino). Questi orientamenti generano delle evoluzioni sui registri dell’organizzazione e dei mestieri, accentuando la moltiplicazione degli interventi in un contesto caratterizzato dal “degrado sociale”. Tali mutamenti, combinandosi, complicano la lettura delle dinamiche sociali, e la concezione dell’azione pubblica⁵²¹.

⁵²⁰ *Ivi*, p. 2.

⁵²¹ Cfr. Abdelhafid Hammouche, *La politique de la ville entre médiation et proximité*, Droit & Société, N. 38/1998, p. 1.

Questa presa di coscienza ha portato alla creazione di un *Ministère de la ville* nel 1991. La *Politique de la ville* ha uno statuto particolare e consiste in un largo insieme d'azioni espletate da diversi ministeri nel quadro delle loro politiche: misure in favore degli alloggi, politiche a favore del lavoro e dello sviluppo economico dei quartieri, sicurezza e prevenzione della delinquenza, insegnamento scolastico e promozione dell'uguaglianza delle opportunità. Essa, dunque, obbliga i diversi dipartimenti ministeriali a cooperare in partenariato con le collettività locali. Lo Stato interviene invece nel quadro dei contratti conclusi con i vari comuni, con gli attori locali attraverso i *contrats de ville* ed i contratti urbani di coesione sociale.

Questa intuizione fu, ed è tuttora, importante perché è proprio da quel momento nascono una serie di interventi e dispositivi⁵²² a favore dei quartieri scelti, per cui la politica arriva direttamente sul territorio. Come già detto, queste nuove procedure riguardano gli ambiti dell'inserimento, dell'istruzione, della prevenzione e dell'abitare, nonché della riqualificazione⁵²³ delle *banlieues*, e non solo di queste. Il loro obiettivo è quello di dare delle risposte, ma anche portare alla ricomposizione pratiche amministrative fondate su approcci verticali e settoriali.

La *Politique de la ville* fa parte delle politiche pubbliche territoriali, e la sua applicazione implica una crescente mobilitazione delle collettività locali. Secondo Cyprien Avenel, la territorializzazione dei problemi sociali è accompagnata da una territorializzazione delle politiche⁵²⁴. All'inizio degli anni Ottanta, le leggi sulla decentralizzazione organizzano in blocchi di competenza le responsabilità dei differenti attori territoriali. Tale politica interviene in numerosi campi che si trovano all'incrocio tra urbanistica, sociologia ed economia, e mette in gioco le competenze dello Stato e delle collettività territoriali.

⁵²² Questi dispositivi sono stati creati per evitare il rischio di rottura sociale, e per favorire la nascita di un nuovo modo di gestire la politica.

⁵²³ Il dispositivo Banlieue '89 voluto dall'allora Presidente della Repubblica François Mitterand aveva come obiettivo quello di riqualificare a lungo termine la periferia di Parigi, attraverso alcune proposte atte a rendere le *banlieues* partecipi della civilizzazione urbana, abbellendo i quartieri e ristabilendo un legame di continuità tra centro e periferia. La missione aveva anche l'obiettivo di mobilitare i politici sui progetti, al fine di arrestare il degrado e promuovere gli abitanti a imprenditori di città.

⁵²⁴ Cfr. Cyprien Avenel, *op. cit.*

Il concetto di geografia prioritaria creato dalla *Politique de la ville* si è sviluppato grazie alla rappresentazione di questi quartieri, che evoca i loro difetti più che le loro risorse, con un territorio caratterizzato dalla presenza dominante di alloggi popolari: “Si tratta all’inizio -come scrive Philippe Estèbe- di una geografia dell’alloggio sociale, o operaio. I sindaci e i servizi dello Stato, chiamati tra il 1982 e il 1984 a designare i primi quartieri eleggibili, scelgono dapprima i *grands ensembles* HLM o le vecchie *cités* operaie”⁵²⁵. Infatti, è proprio con il IX Piano (1984-1988) che parte effettivamente la *Politique de la ville*. In questo periodo sono stati designati i primi quartieri, in numero di cento quarantotto, che formano il nocciolo duro della geografia prioritaria. Diventeranno, invece, quattrocento con il X Piano (1989-1993) e più di mille nel XI (1994-1999).

Per schematizzare la diversità di questi quartieri, bersaglio della *Politique de la ville*, Philippe Estèbe li raggruppa in quattro grandi categorie:

- ✓ I quartieri di massa, emblematici e storici sono in effetti le vecchie ZUP (Zone Urbane Prioritarie). Questi raggruppano famiglie numerose d’impiegati e di operai, con una proporzione alta di giovani e di stranieri e un alto tasso di disoccupazione e di precarietà in rapporto alla media generale della geografia prioritaria. Questi quartieri si trovano soprattutto in Île-de-France e Rhône-Alpes, ma la maggior parte delle metropoli francesi ne possiede almeno uno;
- ✓ I quartieri dell’Ovest raggruppano piuttosto degli impiegati, con una presenza relativamente forte dei funzionari pubblici. Inoltre, il tasso di disoccupazione e di precarietà è più alto rispetto alla categoria precedente. Questi quartieri sono meno di massa e meno visibili nel paesaggio urbano, anche perché la presenza degli stranieri è meno forte;
- ✓ I quartieri operai della grande industria manifatturiera (tessile, siderurgica) marginalizzati dalla trasformazione dei modi di produzione. Sono essenzialmente composti da una popolazione francese anziana e spesso anche di origine straniera;

⁵²⁵ Philippe Estèbe, *op. cit.*, p. 76.

- ✓ I quartieri insalubri, vetusti e precari dei centri di alcune città, soprattutto nel Sud, ma anche nel Nord, dove sono raggruppati piccoli lavoratori indipendenti e lavoratori intermittenti. Questi abitano in appartamenti ammobiliati o di proprietà occupati, vivono in una precarietà prossima, o quasi al di sotto, della soglia della povertà⁵²⁶.

Successivamente, non è più sufficiente che il quartiere sia costituito da alloggi sociali per essere scelto nella geografia prioritaria, conta piuttosto la sua storia singolare, che gli permette di intrattenere dei legami particolari con il resto della città. Numerosi quartieri - accogliendo, da più tempo e da vaghe successive, delle popolazioni allogene, precarie, straniere, rimpatriate, zingari sedentari, famiglie raggruppate, (prima di essere trasformate nei grandi insiemi degli alloggi sociali) - hanno costruito nell'immaginario collettivo una cattiva reputazione. Detto questo, non bisogna pensare ad un'omogeneità di questi luoghi, quanto piuttosto ad una diversità urbana, sociale e politica sottolineata e descritta soprattutto nel X Piano della "geografia prioritaria".

Inoltre, questi quartieri vengono designati anche come 'zone di non diritto' in riferimento alle violenze e ai disordini che si sono avuti nel corso del tempo⁵²⁷. Gli scontri tra giovani e forze dell'ordine costituiscono una delle caratteristiche più banali di questi territori della geografia prioritaria. Secondo Véronique Le Goaziou e Charles Rojzman: "alcuni di loro entrano in una logica paranoica e percepiscono come nemici potenziali tutti i rappresentanti di questa società 'che li rifiuta'. Da qui le aggressioni e gli attacchi contro i conducenti degli autobus, gli insegnanti o i poliziotti"⁵²⁸. La violenza contro le istituzioni è una specificità francese, non si osserva infatti una tale intensità negli altri Paesi. Questa violenza è rivolta alla polizia, alla scuola, ai servizi sociali, ai trasporti, ma anche ai pompieri e ai medici.

⁵²⁶ Philippe Estèbe, *op. cit.*, pp. 80-81.

⁵²⁷ In particolare, sono proprio di questo periodo, luglio 1981, le rivolte dei giovani delle periferie francesi. I disordini iniziati dalla città di Lione si sono poi estesi alle altre città compresa la capitale: Parigi. Le rivolte sono state caratterizzate da furti, incendi, razzie, manifestazioni della portata di ciò che sarebbe poi stata definita la 'crisi delle *banlieues*'. Più di recente ci riferiamo, invece, alle rivolte dei giovani dell'autunno del 2005. Questi disordini sottolineano l'indurimento dei processi segregativi già identificati prima, e per la maggior parte degli aspetti ne sono una ripetizione.

⁵²⁸ Véronique Le Goaziou, Charles Rojzman, *op. cit.*, p. 50.

Il fenomeno delle bande, secondo Avenel, sono una reazione “sociologicamente normale” alla disorganizzazione sociale. I giovani costruiscono delle microsocietà fatte di regole e di solidarietà, perché la società globale non è più in grado di offrir loro delle prospettive credibili d’integrazione. La gang è una forma di organizzazione collettiva e politica dei quartieri poveri⁵²⁹. Naturalmente, le cause della delinquenza e delle violenze urbane sono complesse ed eterogenee. Queste non si riducono ad una spiegazione unica, ma implicano un’analisi multifattoriale che combina variabili strutturali, logiche degli attori ed effetti del contesto. Molto spesso, la violenza è un mezzo per entrare nel dibattito pubblico, una “presa di potere in una vita senza potere”⁵³⁰.

Non tutti i giovani delle *banlieues* sono però violenti o delinquenti, questi ultimi rappresentano infatti solo una minoranza che si rende visibile per gli atti cruenti, eclatanti e spettacolari che vengono commessi. Questa violenza⁵³¹ esplosiva, poi, molto spesso ritorna sugli stessi giovani che la compiono. Molti di questi adottano infatti delle condotte autodistruttive: alcolismo, droga, abuso di psicofarmaci, incidenti volontari o provocati, soprattutto sulla strada, suicidi⁵³². La violenza, però, è anche quella rivolta ai giovani, una violenza di cui non sono autori, ma vittime. In particolare, ci riferiamo alla violenza all’interno delle famiglie, soprattutto quella di un padre autoritario contro i figli e la moglie. Tenendo conto di tutto questo, e con il passare degli anni, vengono usati, dai politici e dagli esperti, degli ‘indicatori di marginalità’, per definire scientificamente se il quartiere rappresenta un bersaglio sul quale intervenire.

Oui, des problèmes sociaux, mais cela peuvent être aussi des problèmes de violence entre les femmes ou entre mari et femme, ou de violence sur les enfants, ou seulement des problèmes de comportement des enfants à l’école. L’enfant/l’adolescent dit qu’il va à l’école, mais il ne va pas à l’école il va faire autre chose (...). Cela peut être un problème par rapport aux enfants, par rapport aux femmes, des papas, des problèmes

⁵²⁹ Cyprien Avenel, *op. cit.*, p. 74.

⁵³⁰ Sophie Body-Gendrot, *Les Villes face à l’insécurité. Des ghettos américains aux banlieues françaises*, Paris, Bayard, 1998.

⁵³¹ In riferimento alle condotte violente, ai crimini efferati, ai gesti spietati e alle loro motivazioni psicologiche e sociali confronta l’interessantissimo testo del criminologo Adolfo Ceretti, scritto insieme ad un suo collaboratore Lorenzo Natali (Adolfo Ceretti, Lorenzo Natali, *Cosmologie violente. Percorsi di vite criminali*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2009).

⁵³² *Ivi*, p. 43.

de violence intrafamiliale, dans ces cas nous intervenons afin d'éviter que l'Etat dise stop et récupérer les enfants en les mettant dans les instituts. [Sangare Fanta]⁵³³

Secondo la geografia prioritaria le zone si dividono in ZUS, ZRU e ZFU.

Le ZUS (Zone Urbane Sensibili) sono delle entità amministrative definite dal potere politico per essere il bersaglio della *Politique de la ville*. Secondo la legge del 14 novembre 2006 esse sono caratterizzate dalla presenza dei *grands ensembles*, di quartieri degradati e da un disequilibrio accentuato tra abitanti e lavoro⁵³⁴. Queste comprendono le Zone di Ri-dinamizzazione Urbana e le Zone Franche Urbane, secondo la legge del 4 febbraio 1995. Lo Stato ha stabilito 751 ZUS in Francia. Le ZRU (Zone di Ri-dinamizzazione Urbana) sono parte delle zone sensibili e il loro obiettivo è concentrato sull'aspetto economico. Infatti, in queste zone si cerca maggiormente di accrescere l'attrazione economica e favorire la creazione di nuove imprese sostenute dallo Stato attraverso l'esonero delle tasse⁵³⁵. Le ZFU (Zone Franche Urbane) sono invece dei quartieri con più di 8.500⁵³⁶ abitanti situati nelle zone sensibili, create nel 1997 dal governo d'Alain Juppé. Sono state anch'esse definite in base al tasso di disoccupazione, alla proporzione di persone senza un diploma di scuola media superiore, alla percentuale di giovani e al reddito pro capite. Si sono ispirate all'esperienza americana delle *empowerment zones*. Il principio è semplice: tutte le imprese che si installano nel perimetro di una zona franca urbana sono esonerate, per cinque anni, dalla tassa professionale e fondiaria e dall'imposta sui benefici e i contributi patronali. In dieci anni, il numero di zone franche urbane è più che raddoppiato:

⁵³³ Si problemi sociali, ma possono essere anche problemi di violenza tra le donne, o tra il marito e la moglie, o di violenza sui bambini, o solo di comportamento dei bambini a scuola. Il bambino/ragazzo dice di andare a scuola, ma non va a scuola e va a fare altro [...]. Può essere un problema nei confronti dei bambini, nei confronti delle donne, dei papà, dei problemi di violenza intrafamiliale, in questi casi noi interveniamo per evitare che lo Stato dice stop e recupera i bambini mettendoli negli istituti.

⁵³⁴ Relativa all'XI Piano della *Politique de la ville*, per l'uguaglianza delle opportunità.

⁵³⁵ Un esempio è quello che è avvenuto nel quartiere della Goutte d'Or, dove proprio nella via della Goutte d'Or sono stati aperti, nel 2001, grazie a questo dispositivo, dei magazzini di abbigliamento, ateliers, showrooms di scarpe e borse per incentivare l'economia attirando i compratori, e valorizzare quindi il quartiere. Questi hanno preso il posto dei *cafés maures*, delle macellerie islamiche e dei negozi di tessuti. Difatti, l'OPAC, proprietari degli immobili, il comune di Parigi e la Federazione del *prêt-à-porter* hanno lanciato il progetto di installare 15 giovani creatori di moda in 1500 m² di *boutiques* non occupate, con la speranza di fornire un impiego ai giovani del quartiere, afflitti dalla disoccupazione. (Cfr. Michel Pinçon, Monique Pinçon-Charlot, *op. cit.*, p. 93).

⁵³⁶ Legge del 31 marzo 2006 per l'uguaglianza delle opportunità.

queste erano 44 al momento della creazione del dispositivo, sono 100 dopo il 2006, di cui 93 nella metropoli. Dopo il 2002, il dispositivo ha permesso la creazione e l'implementazione da 3000 a 6000 imprese. Al 1° gennaio 2006, più di 40000 stabilimenti sono stati impiantati principalmente in tre settori di attività: il commercio, la costruzione e i servizi alle imprese⁵³⁷.

Anche i *grands ensembles* sono al centro della *Politique de la ville* fin dall'inizio negli anni ottanta. Essi sono stati oggetto dapprima di operazioni di riabilitazione esterna degli alloggi (rifacimento-isolazione delle facciate esterne, ristrutturazione degli alloggi, creazione di nuovi servizi) e dopo, a partire dal 2004, di una politica di demolizione. Difatti, esiste un programma nazionale di rinnovamento urbano che prevede di rinnovare 530 quartieri entro il 2013, per un totale di 40 miliardi di euro di investimento. Il rinnovamento urbano tocca anche il tema della *mixité sociale*, che dopo l'adozione, nell'agosto del 2003, del programma nazionale di rinnovamento urbano, detto "piano Borloo"⁵³⁸, occupa un posto molto importante. La presa di coscienza dell'aggravarsi della segregazione socio spaziale nelle *cités* ha posto la *mixité sociale* come uno degli obiettivi prioritari della *politique du logement*. Il piano Borloo prevede la distruzione di 250000 alloggi sociali in dieci anni, sostituiti in buona parte da alloggi privati o in concessione. Secondo Michel Pinçon e Monique Pinçon-Charlot: "La *mixité sociale* assicura la coesistenza delle classi sociali negli stessi comuni, gli stessi quartieri e gli stessi immobili. In questo si oppone alla segregazione"⁵³⁹.

Dagli studi fatti e dai documenti prodotti sembra che tutti siano favorevoli alla *mixité sociale*, mentre, invece, i mezzi per sostenerla ed attuarla sono molto più incerti. Come invertire il processo di concentrazione delle popolazioni, povere o ricche, per riequilibrare la popolazione di un quartiere? Come attirare le classi benestanti nei quartieri poveri? Come finanziare gli alloggi nei quartieri ricchi per le popolazioni con un basso reddito? La politica di attribuzione degli alloggi sociali è sicuramente uno dei mezzi per riuscirvi; questo, però, richiede del tempo

⁵³⁷ Cfr. Béatrice Giblin, *op. cit.*, pp. 426-427.

⁵³⁸ La legge Borloo del 1° agosto del 2003 ha aggiunto 41 nuove ZFU.

⁵³⁹ La *mixité sociale* sembra essere messa in scena, e ben riuscita, nel favoloso quartiere di Amélie Poulaine. Grazie al successo del film realizzato da Jean-Pierre Jeunet, il quartiere della piazza degli Abbesses è diventato un mito. Amélie Poulaine vive a metà strada della *Butte Montmartre*, tra il *boulevard Clichy* e il Sacro Cuore. E' un quartiere dove le classi, le generazioni e gli stranieri coabitano nel rispetto reciproco e nel piacere condiviso della differenza. (Cfr. Michel Pinçon, Monique Pinçon-Charlot, *Sociologie de Paris, op. cit.*, pp. 85-86).

e tocca solo degli spazi ridotti, per cui l'offerta degli alloggi sociali è stata fino ad ora insufficiente. Inoltre, numerosi sindaci preferiscono pagare una tassa per non rispettare la legge, piuttosto che costruire degli alloggi sociali⁵⁴⁰.

Nel 1986 con il fallimento della sinistra alle elezioni legislative la *Politique de la ville* è parzialmente sospesa. Mentre nel 1988 la rielezione di Mitterand alla Presidenza della Repubblica e la nomina di Michel Rocard, come Primo Ministro, rilanciano la *Politique de la ville*⁵⁴¹. Viene ristabilita una Delegazione interministeriale delle città, che gioca un ruolo di catalizzatore e coordinamento nei confronti dei differenti dipartimenti ministeriali, e dei loro servizi decentrati, sotto l'autorità dei prefetti. La Delegazione favorisce l'elaborazione congiunta di progetti, sia con i politici che con i loro *partner* sul campo. Inoltre, la posizione di cerniera porta a sostenere tutte le iniziative che fanno progredire l'azione o la riflessione: formazione degli addetti alle opere urbane, animazione dei programmi pilota, scambio di esperienze, incoraggiamento della ricerca.

L'atmosfera politica degli anni '90 è connotata dal tema dell'esclusione, marcata da un'inversione di tendenza neo-liberale e dal suo corollario sociale. Questa espressione fa riferimento allo scarto esistente nel mercato del lavoro, da una parte, e alla crescita dei salariati e all'apparizione di una marginalizzazione di massa, dall'altra. In questo periodo la Delegazione interministeriale della città lavora su due fronti: da un lato sui *contrats de ville*, che legano lo sviluppo economico a quello sociale, e dall'altro sulla preparazione dell'undicesimo Piano.

Il processo storico che segue la geografia prioritaria è quello di un irrigidimento. La prima geografia prioritaria, quella del IX° piano, era una geografia morbida, locale e soggettiva per alcuni aspetti. La seconda geografia, quella del X°, si è indurita con degli indicatori, dei perimetri e delle prime misure di discriminazione territoriale. La terza, invece, testimonia una grande durezza nelle concezioni, con delle frontiere, un indice ed un regime derogatorio. In particolare, l'irrigidimento della categoria territoriale corrisponde ad uno slittamento da una logica di trattamento delle popolazioni ad una logica della spazialità. Inoltre, fra i cambiamenti vi è stato anche un affievolimento delle

⁵⁴⁰ Cfr. Béatrice Giblin, *op. cit.*, pp. 286-287.

⁵⁴¹ Cfr. a questo proposito il sito web: www.ville.gouv.fr

politiche contrattuali per gli abitanti dei quartieri prioritari (l'ipotesi della fine dei contratti del Piano Stato-Regioni nel 2006, rinnovati, invece, fino al 2010). Fare un bilancio sulla *Politique de la ville* risulta un po' difficile, anche perché l'Osservatorio nazionale sulle zone urbane sensibili esiste solo dal 2004.

2.3 - I primi effetti del dispositivo *adultes-relais*

Il dispositivo *adultes-relais* è stato creato dal Comitato interministeriale delle città il 14/12/1999, all'interno del quadro della *Politique de la ville*. Questo programma costituisce un supporto importante per lo sviluppo di alcune 'pratiche', come quella della mediazione sociale e culturale. Difatti, le *femmes-relais* mediatrici socioculturali, o i mediatori, che risiedono nei quartieri prioritari con più di 30 anni e precedentemente senza lavoro, hanno beneficiato del dispositivo *adultes-relais* attraverso un *contrat aidé*. Gli obiettivi d'integrazione di questa politica sono globali: integrazione urbana, sociale e d'inserimento.

Il dispositivo *adultes-relais* risponde ad un doppio obiettivo:

- ✓ valorizzare e confortare il ruolo degli adulti e la loro funzione genitoriale;
- ✓ creare, sviluppare e favorire il legame sociale nei territori della *Politique de la ville*. Nelle parole di un intervistato:

Oui, donc le dispositif d'adulte relais est née en 2001, cette année là on a eu la première convention et après la formation je suis venue travailler dans le quartier de la Goutte d'Or. Le rôle d'un adulte-relais dans le quartier à travers cet instrument de la politique de la ville (on l'appelle, le récit s'interrompt)...voilà ! Le rôle d'un adulte relais dans la politique de la ville qu'est-ce que c'est ? Nous, on est dans le quartier de la Goutte d'Or et nous faisons de la « médiation » cela veut dire que nous accueillons les familles pour leurs différents problèmes et nous leur expliquons ce que signifie intégration, intégration à la société française. On ne s'occupe pas seulement de ces familles, mais on s'occupe aussi de leurs enfants. C'est à partir de cela que dans notre quartier de la Goutte d'Or les associations qui sont ici s'occupent toutes d'accompagnement et de soutien scolaire, car les parents sont analphabètes, beaucoup d'entre eux ne connaissent pas la langue, c'est pourquoi il faut les aider dans leurs devoirs, mais on les aide pour résoudre beaucoup d'autres problèmes, que je ne vais pas énumérer car sûrement tu les connais déjà, cela peuvent être des conflits matrimoniaux,

cela peuvent être des conflits entre les parents et les enfants. Donc, on a plusieurs genres de conflits et nous, on essaie de les résoudre, on fait des réunions les week-ends pour suivre les familles, ce qui signifie que l'on parle avec les parents et la classe sur l'éducation des enfants, des adolescents. [Injai Alassane, mediatore culturale]⁵⁴²

Nei confronti di questi elementi, il 31 dicembre 2006 il Primo Ministro ha deciso di apportare un sostegno allo sviluppo e alla professionalizzazione degli *adultes-relais*. Difatti, il numero delle persone che beneficeranno di questo dispositivo sarà portato a 6000. Naturalmente, ne hanno beneficiato maggiormente le donne, anche se oggi questa tendenza si sta abbassando: dal 70% si è passati al 60%. Questi salariati hanno un livello di formazione iniziale piuttosto elevato (la metà ha un diploma di scuola media superiore, mentre un altro 40% ha un livello leggermente superiore). In molti altri casi, attraverso il dispositivo, hanno avuto accesso a formazioni complementari, o attraverso il riconoscimento dell'esperienza pregressa⁵⁴³, sono riusciti ad ottenere un diploma, soprattutto i mediatori/trici socio-culturali che hanno ottenuto il certificato professionale di "Tecnico Mediazione Servizi".

La circolare del 16 gennaio 2006 relativa allo sviluppo del dispositivo incita alla generalizzazione di queste pratiche. Nel 75% dei casi, i salariati impiegati hanno la nazionalità francese. L'età media va dai 40 ai 50 anni. Le associazioni sono i principali datori di lavoro degli *adultes-relais* (circa l'80% delle convenzioni firmate). Il settore pubblico locale nel 2002 costituisce il secondo datore di lavoro (15%). Gli uffici o le SA HLM, le istituzioni scolastiche

⁵⁴² Si, dunque il dispositivo di *adultes-relais* è apparso nel 2001, in questo anno si è avuta la prima convenzione, e dopo la formazione sono venute a lavorare nel quartiere della Goutte d'or. Il ruolo di un *adulte-relais* nel quartiere attraverso questo strumento della *Politique de la ville* [alcuni colleghi lo chiamano, si interrompe il racconto]...ecco! Il ruolo di un *adulte-relais* nella *Politique de la ville* che cosa è? Noi siamo nel quartiere della Goutte d'or e facciamo la 'mediazione', questo significa che noi accogliamo le famiglie sui loro diversi problemi e spieghiamo cosa significa integrazione, integrazione alla società francese. Non ci occupiamo solo di queste famiglie, ma ci occupiamo anche dei loro bambini. E a partire da questo che nel nostro quartiere, la Goutte d'or, le associazioni si occupano quasi tutte di sostegno ed accompagnamento scolastico, perché i genitori non sono alfabetizzati, molti di loro non conoscono bene la lingua, per cui bisogna aiutarli nei compiti, ma li si aiuta in tantissimi altri problemi, che non sto qui ad elencare perché sicuramente tu li conosci già, che possono essere dei conflitti matrimoniali, possono essere dei conflitti tra genitori e figli. Dunque, si hanno più tipi di conflitti e noi cerchiamo di regolarli, facciamo delle riunioni durante i *week-end* per seguire le famiglie, questo significa che parliamo con i genitori e la classe sull'educazione dei bambini, dei ragazzi.

⁵⁴³ La già citata VAE: *Validation des Acquis de l'Expérience*.

e le società di trasporti impiegano direttamente questi lavoratori solo nel 5% dei casi.

Obiettivi e campi di intervento degli adultes-relais

Tenuto conto della specificità dei contesti locali e della diversità dei datori di lavoro, gli *adultes-relais* esercitano delle attività ricche e diversificate, a partire dalle attività che costituiscono il nucleo delle loro funzioni. Le principali tipologie di impiego degli *adultes-relais* si suddividono, in ordine di importanza, come di seguito:

1. I mediatori sociali e culturali (in particolare le *femmes-relais*) hanno come obiettivo di sviluppare l'autonomia delle persone attraverso una funzione di interfaccia tra popolazioni ed istituzioni. Lavorano intorno ad un obiettivo principale, che riguarda l'accesso ai diritti e al loro riconoscimento per le popolazioni in difficoltà di inserimento sociale e culturale. Un esempio può essere dato dalle *femmes-relais* del Grand Ensemble di Clichy-Montfermeil (l'associazione ARIFA da noi contattata nel quadro della ricerca sul campo);
2. Il mediatore a scuola migliora il dialogo e partecipa al rafforzamento dei legami tra l'istituzione scolastica, gli alunni e la famiglia; regola i conflitti, previene l'assenteismo e contribuisce a migliorare la riuscita scolastica;
3. L'agente di prevenzione e di mediazione degli spazi pubblici. Con una presenza attiva e di prossimità egli contribuisce alla tranquillità pubblica (regolazione dei conflitti nell'uso degli spazi pubblici, prevenzione delle situazioni a rischio). Ristabilisce il legame sociale e riduce il sentimento d'insicurezza;
4. Il corrispondente di notte⁵⁴⁴: contribuisce alla qualità della vita notturna e alla tranquillità delle persone grazie alla sua rassicurante presenza durante la notte; fornisce un ascolto ed un aiuto alle persone depresse, previene il degrado; regola i conflitti di vicinato per un buon uso degli spazi collettivi;

⁵⁴⁴ In Italia corrispondono agli "Angeli" alle fermate degli autobus.

5. L'agente d'*ambiance* e di mediazione nei trasporti: una presenza attiva nelle stazioni, nelle sale di attesa, negli autobus, nei tramways, nella metro. Veglia sul buon funzionamento del servizio e sulla tranquillità dei viaggiatori (accoglienza, informazione, orientamento, aiuto, assistenza, rispetto del regolamento, regolazione dei conflitti);
6. I mediatori in rapporto con la salute pubblica: operano campagne di informazione e prevenzione; di mediazione tra le persone e il personale sanitario al fine di migliorare l'accesso al diritto di cura delle persone in difficoltà d'inserimento sociale e culturale.
7. Il mediatore in rapporto con i servizi pubblici: attraverso le pratiche di ascolto, di informazione e di accompagnamento aiuta nell'accesso ai servizi pubblici delle persone in difficoltà economiche e sociali, con un livello modesto d'istruzione ed un misconoscimento della lingua francese.

Quello che testimonia il riconoscimento del lavoro degli *adultes-relais*, dall'inizio alla fine del loro intervento, è l'importanza del passaggio del 'relais' agli altri professionisti del sociale, per una presa in carico adatta ai diversi pubblici e alle diverse situazioni. Infatti, i lavoratori sociali (assistenti sociali, ma anche gli educatori specializzati, i consulenti in economia sociale e familiare) costituiscono i principali *partners* dei mediatori sociali e culturali, seguiti dal personale dell'educazione nazionale, dei servizi municipali, dei *bailleurs*⁵⁴⁵ sociali, dei coordinatori del consiglio municipale della sicurezza e di prevenzione della delinquenza, dei servizi sanitari, o ancora delle associazioni locali. Questo coordinamento in equipe avviene nel 37% dei casi attraverso un protocollo di intesa, o un codice deontologico (12% delle situazioni). Esso rappresenta per il servizio di mediazione un chiaro segno di impegno specifico, e un elemento di riconoscimento nei confronti di *partners* e utenti.

⁵⁴⁵ I *bailleurs* sociali sono degli organismi che gestiscono gli alloggi sociali, il così detto *parc sociale*, possono essere pubblici (uffici municipali, dipartimentali o interdipartimentali di HLM, OPAC) o privati (società HLM). Essi sono raggruppati in una lobby potente, l'Unione sociale per l'*habitat* (USH), che è stata presieduta durante dieci anni (1999-2008) da Michel Delebarre, deputato e sindaco socialista di Dunkerque e vecchio ministro dell'Abitazione. (Cfr. Béatrice Giblin (sous la direction de), *Dictionnaire des Banlieues*, Larousse, 2009, p. 89).

In ultima analisi, la fine dei contratti di *adultes-relais* nel 2010 getta nel panico mediatori ed associazioni, per le prospettive incerte di lavoro. Cosa farà o si inventerà il governo centrale, in partenariato con le collettività locali e le varie associazioni, per continuare questa politica di aiuto contrattuale nei confronti delle popolazioni che abitano questi territori prioritari, è tutto da vedere. Alcuni dei nostri intervistati parlano di altre tipologie contrattuali, definite sotto un'altra etichetta, ma che rappresenteranno in sostanza sempre un aiuto da parte dello Stato. Certo è che lo Stato non può abbandonare questi operatori che lavorano da più anni in associazioni divenute ormai "storia"; sicuramente qualcosa accadrà, dicono i responsabili, o almeno si spera.

2.4 – I *parents-relais*: nuovi mediatori familiari?

Fra gli anni 1990 e 1991 vengono elaborati i primi progetti di *parents-relais*, dispositivi messi in campo dalla *Politique de la ville* per facilitare l'integrazione dei bambini stranieri nei collegi delle ZEP (Zone di Educazione Prioritaria). Difatti, nel 1982, di fronte alla persistenza della non riuscita scolastica di un numero molto alto di alunni, soprattutto stranieri, e dalle condizioni economico-sociali sfavorevoli, grazie al governo socialista di Pierre Mauroy e sotto l'impulso del ministro dell'Educazione Alain Savary, nascono le zone di educazione prioritaria.

Questo dispositivo rompe con l'ideale repubblicano di un'uguaglianza di trattamento sull'insieme del territorio. Secondo alcuni, inoltre, il carattere territoriale di questa politica è essenziale, e questo la distingue radicalmente dalle politiche di discriminazione positiva o di *affirmative action* fatte negli Stati Uniti, o nel Regno Unito. D'altro canto, secondo altri, quelli che criticano questa politica territoriale affermano che essa rappresenta una segregazione spaziale, che condurrà verso l'esclusione sociale, economica e lavorativa di questi bambini nell'età adulta.

Al termine di quasi trenta anni di politica delle ZEP, queste misure non hanno avuto gli effetti anticipati e decantati dai politici, tanto sul piano pedagogico, che su quello della segregazione sociale. In *primis*, i rischi nei quali

incorrono i professori non hanno permesso di stabilizzare sulla durata le *équipes* degli insegnanti. Successivamente, il carattere ZEP ha avuto un effetto di repulsione sui genitori. Nel corso degli anni si è osservato una diminuzione degli alunni iscritti nelle scuole di questi quartieri. L'iscrizione in altre scuole può avvenire solo con un trasloco ed un cambio di residenza. Infatti, la carta scolastica, messa in funzione nel 1963 costringe gli alunni ad iscriversi negli istituti pubblici siti nel proprio quartiere di residenza. Nei luoghi dove esistono delle grandi differenze nelle famiglie sia nello stile di vita che nell'educazione dei figli, la carta scolastica dovrebbe teoricamente favorire la *mixité sociale*, in quanto obbliga i genitori ad iscrivere i figli negli istituti appartenenti al proprio settore di residenza. Infine, recenti studi mostrano che gli alunni scolarizzati nelle ZEP conoscono meno bene il francese e la matematica rispetto agli altri⁵⁴⁶. Inoltre, la qualità degli istituti scolastici influisce molto sul prezzo degli immobili, e quindi sull'evoluzione sociale ed economica dei comuni.

[...] donc au départ [...] j'habitais dans Paris, j'ai cherché un logement et je suis arrivée dans le quartier et quand je suis arrivée dans le quartier, j'avais un enfant qui avait 5 ans. On est arrivé pendant les vacances, il n'y avait pas beaucoup de monde, c'était calme et en septembre. A la rentrée, je suis arrivée à l'école avec mon fils et j'étais un petit peu choquée parce qu'il n'y avait que des enfants d'immigrés. Il n'y avait pratiquement pas de Français, c'était que des enfants d'immigrés et j'étais un petit peu inquiète parce que je me suis dit que mon fils ne va pas apprendre le français, parce que si l'on est entre nous, les enfants vont plutôt parler la langue de leurs parents car beaucoup arrivent à l'école et ne parlent pas français. Cela va être difficile pour nos enfants d'apprendre donc j'ai dit : «Je ne veux pas que mon fils soit à l'école ici». J'avais un petit peu rejeté le quartier et je voulais que mon fils aille à l'école ailleurs, mais c'était un peu difficile parce que c'était un peu l'histoire de territoire, de la carte scolaire par rapport à là où l'on habite. Donc on ne pouvait pas du tout changer d'école comme ça. Je me suis dit : «Bon je vais le mettre là, mais je vais être derrière parce qu'il faut que je sois derrière pour qu'il puisse réussir». Mon inquiétude c'était confirmée à la première réunion de l'école avec les parents et là on était que six pour toute l'école, il n'y avait que six parents qui étaient là, donc cela m'a beaucoup inquiété, je me suis dit : «Comment cela se fait que les parents ne viennent pas à la réunion?». J'ai commencé

⁵⁴⁶ Cfr. Béatrice Giblin, *op. cit.*, pp. 425-426.

à parler un peu avec les voisines et j'ai demandé : «Il y avait la réunion à l'école pourquoi vous n'êtes pas venues ?», là elles ont dit «parce que l'on ne comprend pas, on ne comprend pas le français, on va là-bas, on écoute mais on ne comprend rien, donc cela ne sert à rien que l'on aille puisque l'on ne comprend pas». [Aissa Sago, femme-relais]⁵⁴⁷

Ici on est que des étrangers, il n'y a pas de français, ou c'est pas de français qui ont réussi, ou si il y a des français ce sont des familles pauvres. Oui, il n'y a que des familles pauvres. Nos enfants on peu de chances de réussir ! [Djamila Bentahar, femme-relais]⁵⁴⁸.

Nel quadro appena descritto numerosi genitori rivelano delle difficoltà, soprattutto di comprensione, nella relazione con la scuola. In questi casi, soprattutto alcune mamme d'origine francese o straniera, all'interno del dispositivo *parents-relais*, vengono scelte per facilitare la relazione dei genitori con la scuola. Questo perché esse conoscono molto bene le loro preoccupazioni e difficoltà, nonché per il loro bilinguismo. Numerosi genitori svolgono già questa funzione d'intermediario in diversi casi: quando le ragazze si avvicinano alle classi di *découverte*, nei casi di assenza scolastica ingiustificata, nelle particolari difficoltà di un bambino.

⁵⁴⁷ [...] all'inizio [...] abitavo a Parigi, ma cercavo un alloggio e dopo sono arrivata in questo quartiere. Quando arrivai nel quartiere avevo mio figlio di cinque anni. Il nostro arrivo coincise con l'arrivo delle vacanze estive e non c'era nessuno, era molto calmo. Al rientro, in settembre quando andai nella scuola dove mio figlio doveva essere scolarizzato rimasi un po' scioccata, perché c'erano soltanto dei bambini figli di immigrati. Ecco! Non c'erano dei bambini di origine francese, c'erano soltanto dei bambini di immigrati ed ero un po' preoccupata perché pensai che mio figlio non avrebbe appreso il francese, perché se si rimane tra di noi i bambini apprendono piuttosto la lingua dei loro genitori, e molti di loro arrivano a scuola e non parlano il francese, dunque sarà difficile per i bambini apprendere. Per cui, mi dissi io non voglio che mio figlio vada a scuola qui, all'inizio avevo un po' rifiutato, rigettato il quartiere e volevo che mio figlio andasse a scuola fuori, in un altro posto. Ma, questo è un po' difficile perché c'era tutta la storia dei territori, della carta scolastica nei riguardi del quartiere dove uno abita, per cui non potevo cambiare scuola così. Dunque, mi sono detta: "va bene mio figlio andrà in questa scuola, ma bisogna che io lo seguo, perché egli possa riuscire bene". La mia inquietudine è stata confermata durante la prima riunione a scuola per i genitori, e durante questa riunione eravamo solo sei per tutta la scuola, c'erano solo sei genitori questo mi ha molto inquietato e mi sono detta come si fa che i genitori non vengono alla riunione, quindi cominciai a parlare un po' con i miei vicini e dissi che c'era stata la riunione e come mai loro non erano venuti. Li mi hanno risposto che non capivano nulla, che ascoltano ma non capiscono niente, quindi la riunione non serve a niente perché non capiscono niente.

⁵⁴⁸ Qui non siamo altro che degli stranieri, non ci sono francesi, e se ci sono, sono quelli che hanno fallito, oppure appartengono a delle famiglie povere. Sì, non ci sono che famiglie povere. I nostri bambini hanno poche possibilità di riuscire!

Questi operatori, in riferimento al progetto attuato nella città di Creil⁵⁴⁹, sono stati formati secondo i metodi sviluppati da Marcelle Houx⁵⁵⁰, orientati soprattutto allo sviluppo delle competenze educative dei genitori. La formazione, della durata di un anno, è articolata secondo più assi:

- ✓ una parte teorica centrata sulla conoscenza dell'istituzione scolastica e sull'amministrazione (i diversi cicli, i compiti, le classi di *découverte*, i programmi, l'orientamento, le strutture di concertazione, le funzioni di delegato);
- ✓ una parte linguistica per apprendere il vocabolario specifico e saper trasmettere nell'altra lingua l'informazione ricevuta;
- ✓ incontri e discussioni con i diversi *partners* della scuola: la PMI, il centro medico-pedagogico, la medicina scolastica, la municipalità, il centro d'informazione e di orientamento;
- ✓ conferenze e lavori tematici: sulla cronobiologia, il sonno, la stanchezza a scuola;

In seguito, gli operatori sono sottoposti ad una formazione sul campo, nelle scuole, in due tempi:

- ✓ una mezza giornata con il direttore o la direttrice al fine di conoscere le pratiche amministrative, il funzionamento, le responsabilità;
- ✓ una giornata nella classe con un insegnante volontario; questo permette ai *parents-relais* di apprendere meglio la realtà del lavoro degli insegnanti;
- ✓ una sensibilizzazione alla comunicazione e alla trasmissione dell'informazione.

Dopo un anno di formazione, il bilancio realizzato dai formatori e dal gruppo dei *parents-relais* è stato positivo. Essi hanno avuto la possibilità di ritrovarsi in gruppo su un progetto valorizzante, acquisire delle conoscenze e avere la soddisfazione di poter superare certe difficoltà. Questo ha offerto loro

⁵⁴⁹ Ci riferiamo in questo caso al progetto di adultes-relais fatto nella città di Creil dal centro sociale Georges-Brassens in collaborazione con la zona di educazione prioritaria (ZEP), al fine di mobilitare le famiglie nei riguardi della scuola (Cfr. Annie Lamarre, *Des médiateurs familiaux*, in AA. VV., *L'école de tous les élèves*, op. cit., p. 173).

⁵⁵⁰ Educatrice e formatrice all'Haute Ecole de la Communauté française en Hainaut, Catégorie pédagogique, Département de Mans.

anche l'opportunità di poter collaborare in altre attività extrascolastiche: animazione, accompagnamento scolastico, gite scolastiche, *ateliers* a scuola e nei centri di documentazione.

Capitolo 3

LA MEDIATRICE SOCIOCULTURALE TRA CENTRO E PERIFERIA

*In questi luoghi nuovi dove non c'è sedimentazione tutto il mondo viene
d'altrove.
Bisogna dunque trovare dei complici per questa avventura singolare
che nasconde il pericolo della solitudine [...] si tratta di dialogare in senso stretto:
entrare nello spirito degli altri, nella loro intelligenza, nella loro logica.
E' proprio di chi sa lanciare dei ponti e interpretare gli sguardi altrui:
i vecchi saggi e gli innocenti commercianti. I mediatori, gli educatori, gli
adultes-relais,...*

*gente di cui il mestiere è d'accompagnare nella comprensione reciproca.
Essi tessono il dialogo tra le culture, tra le generazioni e i generi;
sono dei filatori d'armonia.*

Michel Beuret ⁵⁵¹

3.1 – Dai quartieri parigini alla *proche banlieue*. Un intreccio di storie, racconti e vite

Con i suoi ben ottanta quartieri, Parigi offre una varietà di luoghi da esplorare. A fronte di questa diversità e molteplicità, nella nostra ricerca è stato dunque necessario scegliere.

La scelta iniziale di concentrare la ricerca empirica nel quartiere della Goutte d'Or è legata ad un interesse di studio coltivato negli anni, ma anche alla fascinazione-attrazione, all'incanto-timore che questo luogo suscita. Passeggiare fra colori, profumi, odori e sapori ti trasporta in un mondo pittoresco ed animato. Gli odori della cucina tra cous cous, ciambelle fritte, tajin ricordano con vena 'nostalgica' il proprio paese natio. Si spera di restituire al lettore le emozioni dell'avventura e della scoperta sentite passeggiando in questi luoghi.

Successivamente, la nostra ricerca 'alla ricerca dei mediatori e mediatrici culturali' partita dal quartiere della Goutte d'Or, nel 18° *arrondissement*, si è

⁵⁵¹ Michel Beuret in Anne Dhoquois, *Banlieue Créatives en France*, Autrement, Paris, 2006.

estesa al 19° e 20° *arrondissement*, situati anch'essi a nord-est di Parigi e che presentano entrambi una forte presenza di immigrati⁵⁵². Sebbene il tessuto associativo del quartiere della Goutte d'Or è molto ricco e vivace, sono tuttavia presenti poche associazioni che lavorano sulla mediazione culturale. È per questo motivo che abbiamo ritenuto utile comprendere nella nostra ricerca anche il 19° e il 20° *arrondissement*, dove operano e hanno sede legale due delle associazioni storiche da noi individuate. In particolare, ci riferiamo all'Associazione 'Femmes-relais 20eme', la prima associazione di *femmes-relais* ad operare a Parigi e, nata sul modello di questa, l'Associazione PROMES, operante nel 19° *arrondissement*.

Per finire, dai quartieri parigini l'indagine si è spostata alla vicina periferia del Dipartimento della Seine Saint Denis, a nord-ovest di Parigi. La periferia parigina è molto estesa e formata da più Dipartimenti, per tale motivo si è scelto un solo Dipartimento: quello, appunto, della Seine Saint Denis. Inoltre, durante la ricerca sul campo si è rilevato che la 'pratica' della mediazione sociale e culturale è organizzata principalmente da due *réseaux*: quello di *FIA-ISM*, con sede a Parigi e diverse ramificazioni nelle differenti regioni della Francia, e quello di *Profession Banlieue*, con sede a Saint Denis, una Federazione di associazioni dell'Île-de-France che intrattiene relazioni con altre associazioni europee.

La città di Parigi –dai cento villaggi- ha conosciuto nel corso del tempo numerosi quartieri dove gli immigrati si sono installati: il quartiere latino, le Marais e la via dei Rosiers, dove in passato si sono concentrati gli ebrei, il quartiere cinese China-town, nel 13° *arrondissement*, Belleville⁵⁵³, quartiere popolare multiculturale situato nella zona orientale della città, Ménilmontant nel 20° *arrondissement* e la Goutte d'Or quartiere multietnico che, fra i suoi ben ottanta quartieri, risulta uno dei più noti e allo stesso tempo uno dei più sconosciuti. "Il quartiere della Goutte d'Or è situato nel 18° *arrondissement*, a

⁵⁵² Questi sono anche *arrondissements* popolari con la più alta concentrazione di alloggi sociali. La ripartizione delle categorie sociali nello spazio parigino fa pensare alla forma di un croissant, andando dal nord-ovest al sud-est. La presenza popolare è più netta a nord e soprattutto all'est. (Cfr., Michel Pinçon, Monique Pinçon-Charlot, *Sociologie de Paris, op. cit.*, p. 17).

⁵⁵³ Anche nel quartiere di Belleville (si trova tra il 10°, 11°, 19° e 20° *arrondissement*) vi è un'atmosfera particolare, surreale e vitale come quella che fa da sfondo alle storie narrate da Daniel Pennac nei suoi celebri romanzi. Esso è stato da sempre un quartiere operaio, negli ultimi anni imborghesito dagli intellettuali, punto di incontro tra culture diverse, centro di vitalità, colori e multiculturalità. A ridosso del quartiere si trova il cimitero del *Père Lachais*, dove sono interrati molti personaggi famosi: scrittori, musicisti, poeti, ecc.

nord fra Boulevard Barbès e la metro Château-Rouge. All'inizio del XX secolo, queste terre, quasi esclusivamente agricole, producevano un vino bianco dorato. La via della Goutte d'Or ne ha ereditato il nome⁵⁵⁴. La stazione della metro Barbès-Rochechouart permette subito di entrare nella realtà del quartiere. Tutti i mercoledì e il sabato mattina, il mercato di Barbès, tipicamente maghrebino, considerato uno dei meno cari di Parigi, si tiene sotto il viadotto della metro sopra aria. Questa via e quelle intorno sono state costruite tra il 1830 ed il 1860. La capitale, in questo periodo, era in piena rivoluzione industriale ed aveva bisogno di mano d'opera, come racconta una nostra intervistata, Presidente di una delle associazioni storiche del quartiere:

Alors, c'est un quartier qui avant était un village en dehors de Paris. Il s'est uni à Paris en 1872 parce que Paris s'est construite en s'élargissant petit à petit de façon concentrée. [commentaire du chercheur : en cercles concentrés comme un escargot]. C'était un village qui produisait du vin et ce vin s'appelait Goutte d'Or, d'où le nom du quartier. Dans les années 1870 cela s'est construit rapidement parce qu'à Paris il y avait le renouvellement urbain du baron Haussman qui a construit les grands boulevards, les grands immeubles. Donc, on a eu un renouvellement très important également avec la construction des chemins de fer : la Gare du Nord, la Gare de l'Est et puis toute l'industrie avec toutes les usines, ce qui a fait que plusieurs personnes ont émigrées dans ce quartier, surtout à Paris. Les premiers qui sont arrivés, venaient de la Provence et ils se sont installés à la Goutte d'Or, ils ont donc construit des logements avec des matériaux récupérés du renouvellement urbain, avec la terre qui avait été enlevée pour construire les chemins de fer, et les constructions étaient petites et fragiles sur un terrain qui est la Butte de Montmartre qui a un terrain, un sous-sol, aussi très fragile. C'était des constructions, des logements très petits à deux places (duplex) construits pour les hommes seuls qui venaient travailler. Donc on est resté sur le côté sud de la Goutte d'Or qui part de cette route (le siège de l'association) jusqu'au métro, cela a été construit essentiellement de cette façon. Par exemple toutes les habitations que vous voyez, elles ont été construites comme cela, et durant le dernier renouvellement urbain tous ces vieux immeubles ont été démolis pour être reconstruits, il y en a encore, mais prochainement ils

⁵⁵⁴ Per ulteriori approfondimenti sul quartiere della Goutte d'Or mi permetto di rinviare il lettore a: Rosalia Donnici, *Pratiche linguistiche e mediazione culturale. Per una ricerca sulle difficoltà scolastiche dei figli di migranti maghrebini a Parigi*, Working Papers N. 87, Dipartimento di Sociologia e di Scienza Politica, Università degli Studi della Calabria, ottobre 2004, p. 6.

disparaîtront, ils seront remplacés par de nouvelles constructions. [Cristine Ledesert, Présidente de l'Association 'Accueil Goutte d'Or']⁵⁵⁵

Come leggiamo ancora in quest'altra intervista:

Maintenant les étrangers arrivent surtout d'Afrique du Nord, du Maghreb : Tunisiens, Algériens, Marocains, mais aussi d'Afrique du Sud et du Centre, la soi-disant Afrique Noire ou Saharienne : Sénégal, Mali, Cameroun, etc...Il y a aussi beaucoup d'Asiatiques, même si leur présence ne tape pas beaucoup à l'œil, surtout les Chinois. Dans le passé, au contraire, le quartier était habité par des populations européennes comme : les Italiens, les Polonais, les Portugais. [Abdoulaye Sene, Responsable formation linguistique ASFI]⁵⁵⁶

Questo quartiere ha una storia singolare. Definito da molti la *Médina* di Parigi, nel XIX secolo simbolizzava "l'anima popolare" ai tempi eroici dell'industria. Lo scrittore Emile Zola vi ambienta l'intrigo dell'*Assommoir*⁵⁵⁷. I suoi personaggi Lantier e Gervaise, provenienti da Marsiglia, vi si installarono per tentare di trovare un lavoro. Dopo l'ondata migratoria delle popolazioni provenienti dal nord della Francia, dall'Alsazia e dalla Provenza, polacchi, belgi,

⁵⁵⁵ Allora, è un quartiere che prima era un villaggio all'esterno di Parigi. Si è unito a Parigi nel 1872 perché Parigi si è costruita allargandosi a poco a poco in maniera concentrica [**commento ricercatrice: a cerchi concentrici come una lumaca**]. Era un villaggio che produceva del vino e questo vino si chiamava Goutte d'Or, è da lì che il quartiere ha preso il suo nome. Negli anni del 1870 si è costruito rapidamente perché a Parigi c'era anche il rinnovamento urbano del barone Haussman che costruì i grandi boulevards, i grandi palazzi. Dunque, si è avuto un rinnovamento molto importante anche con la costruzione delle ferrovie: la Gare du Nord, la Gare de l'Est e poi tutta l'industria con tutte le fabbriche, soprattutto a Parigi, questo fece che parecchie persone cominciarono ad emigrare in questo quartiere. I primi che arrivarono venivano dalla Provenza francese e si sono installati nella Goutte d'Or, dunque hanno costruito degli alloggi con dei materiali recuperati dal rinnovamento urbano, con la terra che era stata tolta per costruire le ferrovie, e le costruzioni erano piccole e fragili su un terreno che è la Butte de Montmartre che ha un terreno, il sottosuolo, anche molto fragile. Erano delle costruzioni, degli alloggi molto piccoli di due posti (bilocali) costruiti per gli uomini soli che venivano a lavorare. Dunque siamo rimasti nella parte Sud della Goutte d'Or che va da questa strada (la sede dell'associazione) fino alla metrò è stata costruita essenzialmente in questo modo. Per esempio tutte le abitazioni che lei vede sono state costruite così, e nell'ultimo rinnovamento urbano tutti questi vecchi immobili sono stati demoliti per essere ricostruiti, c'è ne sono ancora, ma a breve andranno a scomparire, saranno sostituiti da nuove costruzioni.

⁵⁵⁶ Adesso gli stranieri arrivano soprattutto dall'Africa del Nord, dal Maghreb: tunisini, algerini marocchini, ma anche dall'Africa del Sud e dal Centro Africa, la cosiddetta Africa Nera o sahariana: Senegal, Mali, Camerun etc. Ci sono anche molti asiatici anche se la loro presenza non da molto all'occhio, soprattutto cinesi. In passato, invece, il quartiere è stato abitato da popolazioni europee come: italiani, polacchi e portoghesi.

⁵⁵⁷ Questo romanzo venne pubblicato nel 1877 e divenne un best-seller. L'*Assommoir* era anche un bistròt del Père Colombe situato nell'angolo tra due *boulevards*: Barbès e Rochechouart.

italiani, portoghesi e spagnoli rimpiazzarono questa immigrazione francese, soprattutto di origine rurale. A partire dal 1920 i primi commerci cabili⁵⁵⁸ (caffé, magazzini, negozi alimentari, macellerie islamiche, bistrôt) donarono una tonalità maghrebina al quartiere, che sarà conservata fino al 1990.

Come spiega Jean-Claude Toubon, la Goutte d'Or non è uno spazio autarchico. La percezione di un ghetto dove sono chiusi dei gruppi sociali specifici è errata. Al contrario, questo quartiere è aperto all'Altro, più che monofunzionale, esso è un vero e proprio polo di scambio ed esercita un'attrazione sugli altri immigrati presenti nella regione parigina⁵⁵⁹. Una vera e propria economia locale si è sviluppata a partire dalla penetrazione pluriethnica, che si adatta ai bisogni fisici, alimentari e spirituali della popolazione straniera. La storia della Goutte d'Or è bene raccontata in questo lungo stralcio di intervista:

Donc, dans l'histoire de la Goutte d'Or on a eu des problèmes avec les logements et ceci est fortement lié à l'immigration, parce qu'au début les premiers arrivés étaient les provinciaux, parce qu'à cette époque en Provence on ne parlait pas français, mais on parlait un patois particulier, c'était donc des personnes qui venaient pour travailler et qui laissaient les femmes et les enfants à la campagne, et ensuite ils envoyaient l'argent à la famille. Donc, ils venaient travailler ici pour ensuite construire quelque chose chez eux en Provence. C'était des gens qui provenaient d'une zone rurale, qui ne parlaient pas français et qui se sont retrouvés dans une société urbaine d'un seul coup, et qui ensuite, petit à petit, faisaient venir leurs femmes. Ceci est raconté dans le roman l'Assomoir de Zola, son récit était situé justement ici. Cette histoire de migration est très similaire à l'immigration étrangère qui a suivi par la suite. Donc on a eu, au début, une onnée d'immigration de la Provence, et puis des pays européens, tout de suite entre les deux guerres mondiales, et après un peu d'Afrique de l'Est et du Nord, et ensuite après la deuxième guerre mondiale une forte immigration des hommes Maghrébins et ensuite dans les années 1970 et 1980 une immigration africaine surtout d'Afrique de l'Est. Ensuite on a eu d'autres onnées migratoires d'autres populations, mais qui sont en minorité, un peu de chinois, ceci est plus récent, il y a des immigrés qui arrivent même du Sri Lanka, un peu de la Turquie et un peu du Pakistan. Donc, l'immigration, au début, a été pour les hommes, et ensuite les hommes ont fait venir leur famille : les femmes et leurs enfants. Ils

⁵⁵⁸ I cabili, detti anche berberi, sono gli abitanti della Cabilia piccola regione situata al nord dell'Algeria.

⁵⁵⁹ Cfr. Jean-Claude Toubon, *La Goutte d'or*, in «Hommes & Migrations», N. 1122, Maggio 1989.

étaient tous logés dans ces petits appartements, pièces insalubres, avec des problèmes de place, des problèmes de divergences culturelles entre ces familles qui provenaient de lieux ruraux, qui ne parlaient pas français et qui souvent étaient analphabètes. Les habitants de la Provence continuaient à arriver jusqu'aux années 70, avec la différence qu'en ces années là, la France était un pays uniformément catholique, tandis qu'aujourd'hui il y a d'autres appartenances religieuses. Une autre chose importante c'est qu'avant que la Goutte d'Or ne fasse partie de Paris, là-bas où il y a maintenant le métro jusqu'à la Porte de la Chapelle cela représentait la frontière avec le centre de Paris, et pour un certain nombre de produits lorsqu'ils entraient dans Paris ils étaient taxés, notamment le vin, l'alcool, il y avait des taxes qui devaient être payées c'est ainsi qu'à l'extérieur des murs de Paris furent installés des cafés, des petits bars où la bourgeoisie, les parisiens allaient consommer parce que c'était moins cher, et il y avait aussi la prostitution, tous les trafics un peu interdits se consumaient ici. (R. –Comme dans toutes les zones frontalières). Oui, oui. On peut dire que les trafics illicites à la Goutte d'Or n'ont jamais pris fin, récemment il y a le trafic de stupéfiants, de cigarettes, de faux bijoux, de la prostitution (on rit ensemble). Il y en a beaucoup, c'est vrai que c'est resté un lieu de 'trafic'. [Cristine Ledesert Presidente Associazione Accueil Goutte d'Or]⁵⁶⁰

⁵⁶⁰ Dunque, nella storia della Goutte d'or si sono avuti dei problemi con gli alloggi e questo è legato molto fortemente all'immigrazione perché all'inizio i primi arrivati erano i provenzali, perché in quella epoca in Provence non si parlava francese, ma si parlava un particolare dialetto, dunque erano delle persone che venivano per lavorare e lasciavano le mogli e i bambini in campagna, e dopo inviavano il denaro nel loro paese alla famiglia. Quindi, venivano a lavorare qui per poi costruire qualche cosa a casa loro in Provence. Erano delle persone che arrivavano da una zona rurale, non parlavano francese e si ritrovarono in una società urbana in un solo colpo, e dopo a poco faranno arrivare le loro mogli. Questo viene raccontato nel romanzo l'Assomoir di Zola, il suo racconto era ambientato proprio qui. Questa storia di migrazione è molto simile all'immigrazione straniera, che è proseguita dopo. Dunque, si è avuto all'inizio una ondata d'immigrazione dalla Provence, e poi dai paesi europei, subito tra le due guerre mondiali, e dopo un po' dall'Africa dell'Est e del Nord, e dopo la seconda guerra mondiale una forte immigrazione di uomini maghrebini, e dopo negli anni 1970 e 1980 un'immigrazione africana soprattutto dell'Africa dell'Est. Dopo si sono avute altre ondate migratorie di altre popolazioni, ma sono una minoranza, un po' di cinesi, questo è molto più recente, ci sono immigrati che arrivano anche dallo Sri Lanka, un po' dalla Turchia, e un po' Pakistani. Dunque, l'immigrazione è stata all'inizio maschile, e dopo gli uomini hanno fatto venire la loro famiglia: le mogli e i loro bambini. Furono tutti alloggiati in questi piccoli appartamenti, ambienti insalubri, con problemi di spazio, problemi di divergenze culturali tra queste famiglie, che provenivano da luoghi rurali, che non parlavano francese, che erano spesso analfabeti. Gli abitanti della Provence continuarono ad arrivare fino agli anni 70, con la differenza che in quegli anni la Francia era un paese uniformemente cattolico, mentre oggi vi sono altre appartenenze religiose. Un'altra cosa importante è anche che prima che la Goutte d'or facesse parte di Parigi, lì dove vi è adesso la metro fino a Porte de la Chapelle rappresentava una frontiera con il centro di Parigi, ed un certo numero di prodotti quando entravano a Parigi venivano tassati, normalmente tutto quello che era il vino, l'alcool, c'erano delle tasse che dovevano essere pagate quindi questo fece in modo che all'esterno delle mura parigine vennero installati dei caffè, dei piccoli bar dove la borghesia, i parigini, venivano a consumare perché erano molto meno cari, e c'era anche della prostituzione, tutte i traffici un po'

Quando ci si allontana dal centro della città con la metropolitana RER (Réseau Express Régional) dirigendosi verso la periferia, un senso di tristezza ti può accompagnare. La bella Parigi, *ville lumière*, *ville capitale* cede il posto al degrado e alla povertà delle sue periferie.

Nel raggiungere i vari luoghi partivo un po' all'avventura, ignara di quanto tempo ci avrei impiegato e se fossi riuscita a trovare con facilità il luogo in cui mi dovevo recare. Seguivo le indicazioni di percorso datemi al telefono dalle referenti delle associazioni, e dalla mia preziosa mappa. Partendo da una zona abbastanza centrale di Parigi, constatavo ogni volta la mancanza di un servizio di trasporti efficace, che possa permettere una mobilità semplice e veloce, al passo con l'attuale vita frenetica. Ogni volta, per raggiungere le varie associazioni, impiegavo circa dalle due, alle due ore e mezza. Naturalmente, la presenza di stranieri è più visibile che in altre zone, tanto che, in alcuni casi, si parla ancora di 'ghetto'.

Il dibattito sociologico sul considerare le *banlieues* dei ghetti è ancora aperto e ambivalente e numerose sono le ricerche che confrontano l'esperienza americana a quella francese⁵⁶¹. I sociologi adottano una posizione ambigua, posta tra una visione rassicurante ed una allarmista. Ciò su cui concordano è che le *banlieues* francesi non sono comparabili ai ghetti americani, ma che esistano solo delle apparenti similitudini: tra queste, la disoccupazione, la povertà, l'abbandono scolastico e le violenze urbane⁵⁶². I ghetti americani, difatti, sono costituiti da una sola etnia e chiusi in se stessi, mentre le *cités* francesi sono multiculturali e aperte all'Altro.

Una volta arrivata nei quartieri, accompagnata da una percezione di isolamento e desolazione, notavo subito il cambio di scenario: enormi palazzoni grigi, di 10 o più piani, alcuni fatiscanti, altri un po' meno, appaiono a prima vista abbandonati. La prima impressione è quella di luoghi insicuri e pericolosi. Questa impressione è stata inoltre rafforzata un po' anche dall'intervista a Cécile Fleureau

proibiti avvenivano qui. [R. – Come in tutte le zone di frontiera]. Sì, sì. Si può dire che i traffici illeciti alla Goutte d'or non sono mai terminati, ultimamente c'è il traffico di stupefacenti, di sigarette, dei falsi gioielli, della prostituzione [si ride insieme]. C'è ne sono molti, è vero che è rimasto un luogo di "traffici".

⁵⁶¹ Cfr. Claude Jacquier, *Les Quartiers américains: rêve et cauchemar*, l'Harmattan, Paris, 1993; Sophie Body-Gendrot, *Ville et Violence. L'irruption de nouveaux acteurs*, PUF, Paris, 1993.

⁵⁶² Le rivolte dei giovani nel novembre del 2005 sono espressione e sintomo di queste violenze.

(*Chargée de mission*) di *Profession Banlieue*. In verità si tratta di luoghi molto poveri, abbandonati e lontani dal centro della città. Riferendoci a quanto scrivono Michel Pinçon e Monique Pinçon-Charlot nel libro *Sociologie de Paris*, possiamo dire che la bella ed elegante Parigi sotterra i suoi morti e concentra i suoi poveri nelle periferie, come se fossero una vergogna⁵⁶³.

Le associazioni contattate nel quadro della ricerca sono state scelte con criteri di rappresentatività nell'ambito della valorizzazione della risorsa immigrata. A Parigi città sono state contattate: l'ISM (Inter Service Migrant), FIA-ISM un collettivo per la mediazione culturale e sociale, PROMES, Femmes-relais 20eme, l'URACA, Accueil Goutte d'Or, l'ASFRI e la Salle Saint Bruno. Invece, nella vicina *banlieue*, le associazioni contattate fanno parte della Federazione delle Associazioni di *Profession Banlieue* del Dipartimento della Seine Saint Denis: l'ANFRMI di Bobigny, l'Arifa (letteralmente Archivio dell'immigrazione familiare) un'associazione di *femmes-relais* di Montfermiel e di Clichy-sous-Bois (la sede dell'associazione di Montfermiel si trova nel cuore della *cit  des Bosquets*), le *femmes-relais* di Aulnay-sous-Bois, l'Associazione di *médiatrices socioculturelles* di Pantin e l'Associazione Communautaire Sant  Bien tre, situata nel quartiere di Franc-Moisin, di Saint-Denis. Naturalmente, all'interno di queste abbiamo intervistato le *mediatrici socioculturali* che vi operano, ed alcune responsabili.

Queste diverse associazioni e strutture hanno delle storie singolari. Esistono da molto tempo e il loro ancoraggio al territorio   molto affermato. Se il loro obiettivo iniziale non riguardava sempre la mediazione, tutte, oggi, hanno sviluppato un'attivit  di *femmes-relais* o di *mediatrici socioculturali*, per la quale hanno seguito differenti programmi di formazione. Le associazioni hanno un ruolo fondamentale nell'esistenza stessa, e nello sviluppo della mediazione sociale e culturale. Pi  concretamente esse osservano attentamente i punti di forza, le debolezze e le necessit  seguendo il lavoro delle *mediatrici*, anche attraverso un lavoro di formazione continua e di supervisione. Come affermano Sonia Fayman e

⁵⁶³ Come affermano infatti i due autori: "una delle estensioni pi  conosciute   senza dubbio quella dei cimiteri. Questi cimiteri, di misura molto variabile, dai 2 ai 107 ettari, rappresentano in totale 267 ettari. Una superficie considerabile nei confronti di quella dei cimiteri parigini *intramuros* [...]". (Cfr. Michel Pinçon e Monique Pinçon-Charlot, *Sociologie de Paris*, La Découverte, Paris, 2004, p. 109).

Margalit Cohen-Emerique: “L’introduzione della regolazione e della supervisione nei confronti delle mediatrici nelle associazioni non è ancora generalizzata. Dove questa esiste costituisce un appoggio importante ed un complemento necessario alle iniziative quotidiane delle mediatrici, che procedono spesso con una metodologia fatta di prove ed errori, bisognose di uno sguardo esteriore sul metodo, al fine di ricevere dei veri insegnamenti”⁵⁶⁴.

Inoltre, le associazioni coinvolte nella mediazione si posizionano chiaramente in tanto che attori della vita sociale, come *partners* delle politiche educative, d’integrazione, della salute e dall’accesso ai diritti. A questo titolo, le associazioni rivendicano un riconoscimento professionale per le mediatrici. Difatti, nel momento in cui le mediatrici sono state meglio conosciute e riconosciute dai *partners* istituzionali, e dal momento in cui la loro qualificazione andava affinandosi, le loro rivendicazioni professionali si sono sempre più affermate. C’è chi reclama il riconoscimento della mediazione sociale e culturale come mestiere; chi, invece, cerca un riconoscimento dell’esperienza pregressa per accedere ad un’altra qualificazione. Secondo il parere di una mediatrice da noi intervistata:

D’une certaine façon, nous avons déjà été reconnu, la reconnaissance des acquis d’expérience c’est déjà une reconnaissance. Cela nous a donné la possibilité d’obtenir notre diplôme de TMS. C’est un diplôme qui est reconnu au niveau national, par l’Etat et qui te permet de travailler à n’importe quel endroit, aussi bien à la mairie, au sein des institutions, des associations ou des écoles. C’est ça la reconnaissance du métier, même le salaire que nous avons actuellement est une forme de reconnaissance. Auparavant je le faisais juste pour le plaisir de m’entendre dire : « merci pour ce que vous avez fait pour moi » ; cela c’était déjà, pour moi, une grande reconnaissance. [Touré Asta]⁵⁶⁵

⁵⁶⁴ Sonia Fayman e Margalit Cohen-Emerique, *op. cit.*, p. 31.

⁵⁶⁵ Un riconoscimento noi lo abbiamo in un certo modo già avuto, il riconoscimento delle esperienze pregresse è già un riconoscimento. Questo ci ha dato la possibilità di passare il nostro diploma di TSM, perché è un diploma riconosciuto a livello nazionale, è riconosciuto dallo Stato questo ti permette di lavorare in qualsiasi posto, sia ad esempio al Comune, nelle istituzioni, o nelle associazioni, nelle scuole. Questo è il riconoscimento, anche il salario che noi abbiamo adesso è un riconoscimento. In passato io lo facevo giusto per il piacere di sentirmi dire dalle persone: “grazie per quello che hai fatto per me”; già questo per me è stato un grosso riconoscimento.

3.2 – Una breve descrizione delle associazioni

Iniziamo col descrivere il tessuto associativo alla Goutte d’Or, il quale si presenta ricco, dinamico e diversificato ed è un attore importante nella vita quotidiana degli abitanti. Sono più di 45 le associazioni attive nel quadro dello sviluppo sociale ed urbano. Esse coprono quasi tutti i campi d’intervento:

- ✓ *Qualità della vita* (associazioni nate in difesa degli abitanti come Paris Goutte d’Or, Droit au Calme, Vivre à Château Rouge, l’Anneau d’Or);
- ✓ *Cultura* (Atelier des trois tambours, Art Exprim 18, Paris Macadam, Procréart (LMP), Cargo 21);
- ✓ *Accompagnamento sociale e integrazione* (il centro sociale Accueil Goutte d’Or, Accueil Laghouat, l’ASFI, Association de Solidarité des Femmes Immigrés, l’URACA, Unité de Réflexion et d’Action des Communauté Africaines, ecc.);
- ✓ *Sport e Divertimento* (les Enfants de la Goutte d’Or (EGDO), Espace jeunes Goutte d’Or, ADOS, ecc.) ;
- ✓ *Impiego e inserimento tramite l’economia* (Salle Saint Bruno, Clair et Net, Envie, ecc.)

Queste associazioni sono diverse per la loro grandezza, il loro ambito di intervento e il modo di funzionare. Alcune associazioni, che registrano un basso numero di persone impiegate, funzionano soprattutto grazie al lavoro di volontari. Esse sopravvivono naturalmente grazie alle convenzioni pubbliche. Difatti, il quartiere della Goutte d’Or è considerato un quartiere prioritario⁵⁶⁶, e le associazioni presenti in esso attingono ai fondi pubblici riservati. La Goutte d’Or figura dal 1984 tra i quartieri iscritti nei dispositivi della *Politique de la ville*. I principali finanziatori sono la città e la Prefettura di Parigi, la Regione, la CAF (*Caisse d’Allocations Familiales*), il Fondo Sociale Europeo e il Fondo d’Azione e Sostegno per l’Integrazione e la Lotta contro le Discriminazioni (FASILD). Inoltre, il settore associativo ha accesso ad un certo numero di ‘convenzioni

⁵⁶⁶ Con i più elevati indicatori di precarietà: la povertà è tre volte superiore rispetto al resto della città (26% contro il 10% a Parigi); il ritardo scolastico riguarda una forte proporzione di bambini del settore; il sentimento d’insicurezza, legato anche alla presenza di giovani tossicomani, è molto elevato.

indirette': aiuti da parte dello Stato, già approfonditi nel secondo capitolo, per l'impiego di salariati su contratti di lavoro detti *emplois-aides*: ad esempio, *Emplois tremplin, Adultes Relais*, CES (*Contrat Emploi Solidarité*).

Nel corso dell'anno le associazioni non sono mono-tematiche, bensì coprono un insieme di campi: EDGO, ad esempio, è un club sportivo, ma propone anche delle azioni nel campo scolastico e familiare (accompagnamento alla genitorialità). Durante gli anni '80, molte associazioni si sono riunite in 'coordinamento inter-associativo', scambiandosi opinioni sulle loro pratiche e mettendo in campo progetti multi-partners. Questo coordinamento non ha uno statuto giuridico, ma ha acquisito nel corso del tempo una legittimità sia tra gli abitanti, che tra gli altri attori del quartiere, soprattutto grazie ai progetti sviluppati⁵⁶⁷.

L'associazione di Solidarietà delle Donne Immigrate (ASFI), contattata nel quadro della nostra ricerca, è un'associazione di piccolo calibro che funziona con numerosi volontari e due salariati. La sede dell'associazione è a *Château-Rouge*⁵⁶⁸ e propone le attività seguenti: corsi di alfabetizzazione per uomini e donne, attività a carattere familiare, corsi di cucito, permanenze sociali e di *écrivains public*, gruppo di parola per donne e famiglie, attività di sostegno scolastico ed accompagnamento alla scolarità. Nelle parole del responsabile della formazione linguistica:

L'association est née en 1992 dans le 18^{ème} arrondissement métro Châteaux Rouge (c'est ici que commence le quartier de la Goutte d'Or) avec l'initiative un groupe d'étudiants qui voulait aider les femmes étrangères à apprendre la langue, ceci pour aider leurs enfants à l'école à faire leurs devoirs, mais aussi afin de pouvoir s'intégrer à la société française comme par exemple, bouger à l'intérieur de la métropole, chercher un travail, aller seules dans les bureaux publics, réussir à prendre le métro ou l'autobus. La philosophie, l'esprit avec lequel est née l'association c'était celui d'aider les femmes en difficulté, surtout linguistique. La connaissance de la langue est très importante, ne pas la connaître représente un handicap, mais aussi une barrière pour se comprendre

⁵⁶⁷ Cfr. lo studio fatto dall'Osservatorio della *Vie locale* alla Goutte d'Or che ha per titolo: *La vie de quartier à la Goutte d'Or: Perceptions et représentations des habitants*, novembre 2006.

⁵⁶⁸ Il quartiere Château Rouge corrisponde ad un terzo della ZUS (Zona Urbana Sensibile) in termini di superficie. E' stato oggetto di un operazione di rinnovamento urbano dal 2002 al 2007. Delle demolizioni e ricostruzioni sono tutt'ora in corso.

réciproquement. L'association travaille sur trois axes importants: 1) la médiation culturelle et sociale; 2) l'aide et le soutien aux devoirs pour aider les élèves étrangers ; 3) la formation linguistique. [Abdoulaye Sene, Responsable de la formation linguistique]⁵⁶⁹

L'associazione Accueil Goutte d'Or (AGO), impiantata nel quartiere dal 1979, si è costituita in associazione nell'aprile del 1996 con i seguenti obiettivi definiti dallo statuto: "l'associazione ha come fine di promuovere, favorire ed armonizzare tutte le iniziative che permettono di rispondere con efficacia alle molteplici esigenze di giustizia e di solidarietà, in particolare aiutare nell'accoglienza e nell'inserimento degli abitanti di questi quartieri, così come al loro sviluppo sociale"⁵⁷⁰. Dal gennaio 2001, l'associazione diventa anche 'centro sociale', grazie ad una convenzione con la CAF (Caisse d'Allocation Familial). Il centro funziona grazie al lavoro di 12 impiegati e, soprattutto, dei volontari (se ne contano più di cento) che costituiscono un capitale molto importante per l'associazione. Questi ultimi rappresentano infatti la mobilitazione concreta dei cittadini, sia del quartiere che del 18° *arrondissement*. Essi sono reclutati in base alle loro motivazioni, competenze e disponibilità. Le attività quotidiane che l'associazione svolge sono rivolte alla socializzazione e all'alfabetizzazione; all'infanzia ed ai giovani (accompagnamento scolastico, atelier, animazione socioculturale ecc.); alla permanenza sociale; al servizio di RMI; all'Halte garderie Caravelle per i bambini; e all'animazione socioculturale e familiare:

Alors il y a eu plusieurs étapes. L'association est née en 1979 par la volonté des habitants du quartier qui se sont intéressés au (...) qui était la Caritas pour trouver les moyens pour poursuivre l'action. Donc, leur idée c'était d'avoir une grosse population

⁵⁶⁹ L'Associazione è nata nel 1992 nel 18° *arrondissement* metro Châteaux Rouge (è da qui che inizia il quartiere della Goutte d'Or) da un gruppo di studenti che volevano aiutare le donne straniere ad apprendere la lingua francese, questo per aiutare i loro bambini a scuola a svolgere i compiti scolastici, ma anche per potersi meglio integrare alla società francese come ad esempio muoversi all'interno della metropoli, cercare un lavoro, recarsi da sole negli uffici pubblici, riuscire a prendere la metro o un autobus. La filosofia, lo spirito con il quale l'Associazione è nata è stato quello di aiutare le donne in difficoltà, soprattutto linguistiche. La conoscenza della lingua è molto importante, non conoscerla rappresenta per l'immigrato un handicap, ma anche una barriera per comprendersi a vicenda. L'Associazione lavora su tre assi importanti: 1) la mediazione culturale e sociale; 2) l'aiuto e il sostegno nei compiti per gli alunni stranieri; 3) la formazione linguistica.

⁵⁷⁰ Cfr. il Rapport d'activité, rapport morale 2007 sul sito dell'associazione : www.ago.asso.fr;

de personnes qui, à cause des différences culturelles, à cause de la non connaissance de la langue française, à cause de la complexité des pratiques administratives, elles se retrouvaient complètement dépourvues, surtout pour celles qui n'avaient pas le permis de séjour. Donc, ces personnes se sont réunies pour faire quelque chose et pour faciliter les pratiques administratives des gens. Elles se sont adressées à (...) où il y avait un projet sur l'action sociale que nous appelons 'permanence sociale', un peu différente et un peu plus une attitude d'aide aux personnes, maintenant on est moins dans l'assistance parce que les personnes réussissent à se débrouiller seules, et on a eu tout de suite aussi l'alphabétisation des femmes, parce que dans ce quartier on avait l'alphabétisation le soir où il n'y avait que des hommes et pour les femmes le soir elles ne pouvaient pas parce que dans certaines cultures la mixité n'est pas facile à accepter. Donc, il est arrivé que de 1979 jusqu'en 1996 on a eu (...) le Support (...) sur Paris qui décida d'arrêter les actions dans les quartiers donc toujours au début, les habitants se sont organisés et ensuite les autres personnes, les volontaires ont créé une association en 1990, beaucoup d'associations sont nées durant cette période, pour comprendre toutes les actions. Moi, j'ai été recrutée en 1992 comme support au secrétariat, à la transformation et après en 2001 nous avons créé le Centre Social avec une convention avec la CAF (Caisse d'Allocation Familiale). [Cristine Ledesert, Présidente de l'association AGO]⁵⁷¹

La Salle Saint Bruno è un luogo di incontro e di relazione per gli abitanti della Goutte d'Or. La sua nascita, nel 1991, risulta da una concertazione tra abitanti, associazioni e poteri pubblici. La Salle Saint Bruno ha una missione generale di servizio alle associazioni e agli abitanti del quartiere. Il Consiglio di amministrazione è composto da un collegio di rappresentanti associativi, da un collegio di eletti e da rappresentanti dei servizi della città di Parigi.

⁵⁷¹ Allora ci sono state più tappe. L'associazione è nata nel 1979 dalla volontà degli abitanti del quartiere che si sono interessati al [...] che era la Caritas per trovare i mezzi per portare avanti l'azione. Dunque, la loro idea era quella di avere una grossa popolazione di persone che a causa delle differenze culturali, a causa della misconoscenza della lingua francese, a causa della complessità delle pratiche amministrative si ritrovarono completamente sprovvisti, soprattutto quelli senza permesso di soggiorno. Dunque, queste persone si sono riunite per fare qualche cosa e per facilitare le pratiche amministrative delle persone. Si sono rivolte a [...] dove c'era un progetto sull'azione che noi chiamiamo permanenza sociale, un po' diversa e un po' di più un'attitudine d'aiuto alle persone, adesso si è meno nell'assistenza perché le persone riescono a cavarsela da sole, e si è avuta subito anche l'alfabetizzazione delle donne, perché in questo quartiere si aveva l'alfabetizzazione alla sera dove andavano solo gli uomini e per le donne la sera bé non si poteva, perché per alcune culture la mixité non è facile. Dunque, succedette che dal 1979 fino al 1996 si è avuto il [...] il Support [...] su Parigi decise di fermare le azioni nei quartieri dunque sempre gli abitanti si sono organizzati all'inizio e poi le altre persone, i volontari hanno creato un'associazione nel 1990, molte associazioni sono nate in questo periodo, per comprendere tutte le azioni. Io sono stata impiegata nel 1992 come supporto alla Segreteria, alla trasformazione e dopo nel 2001 abbiamo creato il Centro sociale con una convenzione con la CAF (Caisse d'Allocation Familiale).

L'association a été fondée en 1992, je pense que quelque part il y a l'histoire de la « Salle Saint Bruno ». J'essaie de résumer un peu : au début c'était une vieille chapelle qui appartenait à l'église Saint Bernard, ici à côté, et c'est là-bas que l'on faisait les communions... en somme tout autre chose. Mais, dans le quartier on avait besoin d'un espace où les gens pouvaient se retrouver et donc je pense que cet espace a été acheté par la ville de Paris qui l'a mise à la disposition du quartier. Et c'est pour cela que nous, dans notre association, dans notre Conseil d'administration (CA) il y un collège d'associations qui à l'origine était la «Salle Saint Bruno». En fait, ce sont eux qui ont demandé un lieu afin que les habitants puissent l'utiliser. Voilà, c'est de là qu'est née l'association « Salle Saint Bruno » et à partir de là nos employeurs, entre guillemets, ce sont les associations du quartier qui sont à l'origine de la création de la « Salle Saint Bruno ». Voilà, il y a un collège d'élus. Parce que c'est la commune, la ville de Paris qui a mis à la disposition cet endroit. Maintenant on peut dire que l'on est une espèce de maison du quartier, une maison des diverses associations, on est au service des habitants du quartier et des associations du quartier. [Nadia Bada, coordinatrice Accueil-Orientation-Locaux]⁵⁷²

Le attività della Salle Saint Bruno si muovono su tre assi:

- ✓ Sviluppo sociale e vita del quartiere: si tratta di favorire lo sviluppo della vita associativa e le relazioni tra le associazioni;
- ✓ Animazione e coordinamento interassociativo Goutte d'Or: partecipare o animare dei momenti di scambio e di incontri nel quartiere; affrontare con abitanti e associazioni le problematiche del quartiere mobilitandosi insieme per farle evolvere;
- ✓ Sostegno delle iniziative tra i vari *partners* per la gestione dei progetti, come ad esempio la festa della Goutte d'Or.

⁵⁷² L'associazione è stata fondata nel 1992, penso che da qualche parte ci sia la storia della "Salle Saint Bruno". Cerco di riassumerla un pò: all'inizio era una vecchia cappella che apparteneva alla chiesa Saint Bernard, qui a fianco, ed è lì che facevano le comunioni...insomma tutt'altro. Ma, nel quartiere c'era bisogno di uno spazio dove la gente poteva ritrovarsi e dunque penso che questo spazio sia stato comprato dalla città di Parigi che l'ha messo a disposizione del quartiere. Ed è per questo che noi nella nostra associazione, nel nostro Consiglio di Amministrazione (CA) c'è un collegio di associazioni che all'origine era della "Salle Saint Bruno". In pratica sono stati loro a chiedere un proprio luogo affinché gli abitanti potessero utilizzarlo. Ecco è da qui che è nata l'associazione "Salle Saint Bruno" e da lì i nostri datori di lavoro, tra virgolette, sono le associazioni del quartiere che sono all'origine della creazione della "Salle Saint Bruno". Ecco c'è un collegio, come dire, di associazioni e un collegio di eletti. Perché è il comune, la città di Parigi che ha messo a disposizione questo luogo. Ora possiamo dire che siamo una specie di maison del quartiere, una maison delle varie associazioni, siamo al servizio degli abitanti del quartiere e delle associazioni del quartiere.

I tre settori sui quali lavora la Salle Saint Bruno sono: Accueil-Orientation-Locaux (AOL), Espace Développement Emploi (EDE) e Osservatorio della Vie Locale della Goutte d'Or. Il primo settore lavora sull'informazione e sull'orientamento del pubblico verso i diversi settori dell'associazione o verso i *partners* associativi ed istituzionali. All'interno di esso sono impiegati un mediatore socioculturale ed una mediatrice, che ne è la coordinatrice, impiegati con un contratto di *adultes-relais*. Entrambi, oltre all'attività di mediazione in senso stretto, svolgono altre funzioni: accoglienza, informazione, orientamento ed organizzazione di feste e riunioni nei locali messi a disposizione degli abitanti⁵⁷³.

Come essi raccontano:

*[...] le rôle d'un médiateur socioculturel dans un quartier prioritaire défini comme tel de la «Politique de la ville» c'est celui de: accueillir, écouter, orienter et accompagner une personne par exemple à la préfecture, ou à l'hôpital etc. [Injai Alassane, médiateur culturel]*⁵⁷⁴

*Dans notre secteur nous accueillons, c'est-à-dire disons que nous cherchons à accueillir les personnes, on ne traite pas les problématiques des personnes, simplement ce que l'on fait c'est l'accueil, on cherche à...parce que la plupart des personnes ne parlent pas français, on cherche à comprendre ce qu'elles veulent et ensuite on les oriente soit vers les institutions adéquates soit vers les associations du quartier (...) Oui, moi je suis coordinatrice de ce secteur qui s'appelle AOL, «Accueil Orientation Locaux». «Locaux» parce que nous mettons à la disposition du quartier et des habitants des salles, avec une participation moyenne aux dépenses et nous les mettons à la disposition soit des associations pour les formations soit pour les réunions soit pour les fêtes des habitants du quartier pour les réceptions ou pour les anniversaires ou même pour les réunions communautaires. [Nadia Bada, coordinatrice Accueil-Orientation Locaux]*⁵⁷⁵

⁵⁷³ Cfr. Osservatorio della Vie Locale, *op. cit.*

⁵⁷⁴ [...] il ruolo di un mediatore socioculturale in un quartiere prioritario così definito dalla "Politique de la ville" è quello di: accogliere, ascoltare, orientare, ed accompagnare. Questo è molto importante tu devi: accogliere, ascoltare, orientare e accompagnare una persona ad esempio alla Prefettura, o all'ospedale, ecc.

⁵⁷⁵ Nel nostro settore accogliamo, anzi diciamo che cerchiamo di accogliere le persone, non trattiamo le problematiche delle persone, semplicemente ciò che facciamo è l'accoglienza, cerchiamo di [...] perché la maggior parte delle persone non parla il francese, cerchiamo di capire ciò che vogliono e dopo li orientiamo o verso le istituzioni più adeguate, o verso le associazioni del quartiere [...] Sì, io sono la coordinatrice di questo settore che si chiama AOL, "Accueil-Orientation Locaux" (Accoglienza orientamento locali). "Locaux" perché mettiamo a disposizione del quartiere e degli abitanti delle sale, con una partecipazione media alle spese, e li mettiamo a

L'Espace Développement Emploi (EDE) esplica delle azioni nei confronti del lavoro e dell'inserimento sociale e professionale. Favorisce la creazione di attività (imprese, associazioni) nel quartiere, e in generale in tutto il 18° *arrondissement*. Le persone vengono accompagnate nell'elaborazione del progetto fino alla creazione dell'attività; vengono consigliate sulla creazione dell'attività attraverso la messa a disposizione di materiale informativo, accesso ad internet e di fonti documentarie.

L'Osservatorio della Vie Locale della Goutte d'Or, coordinato da Fabienne Cossan, è un centro di documentazione, di formazione, di qualificazione e di accompagnamento al cambiamento, nonché di studi sulla vita nel quartiere. Questo si traduce in uno spazio di documentazione con circa 1000 documenti che riguardano principalmente il quartiere. Inoltre, conferenze e dibattiti sono organizzati su differenti temi relativi ai quartieri popolari. La formazione è rivolta sia ai professionisti che ai volontari del quartiere. Infine, vengono realizzate delle ricerche-azioni che permettono di meglio comprendere le evoluzioni del quartiere stesso:

Ici, à l'intérieur de l'observatoire nous travaillons sur le développement local, en effet à travers différents projets culturels et socioculturels. Par exemple, la « Fête de la Goutte d'Or » a un projet qui se base sur le développement économique à travers la création d'activités et sur l'insertion économique, dont mes collègues de l'Espace Développement 3 en font parties. C'est un projet autour de l'espace publique, un autre sur l'animation de la ville, sur l'animation de la vie locale et sur l'animation de la vie associative locale, où le directeur de la 'Salle Saint Bruno est aussi le coordinateur, il fait un travail de coordination, une responsabilité de l'inter associationnisme. Ensuite l'Observatoire de la vie locale que je dirige est un centre d'études et de recherche et un centre de formation, et un centre de documentation des services du quartier, pour les habitants et pour les personnes externes au quartier qui veulent avoir des informations sur le quartier et c'est dans cette circonstance que je vous accueille aujourd'hui. Donc, ici dans le centre de documentation nous avons divers documents qui présentent le quartier, la vie du quartier parce que notre spécificité c'est d'avoir des documents

disposizione o delle associazioni, per le formazioni, o per le riunioni o per le feste degli abitanti del quartiere per dei ricevimenti o compleanni o anche per le riunioni comunitarie.

relatifs au quartier avec des travaux des étudiants, des chercheurs, des livres, des archives des opérations de renouvellement urbain, etc. [Fabienne Cossan, responsabile Osservatorio della Vie Locale]⁵⁷⁶

All'interno dell'associazione URACA (Unità di Riflessione e di Azione delle Comunità Africane), oltre agli altri operatori sociali, lavorano una mediatrice ed un mediatore etnoclinico. Le attività che l'associazione effettua sono le seguenti: permanenza sociale ed accompagnamento individuale; consultazioni etnopsichiatriche, mediazione, prevenzione dell'AIDS; solidarietà comunitaria ai malati ospedalizzati; prevenzione nei *foyers* dei lavoratori immigrati; cicli di conferenze e pubblicazioni; incontri di etnomedicina. Così parla della sua esperienza il mediatore etnoclinico intervistato:

Ensuite j'ai connu l'association URACA début 1992, donc initialement j'ai commencé à faire la médiation sanitaire pour la prévention contre le SIDA et ensuite dans le secteur de l'accueil social et ensuite j'ai fait la formation de médiateur ethno clinique à l'Université de Paris 8 en 1997. Donc, voilà c'est à partir de là que je fais de la médiation. Je fais la prévention de l'HIV et la médiation, maintenant je travaille comme médiateur ici, c'est un peu mon parcours. (...) (Les autres activités quotidiennes que vous faites dans l'association concernant toutes la santé ?) Oui, la prévention, l'accueil social pour les personnes qui n'ont pas le permis de séjour, c'est ce que j'ai fait au début. [Mamadou Diarra, mediatore etnoclinico]⁵⁷⁷

⁵⁷⁶ Qui all'interno dell'Osservatorio lavoriamo sullo sviluppo locale, in effetti attraverso differenti progetti culturali e socio-culturali. Ad esempio la 'Fête de la Goutte d'Or' ha un progetto che si basa sullo sviluppo economico attraverso la creazione di attività e sull'inserimento economico, dove vi fanno parte anche i miei colleghi dello Spazio Sviluppo 3, un progetto intorno allo spazio pubblico, un altro sull'animazione della città, sull'animazione della ville locale e dell'animazione della vita associativa locale, dove il direttore della Salle Saint Bruno è anche il coordinatore, fa un lavoro di coordinazione, una responsabilità dell'interassociazionismo. E dopo l'Osservatorio della vie locale che io coordino è un centro di studi e di ricerca e un centro di formazione, ed un centro di documentazione dei servizi del quartiere, per gli abitanti e per le persone esterne al quartiere che vogliono avere delle informazioni sul quartiere, ed è in questa veste che la sto ricevendo oggi. Dunque, qui nel centro di documentazione abbiamo diversi documenti relativi al quartiere, alla vita del quartiere perché la nostra specificità è quella di avere dei documenti relativi al quartiere con dei lavori degli studenti, dei ricercatori, dei libri, degli archivi delle operazioni di rinnovamento urbano, ecc.

⁵⁷⁷ Dopo ho conosciuto l'associazione URACA all'inizio del 1992, dunque ho cominciato all'inizio a fare la mediazione sanitaria per la prevenzione del SIDA e dopo nel campo dell'accoglienza sociale e dopo ho fatto una formazione di mediatore etnoclinico all'Università di Paris 8 nel 1997. Dunque, ecco e da allora io faccio questo. Io faccio la prevenzione dell'HIV e la mediazione, adesso io lavoro come mediatore qui, questo è un po' il mio percorso. [...] [Le attività quotidiane che voi fate qui nell'associazione riguardano tutte la questione della salute?] Sì, la

L'associazione 'Femmes-relais 20ème', la prima associazione storica di *femmes-relais* ad operare a Parigi⁵⁷⁸, ufficialmente nata nel 1996, esplica la sua azione soprattutto nel 20° *arrondissement*, con un ancoraggio al territorio molto consolidato:

En 1996 j'ai déposé le statut de la nouvelle association 'Femmes relais 20ème'. Au début l'association s'appelait 'Femmes relais Antinea'. On a poursuivi avec les mêmes personnes, donc il y a eu une continuité, c'est pourquoi on a continué la présence sur le terrain (à l'intérieur du 20ème arrondissement) qui a commencé il y a quelques années avec l'autre association, même si la déclaration à la préfecture de Paris date de 1996. [Jean Chabal, présidente association 'Femmes-relais 20ème']⁵⁷⁹

Successivamente, sul modello di questa, nasce l'associazione PROMES, nel 19° *arrondissement*, dichiarata alla Prefettura di Parigi il 15 marzo 1999. Anch'essa ha come fine la promozione della mediazione socioculturale. Le mediatrici sono al servizio delle comunità immigrate, delle amministrazioni e delle istituzioni, delle famiglie in difficoltà e delle persone sole. Le ambizioni dell'associazione sono quelle di lottare contro l'esclusione sociale; migliorare il legame tra istituzioni e utenti; facilitare il dialogo interculturale.

Le attività che l'associazione esplica sono quelle di: informazione, orientamento, permanenza sociale, accompagnamento degli utenti nelle loro pratiche amministrative, interpretariato e interpretazione dei diversi codici culturali. Questi interventi si situano in complementarietà con gli altri attori sociali. I luoghi dove le mediatrici socioculturali intervengono sono: le amministrazioni; i centri di PMI; i centri di azione sociale; alcune biblioteche del

prevenzione, l'accoglienza sociale per le persone che non hanno il permesso di soggiorno, è questo che ho fatto all'inizio.

⁵⁷⁸ Secondo il Presidente dell'associazione Jean Chabal questo genere di lavoro è nato dapprima nelle *banlieues*, fra gli anni 1980-1985, c'erano infatti delle donne neo-arrivate che parlavano già la lingua francese, e che si sono interposte tra il potere pubblico e le famiglie immigrate in difficoltà.

⁵⁷⁹ Nel 1996 ho depositato lo statuto della nuova Associazione 'Femmes-relais 20ème'. All'inizio l'associazione si chiamava 'Femmes-relais Antinea'. Eravamo le stesse persone, quindi c'è stata una continuità, per cui abbiamo continuato la presenza sul campo (all'interno del 20esimo *arrondissement*) iniziata qualche anno prima con l'altra associazione, anche se la dichiarazione alla Prefettura di Parigi è del 1996.

19° arrondissement; alcune scuole materne, elementari ed i collegi; alcune associazioni. Le mediatrici di PROMES conoscono più lingue: francese. Soninké, Lingala, Bambara, Sangho, Cantonese, Mandarino, Cambogiano, Tamoul, Cingalese:

Durant cette période on était un groupe de 14 femmes, trois d'entre nous, nous avons trouvé du travail au sein de l'association qui nous a formé, avec les autres nous avons constitué l'association qui s'appelle aujourd'hui PROMES et nous avons travaillé au sein de celle-ci bénévolement pour six mois. Une fois que la situation a commencé à devenir difficile nous sommes devenues 'médiatrices' auprès de l'association même (...) Nous sommes six médiatrices, il y a trois Chinoises, une Srilankaise, et nous deux, qui sommes Africaines. Nous représentons un peu l'Afrique et l'Asie. (...) L'association dans le registre est née officiellement le 4 mars 1999. Elle n'existait pas avant cela, en 1998 nous avons travaillé bénévolement durant six mois. Mais, nous avons déjà déposé les documents pour l'inscription officielle en 1998 dans le registre des associations, c'est pourquoi, elle existe depuis mars 1999. Même si officieusement nous travaillons depuis 1997. (...) Notre rôle consiste à aider nos compatriotes et les autochtones s'ils en éprouve le besoin. Nous sommes ici pour 'écouter', pour 'orienter', aider les personnes dans toutes leurs démarches administratives, lorsqu'elles arrivent en France, et qui ne sont pas capables de se débrouiller seuls. C'est pourquoi lorsque les personnes sont en difficultés on les aide beaucoup. Dans ce travail, on 'écoute' beaucoup l'autre qui a besoin. On fait une sorte 'd'accompagnement social' aux personnes qui viennent nous voir. Souvent, elles nous connaissent grâce au bouche à oreille, les autres personnes qui nous connaissent déjà parlent de nous et ils les mettent au courant de notre existence. Ces dernières arrivent dans l'association avec leurs problèmes. Nous travaillons aussi avec les assistantes sociales, avec les personnes qui sont en difficultés. Si les assistantes sociales éprouvent des difficultés à comprendre l'usager elles les envoient chez nous et nous aussi on leur envoie les personnes qui ont des problèmes que nous n'arrivons pas à résoudre. S'il y a des choses que nous ne pouvons pas faire nous les orientons vers l'assistante sociale, c'est une sorte de collaboration (partenariat) avec ces dernières.
[Nimaga Afouseta, médiatrice socioculturelle association PROMES]⁵⁸⁰

⁵⁸⁰ In quel periodo eravamo un gruppo di 14 donne, tre di noi hanno trovato lavoro presso l'associazione che ci aveva formate, le altre abbiamo costituito l'associazione che oggi si chiama PROMES e abbiamo lavorato all'interno di questa benevolmente per sei mesi. Dopo che la situazione ha cominciato a diventare difficile siamo diventate 'mediatrici' presso la stessa associazione [...] Siamo sei mediatrici: ci sono tre cinesi, una srilankese e noi due che siamo

L'associazione *FIA-ISM* (Femmes Inter Associations) nata nel 1989 è un Collettivo per la mediazione culturale e sociale. L'associazione promossa dall'*Inter Service Migrants* possiede una struttura autonoma, e svolge come principale attività la formazione delle mediatrici. Inoltre, funziona da supporto, sostegno e servizio alle associazioni del *réseaux* costituito, a livello nazionale, da circa 40 associazioni di donne, per le quali lavorano 120 mediatrici salariate. Si tratta prevalentemente di associazioni di base nate in risposta a problemi e bisogni posti dalla popolazione immigrata, soprattutto femminile, con obiettivi di promozione ed integrazione sociale. I valori che animano le associazioni sono quelli del rispetto delle identità plurali, l'uguaglianza e l'equità, la condivisione e la solidarietà. Le associazioni, e le mediatrici, radicate sul territorio hanno sostenuto da vicino le popolazioni immigrate, attraverso un ruolo di interfaccia per stabilire o ristabilire la comunicazione con le istituzioni. La filosofia che anima *FIA-ISM* è l'intercultura, verso la quale è necessaria una presa di coscienza individuale e collettiva. Essa ha inoltre come missione quella di favorire la promozione sociale, professionale e culturale delle donne attraverso le loro scelte: un'autonomia sociale, economica e culturale; l'accesso all'impiego; l'accesso all'uguaglianza per tutti, qualunque sia la loro origine.

Donc, FIA s'est créée après tout ça, suite à la demande des associations de femmes. On voudrait un espace, un genre de collectif où l'on peut parler de ce que nous vivons avec les associations, comment demander des subventions, comment développer

africane. Rappresentiamo un po' l'Africa e l'Asia. [...] L'associazione ufficialmente, nel registro ufficiale delle associazioni, è nata il 4 marzo del 1999. Non esisteva prima di questo, noi nel 1998 abbiamo lavorato benevolmente per sei mesi. Ma, già nel 1998 abbiamo depositato i documenti per l'iscrizione ufficiale al registro delle associazioni. Per cui, è dal marzo 1999 che esiste. Anche se non ufficialmente lavoriamo dal 1997. [...] Il lavoro consiste ad aiutare i nostri connazionali e aiutare anche gli autoctoni se ne hanno bisogno. Noi siamo qui per 'ascoltare', per 'orientare', aiutare le persone in tutte le pratiche amministrative che bisogna fare, quando si arriva in Francia, se non si è capaci di fare da soli. Per cui, quando le persone sono in difficoltà le si aiuta molto. In questo lavoro si 'ascolta' molto l'altro che ha bisogno. Si fa una sorta di 'accompagnamento sociale' alle persone che vengono a trovarci. Spesso, ci conoscono e si rivolgono a noi grazie al 'passa parola', alcune persone che già ci conoscono gli parlano di noi e li mettono al corrente della nostra esistenza. Queste ultime poi arrivano nell'associazione con i loro problemi. Noi lavoriamo molto anche con le assistenti sociali, con persone che sono in difficoltà. Se gli assistenti sociali si trovano in difficoltà a capire l'utente lo inviano da noi, e noi anche gli inviamo delle persone che hanno delle difficoltà che noi non riusciamo a risolvere. Se ci sono delle cose che noi non possiamo fare le indirizziamo verso l'assistente sociale, è una sorta di collaborazione (partenariato) con questi ultimi.

des actions, comment arrive t'on à les mettre ensembles, à mutualiser nos compétences et FIA est créée en 1987. On vient de fêter nos 21 ans l'année dernière. Donc l'objectif principal de FIA est la promotion sociale économique professionnelle et culturelle des femmes et de lutter contre les formes de discriminations. Avec comme valeur, le partage, le respect de l'autre, l'interculturel, qui est vraiment notre philosophie. Cet interculturel se transmet dans les associations aussi bien dans la composition du bureau, du CA mais aussi [...] ce sont des associations qui sont dans les quartiers. Donc, forcément le public vers lequel elles mènent leurs actions est un public très mélangé. Peut-être quelque fois avec une certaine majorité de noir africain, mais quand même qui s'occupent de public qui sont dans le quartier. Donc du coup, l'interculturel est fait pour ces associations là. On a une centaine de membres actifs, et c'est assez variable. On les calcul toujours comme de petites associations, petites entre guillemets, petites dans le sens où elles n'ont pas beaucoup de budget, elles non pas beaucoup de salarié non plus mais par contre beaucoup de bénévoles, beaucoup de volonté de faire, d'aider, d'émancipation, d'autonomie, de bien réussir ici. C'est la tendance qui se fait de contribuer à l'aide de leur pays d'origine. Donc 100 associations et on a une dimension nationale. C'est-à-dire que l'on est partout en France. [Léa Li Yung, coordinatrice dei progetti e formatrice]⁵⁸¹

Le azioni di *FIA-ISM* sono di appoggio e di sostegno (accompagnamento e promozione dei progetti associativi); informazione (pubblicazioni di riviste e dossier specifici); mobilitazione nazionale (incontri inter-associativi nazionali con seminari, colloqui e forum su diversi temi); di formazione (formazione di volontari, salariati e responsabili delle associazioni del *réseaux* FIA); azioni sperimentali (accompagnamento individuale o collettivo delle donne nelle

⁵⁸¹ Dunque, FIA è nata dopo tutto questo, in seguito alla richiesta delle associazioni di donne. Volevano uno spazio, un genere di collettivo dove poter parlare di quello che vivono con le associazioni, come chiedere le sovvenzioni, come sviluppare le azioni, come metterle insieme e a mutualizzare le nostre competenze, e per questo che FIA è stata creata nel 1987. abbiamo appena festeggiato i nostri 21 anni lo scorso anno. Quindi, l'obiettivo principale di FIA è la promozione sociale, economica, professionale e culturale delle donne e di lottare contro le forme di discriminazione. Avendo come valori la condivisione, il rispetto dell'altro, l'intercultura, questa veramente è la nostra filosofia. L'intercultura si trasmette nelle associazioni come nella composizione degli uffici, del CA ma anche [...] queste sono le associazioni che sono nei quartieri. Quindi, di conseguenza il pubblico verso il quale si indirizzano le azioni è un pubblico diversificato e mescolato. In alcuni casi può essere che ci sia una maggioranza dei neri africani, ma allo stesso tempo si occupano di tutte le persone che sono nel quartiere. Quindi, l'intercultura è uno degli assi principali delle associazioni. Ci sono delle associazioni piccole, piccole fra virgolette, nel senso che non hanno molte risorse economiche a loro disposizione, non hanno dei salariati, ma al contrario hanno molti volontari, e molta volontà di fare, di aiutare, di rendersi autonome ed emancipate, di lavorare bene. Con questa tendenza si lavora anche per i propri paesi di origine. Quindi 100 associazioni che hanno una dimensione nazionale, questo significa che siamo da per tutto in Francia.

pratiche e nei progetti innovativi). In occasione del 21° anniversario di FIA-ISM, il *réseaux* si è riunito a Evry il 7 novembre 2008 per una giornata di festa, nel corso della quale si sono alternati dibattiti, teatro forum e omaggi alle numerose militanti delle associazioni.

Ces associations là elles sont en général, elles ont leurs sièges dans le quartier et donc du coup ce sont des associations de proximité, ce qui fait que, elles ouvrent de permanence d'accueil, d'information, d'orientation, ça peut être les trois, ça peut être en ce qui concerne la santé, l'école. Donc de permanence d'accueil, d'information, d'orientation qui peuvent par exemple faire aussi à l'école. Ce sont souvent des femmes qui ont des difficultés à trouver un emploi on essaie donc de les former comme par exemple 6 mois ou 1 an sur la culture, sur le langage, sur la cuisine. En même temps ces actions là leurs permettent de les aider à intégrer d'autres formations ou tout simplement de trouver un autre emploi. Mais toujours en relation avec d'autres associations qui sont plus spécialisées dans l'emploi, par exemple, dans la formation professionnelle donc on ne travaille pas seules. Donc après cela peut être aussi l'accès au droit à des étrangers, faire [...] quelque chose ou faire de l'accompagnement. Cela peut être de l'accompagnement physique comme cela peut être une démarche administrative à la préfecture, à l'école ou bien intervenir dans d'autres institutions. Cela peut être à l'école, cela peut être pour la santé, cela peut être pour le logement, pour le droit, enfin dans différents domaines. [Léa Li Yung, coordinatrice et formatrice]⁵⁸²

Descriveremo ora le associazioni che fanno parte della Federazione delle associazioni di *Profession Banlieue*, del Dipartimento della Seine Saint Denis. Il Centro *Profession Banlieue*, nato anch'esso nel novembre 1993 sotto forma di associazione, occupa un posto particolare fra i diversi attori della *Politique de la ville*. Esso nasce in seguito ai lavori di preparazione per l'elaborazione dei

⁵⁸² Queste associazioni sono generiche, hanno la loro sede nel quartiere per cui sono delle associazioni di prossimità, questo fa sì che aprono delle permanenze di accoglienza, di informazione e di orientamento sulla scuola, sulla salute, ecc. Queste permanenze possono essere fatte direttamente a scuola. Spesso sono le donne ad avere delle difficoltà a trovare un impiego, per cui seguono delle formazioni di sei mesi, o di un anno sulla cultura, sul linguaggio, sulla cucina. Queste formazioni a volte le aiutano ad integrare altre formazioni già fatte, e alla fine di trovare un lavoro. Ma, spesso lavoriamo in relazione con altre associazioni specializzate nel lavoro, per esempio nella formazione professionale, per cui non lavoriamo mai da sole. In seguito, si lavora anche sull'accesso ai diritti per gli stranieri, fare [...] qualche cosa, o fare l'accompagnamento. Può essere anche un accompagnamento fisico, come può essere il disbrigo di una pratica amministrativa alla prefettura, a scuola, o anche intervenire in altre istituzioni. Può essere a scuola, per la salute, per l'abitazione, per i diritti, in moltissimi campi.

contrats de ville dell'XI° Piano (1994-1999), per il dipartimento della Seine-Saint-Denis. In questi incontri si sottolineava la necessità di un luogo di scambio, di confronto e di qualificazione per i professionisti. Per tale ragione venne costituito il 'Centro di risorse', che ha come 'missione' quella di sostenere, facilitare e qualificare l'azione degli attori dello sviluppo sociale e urbano, mettendo in rete i vari professionisti. Nelle parole di Cécile Flereau, *chargée de mission* del centro:

Donc, c'est un centre de ressource politique de la ville, il y a 17 centres de ressources à travers la France, tous sont autonomes c'est-à-dire qu'ils sont organisés sous forme associative ou sous forme de groupements d'intérêts publics mais en fait chacun à son fonctionnement, chacun organise ses instances de travail comme il le souhaite etc... Nous, en fait, on fait partie des premiers centres de ressources à avoir été créés en 1993 et en fait ce centre de ressources a été créé par des professionnels de la politique de la ville qui voulaient se doter d'un lieu qui soit un petit peu à leurs services à eux, pour les aider à réfléchir aux problématiques qui se posaient dans les banlieues. Voilà, donc c'est un petit peu ce que l'on essaie de faire ici, c'est-à-dire que l'on a un centre de documentation pour les professionnels, les étudiants, les chercheurs qui est spécialisé sur toutes les problématiques de la banlieue et spécifiquement sur le département de la Seine Saint-Denis, puisque nous, nous sommes territorialisé sur le département de la Seine Saint-Denis. [Cécile Flereau]⁵⁸³

Inoltre, il centro organizza dibattiti intorno alla tematica dello sviluppo sociale ed urbano. Gestisce e diffonde informazioni e risorse nella prospettiva di arricchire l'azione e la riflessione sia dei professionisti, che dei poteri pubblici. Lo statuto associativo dona al 'Centro di risorse' una posizione di neutralità, nell'obiettivo di qualificare e professionalizzare l'insieme degli attori dello

⁵⁸³ Quindi, è un centro di risorse politique de la ville, ci sono 17 centri di risorse in tutta la Francia, sono tutti autonomi, questo significa che sono organizzati sotto forma associativa o sotto forma di raggruppamento di interessi pubblici, ma in effetti ciascuno ha il suo funzionamento, ciascuno organizza il suo lavoro come desidera, ecc. Noi in effetti facciamo parte dei primi centri di risorse che sono stati creati nel 1993, in effetti questo centro di risorse è stato creato dai professionisti della politique de la ville che si volevano dotare di un luogo che era un po' al loro servizio, per aiutarli a riflettere sui problemi delle banlieue. Ecco, è un po' quello che stiamo cercando di fare qui, questo significa che abbiamo un centro di documentazione per i professionisti, gli studenti, i ricercatori che è specializzato in tutte le problematiche della banlieue e in maniera specifica sul dipartimento della Seine Saint-Denis, perché noi facciamo parte di questo territorio, di questo dipartimento della Seine Saint-Denis.

sviluppo socio-urbano. Per far fronte a ciò, *Profession Banlieue* si appoggia su elementi di natura diversa:

- *Un metodo*: si riferisce alla sinergia delle competenze locali e dei ricercatori. Un comitato scientifico segue i lavori dell'associazione e permette ai professionisti di confrontare progetti ed azioni nel campo dello sviluppo sociale ed urbano;
- *Un ancoraggio territoriale*: la collocazione nel dipartimento della Seine-Saint-Denis è dovuta al fatto che questa zona presenta delle caratteristiche forti legate alla sua storia politica, economica e sociale;
- *Una convinzione*: la messa in rete dei professionisti della *Politique de la ville* come mezzo di trasformazione delle logiche degli attori. Lo scambio di esperienze, il confronto dei saper-fare, il dibattito con i ricercatori favorisce la qualificazione e la professionalizzazione degli operatori;
- *Un consenso ed una volontà per lavorare diversamente*: il lavoro viene organizzato in base al volontariato dei professionisti. Questo non viene imposto dalle gerarchie istituzionali, anche se i propri salariati lavorano ai diversi progetti⁵⁸⁴.

Donc, en fait, vous avez les villes qui sont dans ces départements en Seine Saint-Denis, sur les quarante communes de la Seine Saint-Denis, parce qu'il y a quarante villes, vous en avez trente qui ont signé un contrat urbain de cohésion social. Ce contrat est un contrat qui lie les villes avec l'Etat pour faire des actions dans les quartiers en difficulté. L'Etat, c'est ce que l'on appelle la politique de la ville, l'Etat verse de l'argent aux villes, qui elles-mêmes, ensuite développent des projets sur les quartiers avec des associations pour faire en sorte que l'on vive mieux dans les quartiers. Donc, vous avez des actions d'alphabétisation ou alors des actions pour l'éducation, pour la santé des personnes, des actions autour de la prévention de la délinquance, de la culture, etc... Il y a toute une batterie d'action qui répond un petit peu au projet de la ville et puis aux habitants. Nous, ici, on est au service des professionnels qui mettent en place toutes ces actions là, on les aides à réfléchir, on organise des instances de travail, des groupes de travail, par exemple, des groupes de travail sur la prévention de la délinquance ou sur la

⁵⁸⁴ Cfr. Profession Banlieue, *Référentiel femmes-relais*, cit., p. 90.

santé, où donc les professionnels s'inscrivent et viennent discuter avec un animateur sur les difficultés qu'ils rencontrent. [Cécile Flereau]⁵⁸⁵

La prima associazione contattata, nel quadro della nostra ricerca sul campo, è stata l'ANFRMI (Association Nationale Femmes-Relais Médiatrices Interculturelles).

Credo sia utile descrivere un po' il mio incontro con questa associazione. Arrivo all'associazione in orario. Fatico un po' a trovare il civico, siamo veramente in una zona un po' degradata nel cuore della *cit *, nel quartiere dell'Abreuvoir di Bobigny. Gli alloggi HLM fanno da contorno, giro un po' per trovare il civico, alla fine in una farmacia mi indicano da dove devo entrare. Le mediatrici mi accolgono calorosamente. La sede dell'associazione ha due locali molto piccoli e l'ufficio della direttrice. Nei due locali si stanno svolgendo le lezioni di alfabetizzazione alle donne immigrate del quartiere. Mi fanno accomodare in una delle due stanze, dato che la direttrice non   ancora arrivata, dove si sta svolgendo l'alfabetizzazione alle donne. Il clima   molto festoso. Tre di queste donne hanno con s  i loro bambini, che con il loro gioco disturbano un po' la lezione. Diverse emozioni mi attraversano, finalmente osservo con i miei occhi quello che in genere mi raccontano le mediatrici. Le donne hanno molta voglia di imparare la lingua francese, anche quelle pi  anziane. C'  ne sono due che devono avere una sessantina d'anni e mi appare strano apprendere che una di esse   mamma di un bambino di circa tre anni, molto ansioso di coccole, con il quale faccio amicizia.

Durante l'intervista con la direttrice, Madame Sangare Fanta, emerge che l'associazione, nel corso del tempo, ha avuto un'evoluzione. Nata

⁵⁸⁵ In effetti, ci sono delle citt  che sono nel dipartimento della Seine Saint-Denis, sui quaranta comuni della Seine Saint-Denis, perch  ci sono quaranta citt , c'  ne sono trenta che hanno firmato un contratto urbano di coesione sociale. Questo contratto   un contratto che lega le citt  allo Stato per effettuare delle azioni nei quartieri in difficolt . Lo Stato, quello che noi chiamiamo la *politique de la ville*, lo Stato da i soldi alle citt , che loro stesse in seguito sviluppano dei progetti sui quartieri con le associazioni per fare in modo che si vive meglio nei quartieri. Quindi, ci sono delle azioni di alfabetizzazione o delle azioni per l'educazione, per la salute delle persone, delle azioni intorno alla prevenzione della delinquenza, sulla cultura, ecc... ci sono tutta una batteria di azioni che rispondono un po' ai progetti della citt  e dopo agli abitanti. Noi, qui, siamo al servizio dei professionisti che mettono in moto tutte queste azioni, le aiutiamo a riflettere, organizziamo delle istanze di lavoro, dei gruppi di lavoro, per esempio dei gruppi di lavoro sulla prevenzione della delinquenza o sulla salute, o anche dei professionisti che si iscrivono e vengono a discutere con un animatore sulle difficolt  che essi incontrano.

dall'associazione Regroupement des Femmes africaines di Pantin e del Pré-Saint-Gervais (RFAPP), dichiarata nell'ottobre 1988, si è trasformata nel 1992 acquisendo la sua forma attuale; ha cambiato ufficio e domicilio nel 1996. L'associazione è nata dalla volontà delle donne immigrate, soprattutto di origine africana, di aiutare e sostenere le donne e le loro famiglie. Queste donne hanno vissuto l'esperienza dello sradicamento, che è sempre più difficile ed inaccettabile se avviene all'improvviso e senza alcun preavviso.

A partire dal 1994, questa associazione ha cominciato a beneficiare di convenzioni. Le convenzioni del FAS e quelle dei *contrats de ville* contribuiscono a consolidare le azioni nella città di Bobigny. L'Associazione interviene in altri quartieri sensibili, come ad esempio Epinay-sur-Seine, anche se le sue azioni si concentrano soprattutto su Bobigny. Dopo il 1996, il domicilio dell'associazione si trovava nel centro della PMI (Centro di Protezione Materna ed Infantile) d'Oslo, grazie ad un accordo del Dipartimento e della direzione del centro.

L'association a été créé en 1988, il y a désormais 20 ans déjà depuis qu'elle est née. Elle est née de l'union de deux associations : le regroupement des femmes africaines de Pantin et du Pré-Saint-Gervais le 26 octobre 1988 et, ici, à Bobigny en 1992. Au début c'étaient des femmes qui accompagnaient les autres femmes dans l'insertion sociale bénévolement, donc sans salaire. Donc, la responsable de l'époque avait commencé à accompagner certaines femmes qui avaient des difficultés d'insertion parce qu'elles venaient juste d'arriver en France et elles étaient isolées. Ainsi elle s'occupait de toutes les procédures administratives, elle accompagnait également à l'école. Elle faisait des accompagnements individuels et ensuite elle a mis en place les cours d'alphabétisation familiaux de façon à ce qu'elles puissent lire et écrire et qu'elles sachent se débrouiller seules. Donc cela a duré plusieurs années et tout cela bénévolement. [Sangare Fanta, Président de l'association ANFRMI]⁵⁸⁶

⁵⁸⁶ L'Associazione è stata creata nel 1988, sono passati ormai venti anni da quando è nata. E' stata creata dall'unione di due associazioni: il Régroupement des femmes africaines de Pantin e dal Pré-Saint-Gervais il 26 ottobre del 1988 e qui a Bobigny nel 1992. All'inizio erano delle donne che accompagnavano delle altre donne nell'inserimento sociale benevolmente, quindi senza salario. Quindi, la responsabile dell'epoca aveva cominciato ad accompagnava certe donne che avevano delle difficoltà d'inserimento perché erano appena arrivate in Francia ed erano isolate, dunque lei faceva tutti i procedimenti amministrativi, le accompagnava anche alle scuole. Lei faceva degli accompagnamenti individuali e dopo lei ha inserito i corsi di alfabetizzazione familiare, perché esse potessero leggere e scrivere e sapersi muovere senza nessuno. Dunque, questo è durato per più anni, tutto questo accadeva benevolmente.

Gli obiettivi dell'associazione sono molteplici:

- aiutare le donne che soffrono l'isolamento (specialmente le neo-arrivate), e che non conoscono sufficientemente i meccanismi della società d'accoglienza (lingua e norme culturali);
- riunire le donne che vivono, o hanno vissuto, la stessa situazione in modo da far circolare le informazioni (formazione, luoghi di informazione ecc.);
- farsi riconoscere in tanto che donne africane e cittadine, facendo valere le proprie competenze acquisite sia nei paesi d'origine, che in quello di accoglienza attraverso la mediazione e l'accompagnamento sociale;
- poter elaborare degli elementi di risposta alle situazioni di conflitto con i vari rappresentanti istituzionali (lavoratori sociali, professionisti per i bambini, personale educativo, ecc.). A tal proposito si mettono a disposizione delle persone qualificate (le mediatrici sociali), con una formazione adeguata.

L'Associazione, dal 2001, beneficia del dispositivo *adultes-relais*. Questo ha fornito degli enormi miglioramenti nelle condizioni di lavoro delle operatrici sociali. Inoltre, il 2000 è stato un anno molto importante, un anno cerniera. La creazione della Federazione delle Associazioni ha sottolineato la volontà della città di sostenere meglio le iniziative dell'associazione. Racconta così il suo presidente:

En 2001 nous avons eu des salariés, des contrats adultes relais (la porte du bureau s'ouvre et l'on entend les cris des enfants qui jouent) qui ont été créés durant cette période et présents encore aujourd'hui. Les contrats adultes relais sont des contrats payés à 80% par l'Etat et les 20% restant par les associations, mais dans de nombreux cas ils sont payés avec les conventions de l'Etat. L'association a même recruté quelques salariés, actuellement ont est une dizaine de salariés. Nous ne sommes pas tous sur des contrats adultes relais, il y a d'autres contrats. Depuis le bénévolat nous nous sommes beaucoup professionnalisés, depuis que Cadi la précédente responsable a quitté l'association en 1996, j'ai pris le relais, je dirige l'association, jusqu'à maintenant nous nous sommes beaucoup professionnalisés. Au début les permanences de l'association étaient effectuées directement à domicile, et depuis que j'ai pris le relais j'ai demandé au département du Conseil Général d'avoir les permanences à la PMI (Protection Maternelle et Infantile) et là j'avais mon bureau où je recevais les personnes, et je l'ai

aidé, tandis que mes collègues accompagnaient individuellement les personnes. J'organisais de nombreuses activités qui se déroulaient dans une salle de 1996 à 2002. En 2002 j'ai eu ces locaux où nous avons commencé l'accompagnement scolaire, les cours d'alphabétisation et puis la médiation. Actuellement nous avons quatre ateliers quotidiens, elles sont au nombre de 12 pour les femmes et dans l'accompagnement scolaire nous avons 50 enfants. Dans la médiation nous recevons de 5 à 10 personnes par jour, le matin de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h. [Sangare Fanta, Président de l'association ANFRMI]⁵⁸⁷

La seconda associazione contattata nel quadro della nostra ricerca, l'ARIFA (letteralmente Archivio dell'immigrazione familiare), è un'associazione di *femmes-relais* di Clichy-sous-Bois e di Montfermeil, con sede dal 1990 a Montfermeil nella *cit  de Bosquetes*. Questa   stata la seconda associazione visitata durante la ricerca sul campo. Essa si trova in una zona un po' isolata, degradata e lontana dal centro della citt . Gli alloggi HLM, rispetto a quelli delle altre *cités*, ci sembrano molto pi  degradati, quasi in uno stato di abbandono. Il lavoro che l'associazione svolge in questo quartiere   mirabile. Questa associazione ha come specificit  quella di indirizzarsi ad una popolazione straniera non francofona d'origine rurale e, a questo titolo, deprivata dei riferimenti spazio-temporali cittadini. Il suo obiettivo principale   di permettere l'autonomia delle persone. Lavora in particolar modo sulla nozione di passaggio tra le due culture, e sulla questione della 'memoria' per stabilire una continuit  tra

⁵⁸⁷ Dunque, dopo nel 2001 abbiamo avuto dei salariati, dei contratti adultes-relais [si apre la porta dell'ufficio e si sentono le urla dei bambini che giocano] che sono stati creati in quel periodo e ancora oggi ci sono. I contratti di adultes-relais sono dei contratti pagati dallo Stato per l'80%, e l'altro 20% le dovrebbero pagare le associazioni, ma in molti casi vengono pagati anche con convenzioni dello Stato. L'Associazione ha anche impiegato qualche salariato e dunque attualmente siamo una decina di salariati. Noi non siamo tutti su dei contratti adultes-relais, ci sono altri contratti. Quindi a partire dal volontariato ci siamo molto professionalizzati, perch  all'inizio quando c'era l'altra responsabile, perch  io ho preso il relais, perch  lei Cad    andata via dall'Associazione nel 1996, e quindi a partire da questo anno dirigo l'associazione, fino ad adesso ci siamo molto professionalizzate. Perch  all'inizio le permanenze dell'associazione erano direttamente a domicilio, mentre quando io ho preso il relais ho chiesto al Dipartimento del Consiglio Generale di avere le permanenze alla PMI (Protection Maternelle et Infantile) e li avevo il mio ufficio dove ricevevo le persone, e le aiutavo, mentre le mie colleghe accompagnavano individualmente le persone. Facevo molte attivit  e c'era una sala dove si svolgevano queste attivit  dal 1996 fino al 2002. Dopo il 2002 poi ho avuto questi locali. Dopo che abbiamo avuto i locali abbiamo cominciato l'accompagnamento scolastico, i corsi di alfabetizzazione e poi la mediazione. Attualmente abbiamo quattro atelier per le donne e nell'accompagnamento scolastico abbiamo cinquanta bambini, e nei quattro atelier abbiamo sempre 12 donne tutti i giorni. Nella mediazione noi riceviamo dalle cinque alle dieci persone al giorno. Dunque dalla mattina dalle 9.30 fino alle 12.30 e dalle 14 fino alle 18.

“qui” e “laggiù”. Si tratta di un lavoro più etnopsicologico che sociale, perché anche se le barriere del linguaggio si impongono, queste non implicano obbligatoriamente una precarietà sociale. La lingua rappresenta allora un pretesto all’incomprensione, alla mancanza di conoscenza reciproca, e favorisce la ‘violenza simbolica’, teorizzata da William Labov e successivamente da Pierre Bourdieu⁵⁸⁸.

L’association a été créée en 1989 par certaines bénévoles. Ces activités avaient déjà été mises en place par une femme à Montfermeil qui faisait déjà ce genre de travail et bénévolement elle accompagnait les personnes à la PMI, par exemple, c’est ainsi que l’association est née parce que justement un médecin a rencontré cette femme a trouvé qu’elle faisait un travail extraordinaire. Suite à cela ce médecin de Bobigny a eu l’idée de créer cette association de ‘femmes relais’, dans le but d’accompagner les familles dans différentes structures que ce soit des structures sanitaires ou d’autres institutions. Voilà, cela a commencé comme ça, les femmes qui faisaient du bénévolat suivaient un stage, et ensuite les femmes relais étaient suivies par une coordinatrice et à partir de tout cela elle est devenue une vraie association, une association de « Femmes relais » qui aujourd’hui s’appelle Arifa. [Première femme relais ARIFA, Baghdadi Kheisa]⁵⁸⁹

Le attività delle *femmes-relais* dell’Arifa associano ad un lavoro di accompagnamento quello di interpretariato delle lingue. Le mediatrici intervengono in qualità di:

- ✓ Assistenti-interpreti delle mamme di famiglia nel settore della salute (realizzano le permanenze alla PMI di Clichy-sous-Bois e di

⁵⁸⁸ Cfr. Bourdieu Pierre, *Langage et pouvoir symbolique*, Éditions du Seuil, Paris, 2001; Labov William, *Sociolinguistique*, Les Éditions du Minuit, Paris, 1987. Secondo William Labov l’interazione linguistica, vista come atto di parola, esercita una violenza simbolica: quella del dominante sul dominato.

⁵⁸⁹ L’associazione è stata creata nel 1989 da alcune volontarie, in effetti le sue attività erano già state iniziate da una donna a Montfermeil che faceva già questo tipo di lavoro, ma benevolmente e che accompagnava le persone alla PMI per esempio, e proprio da lì che è nata l’associazione perché giustamente un medico che conobbe questa donna alla PMI trovò che faceva un lavoro straordinario. In seguito a ciò questo medico di Bobigny ha avuto l’idea di creare questa associazione di “Femmes relais”, questo significa potere accompagnare le famiglie in varie strutture, che siano strutture sanitarie o altre istituzioni. Ecco è iniziato così, le donne che facevano del volontariato hanno seguito uno stage, e dopo questo ci sono state le femmes-relais seguite da una coordinatrice e partire da tutto questo è diventata una vera associazione, un’associazione di “Femmes relais”, che oggi si chiama Arifa.

Montfermiel, sia in centro, che alla *cit  des Bosquetes* e all'ospedale di Montfermiel);

- ✓ Accompagnatrici e interpreti del personale medico e sociale;
- ✓ Intermediarie a scuola tra le famiglie, gli insegnanti e lo psicologo scolastico;
- ✓ Accompagnatrici ed interpreti nei servizi dell'amministrazione pubblica: Comune, Sicurezza Sociale, Prefettura, CAF, EDF, Tesoro pubblico, uffici dipartimentali di HLM, Ufficio Postale, Commissariato di polizia, SSA  (Servizio sociale di aiuto ai migranti), all'Assedic, e all'ANPE (al centro per l'impiego).

Inoltre, assicurano una permanenza settimanale in pi  scuole elementari, con un accompagnamento individuale nei collegi e nei licei. Sono anche presenti durante gli incontri collettivi con gli insegnanti. Nelle altre istituzioni le permanenze sono organizzate in maniera collettiva, questo perch  il bisogno di traduzione   forte a causa del gran numero di persone che non conosce molto bene il francese. Nelle parole di una mediatrice intervistata:

Les actions que nous faisons? A travers nos actions nous proposons des activités qui permettent aux familles de sortir de chez elles, nous proposons des loisirs comme par exemple faire du vélo pour le bien être physique, parce que dernirement nous avons eu un partenariat par rapport à la santé. C'est un nouveau projet qui a été mis en place avec le pôle de la santé de Bobigny, et ils sont beaucoup sollicités parce que nous nous sommes rendu compte que les familles ne prenaient pas soins de leur santé, ce qui a fait que l'on a mis en place ce projet. C'est nous qui dirigeons ce genre de projet et c'est lié à l'activité que nous faisons, parce que cela regarde la santé des personnes, et même dans l'autre atelier qui s'appelle 'Echange de goût', c'est la même chose parce qu'il est vrai qu'il y a certaines personnes qui ne font pas attention à l'équilibre alimentaire, donc cela fait que nous avons une diététicienne qui leur enseigne ce qu'il faut manger pour avoir une alimentation saine afin de protéger sa propre santé. Nous

organisons une autre activité, c'est l'activité danse, ma collègue vous en parlera parce que c'est son activité. [Première femmes relais ARIFA, Baghadi Kheisa]⁵⁹⁰

L'associazione Communautaire Santé-Bienêtre, situata nel quartiere di Franc-Moisin di Saint-Denis, è nata nel 1992, anche se le sue attività, erogate sotto forma di volontariato, sono iniziate già nel 1986-1987. La sede dell'associazione si trova al primo piano di un alloggio HLM. A prima vista gli alloggi popolari di questo quartiere sembrano meglio tenuti, più puliti, con ampi spazi verdi. La sede dell'associazione si trova in un appartamento al primo piano di uno di questi stabili, in tal modo riesco anche a vedere come sono fatti all'interno. Cerco di addentrarmi nel cuore della *cit *, chiedendo informazione ad una signora che, con il suo bambino nel passeggino, mi raccomanda caldamente di non andare troppo all'interno del quartiere perch  è pericoloso, visto che ho con me il mio computer portatile. Dalle interviste alle mediatrici raccolte qui, emerge che l'associazione risponde ai bisogni delle persone con difficolt  di accesso alle cure mediche ed ai diritti sociali:

C'est suite à un diagnostic demandé par le professionnel de santé et fait par la ville de Saint-Denis. C'est pour cela qu'on l'appelle Association Communautaire par tout ce qui est partenaire santé, médecin, pharmacien, service santé de la mairie. Le diagnostic a commencé dans les années 1986/87 et l'association est née en 1992. Donc depuis 1992 l'ACSEB a été crée. Au départ, les médiatrices, c'était tout au début, c'était sous forme de bénévolat. Ensuite elles ont été formées par les assistantes sociales, sur les droits, parce que notre principal objectif c'était l'accès au droit et l'accès au travail. [...] Ensuite, avec le fil des années le métier a été reconnu, il a été homologué, donc on a toutes pass  nos diplômes, on est toutes diplômées médiation, TMS, (Technicien

⁵⁹⁰ Le azioni che noi facciamo? Tramite le nostre azioni proponiamo delle attivit  che permettono alle famiglie di uscire di casa, proponiamo attivit  di loisir come ad esempio andare in bici per il benessere fisico, perch  ultimamente abbiamo avuto un partenariato rispetto alla salute. E' un nuovo progetto che hanno messo in atto con il Polo della salute di Bobigny, e loro hanno sollecitato molto perch  ci siamo resi conto che le famiglie non si prendevano cura della loro salute, questo ha fatto s  che mettessimo in atto questo progetto. Siamo noi che dirigiamo questo tipo di progetto ed   legato all'attivit  che facciamo, perch  riguarda la salute delle persone, e anche nell'altro at lier che si chiama 'Echange de go t', anche l    la stessa cosa, perch    vero che ci sono certe persone che non fanno attenzione all'equilibrio alimentare, quindi questo fa s  che abbiamo una dietologa che gli insegna che cosa si deve mangiare per un'alimentazione corretta al fine di proteggere la propria salute. E dopo ancora le altre attivit  che realizziamo   l'attivit  della danza, la mia collega gliene parler  perch  questa   una sua attivit .

Médiation Service) à l'AFPA, à l'IRTS et chacune on est référent d'un projet. [Djamila Bentahar, mediatrice socioculturale]⁵⁹¹

Nella prima azione dell'associazione, 'aiuto e accesso alle cure mediche e ai diritti sociali', le mediatrici accolgono ed ascoltano confidenzialmente per valutare le domande; per informare ed orientare; per aiutare nella redazione dei dossier amministrativi; per mediare ed accompagnare la persona nei servizi pubblici (Sicurezza Sociale, CAF, Ospedali, PMI, Comune ecc.). La seconda azione, 'ateliers di rilassamento e di espressione musicale', è rivolta a tutte le donne che vogliono distendersi ed allontanare le tensioni accumulate quotidianamente, che sono desiderose di rompere il silenzio e la solitudine, nonché a tutte le donne che intendano arricchirsi attraverso il canto e il gioco. L'ultima azione concerne infine la promozione della salute. L'associazione organizza a questo proposito degli incontri-scambio intorno a questo tema, che vertono particolarmente sull'alcoolismo, la tossicomania, la nutrizione, il sonno, l'igiene, il malessere psico-fisico, il cancro, l'Aids, la maternità ecc. Inoltre, ogni mese viene organizzato un atelier sulla 'stima di sé', dove le donne praticano vicendevolmente la cura del proprio corpo.

Moi, Djamila j'interviens auprès de groupes de femmes qui habitent dans le quartier où l'on fait différentes actions. Il y en une c'est le repas, donc cela existe depuis un peu plus de six ans, alors la dame qui était là a préparé, hier, pour ses invités une spécialité de chez elle et chaque femme fait découvrir le plat de son pays et ensuite on a un débat échange entre les dames. Donc, elles sont plus d'une vingtaine à se regrouper et elles échangent sur le thème de santé. Hier, c'était sur les violences faites aux femmes, cela peut être sur la parentalité, cela peut-être sur le cancer, cela peut être sur tous les thèmes. On a également un autre action qui s'appelle l'atelier « estime de soi ». Une fois par mois, donc elles sont là, en groupe, elles se font des soins : soin du visage, soin des

⁵⁹¹ L'associazione è nata in seguito alla domanda dei professionisti della salute della città di Saint Denis, dunque è stata creata da [...] è per questo motivo che è stata chiamata Associazione Communautaire perché all'interno ci sono tutti i partners della salute: i medici, i farmacisti, gli assessori alla salute del comune. Le sue attività sono cominciate nel 1986-1987 e l'associazione è nata nel 1992. All'inizio, ma proprio all'inizio, le mediatrici lavoravano sotto forma di volontariato, dopo sono state formate dagli assistenti sociali sul sociale, sul diritto, ma le principali materie furono il diritto alla cura, e il diritto alla salute. Dopo con il passare degli anni è stata riconosciuto ed è stata omologata ed abbiamo passato un diploma, siamo tutte diplomate in mediazione TMS (Tecnico Mediazione Servizi), Tecnico all'AFPA e all'IRTS e ciascuna di noi è referente di un progetto.

mains, coiffure, brushing, et c'est fait uniquement par les femmes du quartier. [Djamila Bentahar]⁵⁹²

A Pantin, invece, le *femmes-relais* si fanno chiamare mediatrici socioculturali, ed operano nella *cit * di Courtilli res dal 1993. Fino al 1992 le mediatrici hanno lavorato per tre anni alla nuova *cit * Emma s di Aulnay-sous-Bois, e per due anni a Bobigny. L'obiettivo dell'associazione   quello di lottare contro l'isolamento e l'esclusione sociale al fine di favorire l'inserimento sociale delle famiglie straniere. Le mediatrici assicurano le permanenze nelle diverse istituzioni, fanno accompagnamento individuale e propongono attivit  classiche di animazione (corsi di alfabetizzazione, corsi di cucina e di cucito ecc.) nei locali di Courtilli res, al fine di permettere alle donne che solitamente restano chiuse nelle loro case di uscire e, in un certo senso, di emanciparsi. Gli obiettivi dell'associazione sono affermati dalle donne che lavorano soprattutto sui legami di solidariet  fra persone appartenenti alle diverse culture. Le mediatrici sono molto sollecitate dai diversi *partners* sociali della citt : il servizio municipale della giovent , la PMI, le scuole, la CAF, l'ospedale, ma anche i servizi pubblici come la RATP.

Queste mediatrici hanno seguito la formazione organizzata da *FIA-ISM*, orientata principalmente ad una conoscenza approfondita delle istituzioni. La formazione comprende otto moduli di quattro ore ciascuno: il ruolo e la funzione di una mediatrice, in particolare nei confronti dell'integrazione; l'educazione alla salute e alla prevenzione; l'igiene e l'alimentazione; la scuola e le famiglie immigrate; l'abitazione; l'immigrazione (la legislazione e le istituzioni); l'espressione scritta e orale; la comunicazione; la gestione amministrativa e finanziaria di un'associazione. Durante la formazione, *FIA-ISM* insiste molto sul campo di azione della mediatrice, che secondo la sua filosofia non ha dei limiti

⁵⁹² [...] io Djamila intervengo nei confronti delle donne che abitano nel quartiere, facciamo differenti azioni, c'  un'azione sulla cucina, da pi  di sei anni, le donne... per esempio la donna che prima era l  ha preparato ieri delle specialit  del suo paese, e ogni donna fa scoprire i piatti del suo paese, e dopo c'  un dibattito e uno scambio tra le donne perch  sono pi  di una ventina a raggrupparsi, ci sono degli scambi sul tema della salute: pu  riguardare la violenza sulle donne, pu  essere sulla genitorialit , pu  essere sul cancro, pu  essere su un altro argomento. Abbiamo anche un'altra azione che si chiama l'at lier 'Stima di s ' e si fa una volta al mese', l'at lier 'Estime de Soi' ha come fine: prendersi cura di s , del proprio benessere e scambiarsi dei consigli sulla bellezza. Le donne del quartiere si raggruppano e si curano tra loro: il viso, i capelli, si curano le mani, le unghie, i piedi.

prefissati. Questo campo non può essere chiuso, in quanto esiste una diversità negli interventi: di educazione, familiari, scolastici, giuridici e medici.

Vediamo, in ultima analisi, l'associazione di 'Femmes-relais di Aulnay-sous-Bois'. Questa associazione, molto giovane, è stata creata nel febbraio del 2000 dagli abitanti dei quartieri nord della città, e per volontà soprattutto del suo Presidente Aissa Sago, una giovane donna di origine maliana emigrata in Francia all'età di 10 anni. L'associazione è nata per far fronte alle difficoltà sociali e culturali che incontrano gli abitanti di questi quartieri, che si trovano un po' abbandonati dalle istituzioni. Dall'intervista con la Presidente risulta che la rivolta dei giovani avvenuta nelle periferie parigine nel novembre del 2005 è partita proprio da questo quartiere. Il primo liceo in fiamme si trova infatti proprio vicino la sede dell'associazione. Le mediatrici, ancora di più in queste situazioni di crisi e di conflitto, fanno da ponte tra gli utenti e le istituzioni cercando di creare un 'legame' che, a volte, nelle situazioni di crisi si spezza. La presidente di questa associazione così racconta nel corso della nostra intervista:

L'association des femmes relais a été créée en février 2000, donc au départ c'était juste une initiative personnelle. C'est-à-dire j'habitais dans Paris, j'ai cherché un logement et je suis arrivée dans le quartier et quand je suis arrivée dans le quartier, j'avais un enfant qui avait 5 ans [...] Et là, quand je suis arrivée au centre social, toute personne qui venait pour un papier, le centre social l'envoyait vers moi et donc du coup moi aussi j'étais.....parce que je ne parlais pas arabe, je ne parlais pas turc, je ne parlais pas les autres langues, donc les personnes qui venaient...je ne comprenais que les gens de ma communauté. Donc les autres j'avais du mal moi aussi à communiquer avec eux. Et c'est là que j'ai eu l'idée, au lieu que chacun reste dans sa communauté, on va créer une association où on va prendre une personne de chaque communauté sur le quartier, puisque toutes les communautés étaient représentées et c'est là que l'on a commencé à chercher des personnes Maghrébines pour l'arabe, le turc et on a créé l'association en février 2000. Au départ, c'était vraiment pour accompagner les personnes à leurs démarches administratives. Voilà, on avait un local on discutait entre nous, on faisait chacun des petits repas de son pays, on partageait et petit à petit on s'est dit les personnes que l'on accompagne tous les jours, il va bien falloir qu'un jour elles

arrivent à faire elles-mêmes. [Aissa Sago, Présidente de l'Association «Femmes-relais» di Aulnay-sous-Bois]⁵⁹³

Le descrizioni che abbiamo raccolto delle associazioni aiutano molto a comprendere quanto sia ricco e complesso il lavoro svolto dalle mediatrici. In alcuni luoghi dove le istituzioni sono assenti, le mediatrici rappresentano il legame, un ponte con il mondo esterno. Molte di queste persone vivono all'interno del quartiere quasi tutta la loro vita e diventa difficile per loro uscire, spostarsi. È come se esse celassero dentro di sé 'paura' a lasciare questi luoghi, che sono amati e odiati allo stesso tempo. Forse, perché all'esterno delle *cités* perderebbero la protezione della propria comunità di appartenenza, il senso comune condiviso con gli altri, le proprie abitudini e routine, che sembrano così lontane e diverse da quelle di persone che abitano i quartieri *chic*.

Quand on est arrivé ici, on était en rénovation urbaine donc il y a beaucoup de tours qui sont tombées et les gens devaient aller travailler ailleurs. Moi, j'étais contente comme cela ils pouvaient demander à aller à Paris, comme ça c'est obligé de les reloger, et donc enfin ils peuvent sortir du quartier, mais les gens ne veulent pas sortir, ils veulent rester là. Parce que ça fait 30 ans, ça fait 20 ans, ça fait 10 ans qu'ils sont là et ils ont peur d'aller ailleurs parce qu'ici ils sont protégés, comme vous dites, ils ont leur communauté, ils ont leurs amis, voilà ils ont cette peur d'aller habiter ailleurs. [Aissa Sago]⁵⁹⁴

⁵⁹³ Si, l'associazione di *femmes-relais* di Aulnay-sous-Bois è stata creata nel febbraio del 2000. In effetti, all'inizio era giusto su un'iniziativa personale questo significa che abitavo dentro Paris e cercavo un alloggio e sono arrivata in questo quartiere, e quando arrivai nel quartiere avevo mio figlio di cinque anni [...]. Tutto ad un tratto anche io ero soggetta quotidianamente ad un confrontarmi con gli altri perché non ero araba, non parlavo il turco, non parlavo tamul, per cui per le altre comunità che venivano con dei documenti non riuscivo a fare nulla, comprendevo solo le persone della mia comunità. Dunque, per le altre persone avevo anch'io delle difficoltà a comprenderle e a comunicare con loro. E' da lì che mi è venuta l'idea di dire ciascuno resta nella sua comunità e creiamo un'associazione dove prenderemo una persona di ciascuna comunità sul quartiere, perché tutte le comunità devono essere rappresentate ed è da lì che cominciai a cercare delle persone: dei maghrebini per l'arabo, dei turchi ed abbiamo creato l'associazione nel 2000. Dunque, all'inizio era veramente per accompagnare le persone per le loro pratiche amministrative, ecco avevamo un locale e ci ritrovavamo lì e discutevamo tra di noi.

⁵⁹⁴ E' vero che quando siamo arrivati qui c'era il rinnovamento urbano, per cui molte torri sono state abbattute e le persone dovevano andare ad abitare fuori. Io ero contenta, perché mi sono detta che in questo modo si poteva chiedere di andare a Parigi, come erano obbligati di ri-alloggiare queste persone potevano andare via dal quartiere, ma le persone non volevano andare via volevano restare qui, perché erano da venti, da trenta anni che sono qui ed hanno paura di andare in un altro posto perché qui essi si sentono protetti, come lei ha detto, hanno la loro comunità, la loro famiglia. E avevano veramente paura di andare a vivere in un altro posto.

3.3 - Voci d'altrove: l'*identikit* della mediatrice

Le *femmes-relais* sono donne con caratteristiche comuni, nonostante le differenze di profilo e percorso professionale. Immigrate o di origine straniera, francesi provenienti da un matrimonio misto, o facenti parte di un matrimonio misto, questi percorsi personali, o familiari, legati alla migrazione le portano a costruirsi un'identità culturalmente meticcica. I seguenti stralci di interviste chiariscono bene questo punto:

[...] j'avais envie de partager ce sentiment que j'avais parce que j'avais l'impression que j'ai deux cultures mais je suis une seule personne et souvent on parle des jeunes en France et qui sont partagés entre ces deux cultures. Je n'arrivait pas à comprendre parce que moi les deux cultures je les ai vraiment vécues, je l'ai vécu jusqu'à l'âge de dix ans au Mali, je voulais arriver ici, mais les enfants qui sont nés ici ils n'ont pas vécu les deux cultures. Ils ne connaissent pas c'est juste une image qu'ils ont de là-bas, donc à force de leur dire d'être de deux cultures ils n'arrivent pas à se construire parce que l'autre culture ils ne la connaissent pas, ils ont juste des images et parfois même il la rejette. Moi cette notion de double culture me tracassait beaucoup parce que moi, oui, je peux dire que j'ai la double culture parce que je peux jongler entre les deux. Je sais concilier les deux parce que quand je suis en France je m'adapte, je sais, voilà j'arrive à m'adapter à n'importe quelle situation et n'importe quel lieu où je vais vivre. Et quand je suis au Mali, c'est la même chose, mais bon, comme j'ai plus passé de temps en France, il y a des petites choses qui me manquent là-bas, mais les bases sont là, alors que les enfants, par exemple mon fils, quand il avait cinq ans je l'ai ramené au Mali donc ici il est fier « Je suis Malien », il est content parce qu'il écoute des cassettes, il regarde des images et une fois qu'il est arrivé là-bas c'était le choc mais le choc total et le rejet [Aïssa Sago, Association «Femmes-relais» di Aulnay-sous-Bois]⁵⁹⁵

⁵⁹⁵ [...] dovevo per forza condividere questo sentimento perché avevo l'impressione che ho due culture, ma io sono una sola persona e spesso si parla dei giovani che sono nati in Francia e che sono divisi fra queste due culture, ma non riuscivo a comprendere perché mi sono detta: "no perché io le due culture le ho veramente vissute, fino a dieci anni in Mali e dopo sono arrivata qui, ma i bambini che sono nati qui non hanno vissuto le due culture, non le conoscono è giusto un'immagine e a furia di dire due culture, due culture questi non capiscono perché l'altra cultura non la conoscono, hanno giusto delle immagini e a volte la rifiutano [squilli di telefono]. Dunque, io penso che questa nozione di doppia cultura mi preoccupa molto perché io posso dire che ho una doppia cultura perché io posso giocare con le due, io posso consigliare le due perché quando io sono in Francia io mi adatto, io arrivo ad adattarmi non importa in quale situazione, e non importa in quale luogo io vado a vivere, e quando io sono in Mali è la stessa cosa mi mancano delle piccole cose che ho qui in Francia, ma la base è laggiù, mentre per i bambini, per esempio mio figlio

Moi que je sois ici ou au Mali je peux dire que je me sens à la maison (chez moi), que ce soit d'un côté ou de l'autre, en d'autres mots dans les deux endroits. Parce que moi j'ai la chance d'aller tous les ans rendre visite à ma famille, ma mère, et aux autres membres de ma famille. Et tous les deux jours je leur parle au téléphone, donc je les sens très proches. Voilà. Et même ici je peux dire que je me sens chez moi, parce que je suis ici depuis 30 ans, je me suis habituée à cette vie, j'ai des enfants qui désormais sont adultes et travaillent et ou qui sont scolarisés, donc je me suis fais des amis ici qui sont un peu ma famille. Aux deux endroits, je me sens bien, mais le problème ici c'est qu'il faut travailler et aider la famille au pays d'origine parce que si l'on travaille ici il faut envoyer un peu d'argent pour les aider, ça c'est un problème qui touche tous les immigrés. [Bintou Griponne, Association "Femme-relais20ème"]⁵⁹⁶

Oui, je suis arrivée il y a très longtemps, j'avais juste 18 ans. Quand je suis arrivée, je ne comprenais pas, c'était différent, à commencer par le mauvais temps et puis voir tous ces gratte-ciels, ces grands immeubles, voir les personnes sans voile, alors que là bas elles le porte, je parle de l'Algérie mais c'est vrai que tout me semblait bizarre, mais c'est même vrai que je me suis habituée très rapidement parce que je me suis mis en tête que je devais vivre ici et donc j'ai tout fait pour m'adapter et en peu de temps je me suis adaptée à ce pays. Et aujourd'hui lorsque je retourne dans mon pays d'origine, un mois me suffit, parce que là-bas j'ai l'impression d'être perdue. J'ai l'impression d'être un poisson en dehors de son aquarium quand je suis dans mon pays. Quand je retourne en France, je me retrouve, je reprends mes habitudes, je n'arrive même pas à imaginer d'habiter là-bas. Peut-être parce que j'ai toute ma famille ici, j'ai mes frères, mes sœurs, mes parents ils sont tous ici, en France. Je pense que c'est pour cela. [Baghadi Kheisa, médiatrice socioculturelle de l'association ARIFA]⁵⁹⁷

quando aveva cinque anni l'ho portato in 'Mali', e lui era fiero di essere maliano, ascoltava la musica, guardava tutte le immagini, ma una volta arrivato laggiù fu lo choc totale e il rifiuto.

⁵⁹⁶ Io sia che sono qui, sia che sono in Mali posso dire che io mi sento sempre a casa mia (chez-moi), sempre stando bene sia da una parte che dall'altra, in altre parole in tutte e due i posti. Perché io ho la fortuna di andare tutti gli anni a visitare la mia famiglia, visitare mia madre, visitare gli altri membri della mia famiglia. E ogni due giorni io parlo al telefono con loro, quindi li sento molto vicini. Ecco. E qui posso dire io mi sento anche a casa mia, perché sono qui da più di trenta anni, mi sono abituata alla vita di qui, ho dei figli che ormai sono adulti che lavorano e che sono scolarizzati, dunque io mi sono creata qui degli amici qui e sono un po' la mia famiglia. Da tutte e due le parti io mi sento bene, ma il problema di qui è che bisogna lavorare e aiutare la famiglia al paese d'origine perché se si lavora qui bisogna sempre inviare un po' di denaro per aiutarli, questo è un problema che tocca tutti gli immigrati.

⁵⁹⁷ Sì, io sono arrivata molto tempo fa, avevo solo 18 anni, sono arrivata, non capivo, era molto diverso, ad iniziare dal brutto tempo e poi vedere tutte questi grattacieli, grandi palazzi, vedere le persone senza veli, mentre li lo sono, parlo dell'Algeria ed è vero che mi sembrava tutto strano, però ed anche vero che mi sono abituata velocemente perché mi sono messa in testa che sarei

Moi, je suis venue ici parce que je me suis mariée, il y a désormais 15 ans, j'aime bien la France, mais je n'arrive pas à me résigner à l'idée de finir ma vie ici. Je ne sais pas, mes parents ne sont pas ici, la plupart de ma famille se trouve là-bas. Et quand je suis arrivée ça a été dur, tout d'abord vivre dans un appartement, là-bas les maisons sont grandes, il y a des arbres partout et puis lier des relations avec les gens, là-bas tes voisins c'était ta famille, quand tu sortais de chez toi tout le monde te disait bonjour, tandis qu'ici ils ont du mal à dire bonjour, oui on se dit bonjour mais ce n'est pas comme chez nous. Voilà cela me manque beaucoup. [Kanne Pinda, médiatrice socioculturelle de l'association ARIFA]⁵⁹⁸

La missione delle mediatrici socioculturali, così molte di loro si definiscono perentoriamente, è quella di promuovere la vita sociale sviluppando legami di solidarietà e facilitando il dialogo tra le culture. Esse cercano di prevenire l'esclusione sociale e rompere l'isolamento, favorendo l'espressione degli abitanti. Intervenedo poi sui problemi quotidiani -conflitti di vicinato, dispersione scolastica, problemi di traduzione, delinquenza, violenza, ricerca di un impiego, di un alloggio, e così via- le *femmes-relais* partecipano all'elaborazione di strumenti linguistici, pedagogici, o sociali per rispondere alle numerose e nuove domande degli abitanti. Esse forniscono con ciò un notevole contributo affinché tutti, in un certo modo, possano accedere ai propri diritti:

C'est cela la médiation, regarder le monde avec les yeux des autres parce que nous agissons pour les autres. Les femmes que nous accompagnons ont de grosses difficultés, leur enfant que nous suivons sont en condition de délinquance, nous, nous agissons pour eux et avec eux. Nous ne faisons pas les choses à leur place mais nous faisons les choses avec eux. Donc, nous agissons avec eux et avec les autres

vissuta qui e quindi ho fatto di tutto per adattarmi e in poco tempo mi sono adattata a questo paese. Ed oggi quando ritorno nel mio paese di origine, un mese mi basta, perché lì ho l'impressione di essere persa. Ho l'impressione di essere un pesce fuori dall'acqua quando mi trovo nel mio paese. Quando ritorno in Francia, mi ritrovo, riprendo le mie abitudini, non riesco nemmeno ad immaginare di abitare lì. Forse, anche perché, ho tutta la mia famiglia qui, ho i miei fratelli, le mie sorelle, i miei genitori sono tutti qui, in Francia. Penso sia per questo.

⁵⁹⁸ Io sono venuta qui perché mi sono sposata, ormai da 15 anni, mi piace la Francia, ma non riesco a rassegnarmi all'idea di finire la mia vita qua. Non lo so, i miei genitori non sono qui, la maggior parte della mia famiglia si trova lì. Ma quando sono arrivata è stata dura, innanzi tutto vivere in un appartamento, lì le case sono grandi, ci sono alberi ovunque e poi relazionarmi con le persone, lì i tuoi vicini erano la famiglia, quando uscivi di casa tutti che ti salutavano, mentre qui fanno fatica a salutarti, si ci salutiamo ma non è come da noi. Ecco questo mi manca molto.

professionnels, parce que nous n'agissons pas seules, mais nous travaillons en partenariat avec les autres professionnels. Quand nous allons dans les familles nous avons aussi d'autres professionnels qui travaillent avec nous et effectivement nous travaillons avec eux parce que nous agissons pour leur faire connaître leurs droits, afin que leurs enfants sortent de la délinquance, parce que dans la vie on peut faire des erreurs mais ensuite avec notre soutien ils peuvent s'en sortir et ils peuvent se reconstruire pour une nouvelle vie (avec un ton de voix triste). Donc grâce à l'intervention des femmes relais les jeunes peuvent se racheter et devenir des personnes normales, mener une vie normale, bien travailler à l'école, réussir dans la vie. C'est ça la fierté de faire ce travail social dans les familles, et ce n'est pas toujours évident. Avec les femmes c'est la même chose, elles ont des difficultés avec leurs maris et elles n'ont pas l'habitude de vivre dans un pays comme la France et quand elles arrivent elles dépriment : elles sont frappées par les maris, humiliées, elles ne sont pas des moins que rien...(fin de la cassette). [Sangare Fanta, Presidente Associazione ANFRMI di Bobigny]⁵⁹⁹

Même si tu ne fais pas grand chose pour les gens, ils te disent «merci» et cela c'est déjà une grande satisfaction, parce que tu les as un peu soulagé de leurs problèmes. De cette façon tu as fait du bien à des personnes qui en avaient besoin et qui te remercient d'avoir fait quelque chose d'important pour elles. Ce sont les plaisirs de ce métier. Au début, les personnes pensaient qu'elles n'avaient aucun droit et lorsque les gens s'adressent à nous, nous essayons de débloquer la situation. Nous faisons en sorte que les personnes récupèrent leurs droits, nous cherchons à leur restituer leurs droits qui sont tombés dans les oubliettes. Ces personnes sont un peu perdues dans le désespoir de l'ignorance car elles ne connaissent pas le fonctionnement des lois et des institutions, en

⁵⁹⁹ E' proprio questo la mediazione, guardare il mondo con gli occhi degli altri perché noi agiamo per gli altri. Le donne che accompagniamo hanno delle grandi difficoltà, i loro ragazzi che noi seguiamo sono in condizioni di delinquenza, noi agiamo per loro, e con loro. Non facciamo al loro posto, ma con loro. Dunque, agiamo con loro e con gli altri professionisti, perché non agiamo sole, ma lavoriamo in partenariato con gli altri professionisti. Quando andiamo nelle famiglie abbiamo anche gli altri professionisti che lavorano con noi, e lavoriamo effettivamente con loro perché agiamo per informarle su quali sono i loro diritti, affinché i loro ragazzi escano dalla delinquenza, perché nella vita si possono fare degli errori, ma dopo con il nostro sostegno possono uscire da queste condizioni rinnovandosi per una nuova vita. [con un tono di voce triste]. Quindi, grazie all'intervento delle femmes-relais i ragazzi possono riscattarsi e diventare delle persone normali, fare una vita normale, lavorare bene a scuola, riuscire nella vita. E' proprio questo la nostra 'fierezza' nel fare questo lavoro sociale nelle famiglie, e non sempre è così evidente. Con le donne è l'identica cosa, hanno molte difficoltà con i mariti, e non hanno l'abitudine di vivere in un paese come la Francia e quando arrivano sono nella tristezza più assoluta: vengono picchiate dai mariti, umiliate, sono meno di niente... (fine del nastro).

France. [Touré Asta, médiatrice socio sanitaire, Association Santé Bien-être, Saint Denis]⁶⁰⁰

La loro missione si concretizza con azioni specifiche che cercano di rispondere ai bisogni della gente; più in generale aiutano le donne, e attraverso queste le famiglie d'origine, a diventare autonome, ad inserirsi socialmente e professionalmente nel loro quartiere e nella loro città.

(...) durant très longtemps les maris disaient à ces femmes qu'elles ne valaient rien, qu'elles étaient des moins que rien, qu'étaient capables de ne rien faire, nous au contraire on leur dit qu'elles sont capables de faire beaucoup de choses, nous à travers l'écoute et la compréhension nous cherchons à leur redonner confiance en développent en elle un sentiment de pouvoir. En tant que femmes nous leur répétons qu'elles sont capables de faire beaucoup de choses, et ce n'est pas vrai tout ce qu'il leur a été dit durant ces années par leur conjoint. Et elles disent : «Ah ! Vous pensez cela de moi ! Vous m'aidez ?». Nous, nous répondons : «Oui, nous vous aiderons», pour elles, c'est incroyable et extraordinaire qu'une autre personne soit à leur disposition et les aide. Pour elles c'est extraordinaire. Pour cela après les avoir reçues et écoutées nous recevons beaucoup de remerciements, c'est ça notre récompense, parce que ces femmes lorsqu'elles arrivent elles sont complètement détruites, complètement seules, isolées elles ont un sentiment de dépaysement en rapport à tout et à tous, à un moment il y a une personne qui arrive et qui les aide disant : «Ce n'est pas vrai que vous n'êtes rien, vous êtes capable de faire ceci et cela. Vous pouvez faire beaucoup de choses et nous vous aiderons». [Sangare Fanta]⁶⁰¹

⁶⁰⁰ Anche per il minimo che fai le persone ti dicono 'grazie' già questa è una grossa soddisfazione, perché tu le hai un po' sollevate dai loro problemi. In questo modo hai fatto del bene a persone che non avevano la possibilità di poterlo fare, e che ti dice che hai fatto qualcosa di importante per loro. Queste sono le soddisfazioni di questo mestiere. Le persone prima vedono un po' i loro diritti in un certo modo soppressi, e quando le persone si rivolgono a noi cerchiamo di far sbloccare le cose, cerchiamo di fare in modo che le persone recuperano i loro diritti, cerchiamo di ristabilire i loro diritti un po' perduti, disperati nel loro ignorare come funzionano le leggi e le istituzioni qui in Francia.

⁶⁰¹ [...] per moltissimo tempo a queste donne è stato detto dai loro mariti che non valgono niente, che sono meno di niente, che non sono capaci di fare nulla, noi invece le diciamo che sono capaci di fare moltissime cose, noi attraverso l'ascolto e la comprensione cerchiamo di ridargli fiducia in loro stesse sviluppando in loro un sentimento di potenza, in tanto che donne noi gli ripetiamo che sono capaci di fare moltissime cose, non è vero quello che gli è stato detto negli anni dai loro coniugi. E loro dicono: "ah! Pensate questo di me! Voi mi aiuterete?". Noi rispondiamo: "Sì, noi vi aiuteremo", per loro è incredibile e straordinario che un'altra persona sia a loro disposizione e che viene ad aiutarle. Per loro è straordinario. Per questo dopo averle ricevute e ascoltate riceviamo molti ringraziamenti, è questa la nostra ricompensa, perché queste donne quando

Tutte le mediatrici intervistate rivelano una naturale propensione alla solidarietà e all'aiuto. Questa predisposizione naturale all'aiuto e all'accompagnamento è stata dichiarata, seppur con parole diverse, dall'insieme delle mediatrici. Alcune di loro hanno affermato che già facevano questo lavoro senza sapere di farlo, riferendosi alle pratiche tradizionali svolte nei loro Paesi di origine, come la solidarietà e la convivialità tra donne o il loro intervento nei conflitti familiari e sociali. Nelle parole di una di loro:

Voilà, c'est la bonne volonté qui m'a conduit là. Et parce que je sais moi aussi que c'est quelque chose qui est en moi, c'est la solidarité aussi familiale, c'est l'entre aide qui m'a amené à être ce que je suis aussi. Moi, je suis d'origine paysanne, donc j'ai fais l'école dans mon village, de trois classes, jusqu'au CE1, il fallait déjà faire cela dans la famille, [...], et le collège il fallait que j'aie le faire ailleurs. [...] Tu vois, mon parcours [...], donc quand j'ai grandi dans la solidarité, tu ne peux pas laisser tomber les autres. Quand tu as grandi dans un milieu d'entre aide, de solidarité c'est plus fort que toi. [Ibemabeka Augustine]⁶⁰²

Le mediatrici informano inoltre le persone sui diritti e doveri per essere e diventare cittadini consapevoli e responsabili:

Personnellement je travaille le matin à l'association à la mairie du 20^{ème} arrondissement où je suis de permanence. Depuis 1986 je travaille le lundi et le mercredi matin, avec deux collègues. Moi je suis là-bas et je reçois les personnes et je les aide à remplir les dossiers de demande de logement communaux, ou encore à prendre des rendez-vous avec l'assistante sociale. En plus, je les conseille et je téléphone même à leur place quand elles doivent chercher un hôtel parce qu'elles non pas un logement, je

arrivano sono completamente distrutte, completamente sole, isolate hanno un sentimento di spaesamento in rapporto a tutto e a tutti, ad un tratto c'è una persona che arriva e che le aiuta dicendogli: "Non è vero che voi siete nulla, voi siete capaci di fare questo, questo e questo altro. Potete fare tantissime cose e noi vi aiuteremo".

⁶⁰² Ecco, è stata la mia buona volontà a condurmi qui dove sono adesso. Anche perché io sapevo che era qualche cosa che era all'interno di me, la solidarietà anche familiare, è stato l'aiuto reciproco che mi ha portato ad essere così come sono. Sono di origini paesane, per cui ho fatto la scuola nel mio villaggio, fino alla terza classe, fino al CE1, bisognava già fare questo nella propria famiglia [...], e il collegio l'ho fatto fuori nella capitale. [...]. Vede, questo è il mio percorso, è stato a questo punto che ho avuto la possibilità di fare questo [...] dunque quando cresci nella solidarietà, tu non puoi lasciare da parte gli altri, e non occuparti di loro. Quando cresci in un luogo dove ci si aiuta reciprocamente, di solidarietà appunto, è molto più forte di te.

les aide donc à téléphoner aux hôtels pour qu'elles aient un lit. Je les accompagne à la mairie pour les inscriptions de leurs enfants à l'école, pour la scolarisation de leurs enfants, et aussi pour l'inscription à la cantine de l'école. Ensuite je travaille aussi dans les écoles, dans les collèges et là aussi je participe aux conseils de discipline pour rendre fluide la communication entre les enseignants et les parents dans le cas de barrières linguistiques. Par exemple, quand les parents, surtout les mamans, ne connaissent pas la langue française moi je suis là pour expliquer, faire un peu la traduction. En plus j'explique à l'école certaines choses afin d'empêcher que les élèves soient exclus, afin de leur donner une autre possibilité (chance) en expliquant aux parents ce qu'il faut faire. Par ailleurs, je fais beaucoup d'accompagnement à la préfecture pour le problème des papiers, parce que parfois il y a des personnes qui même si elles s'expriment en français ont peur d'aller à la préfecture pour le problème des papiers, parce qu'elles ont peur d'être expulsées ou pour autre chose. C'est pourquoi je suis là pour les accompagner à la préfecture et pour leur redonner confiance en soi. Je les accompagne également dans les hôpitaux dans le cas où elles en ont besoin de soins médicaux et pour défendre leurs droits d'être soignés, et même dans ce cas il y a souvent des problèmes et des barrières linguistiques. J'accompagne aussi les mamans, qui ont besoin d'aide pour comprendre l'utilisation des médicaments, les soins médicaux qu'elles doivent faire aux enfants et leur expliquer la maladie de l'enfant afin de bien pouvoir le soigner. [Bintou Griponne, femmes relais]⁶⁰³

⁶⁰³ Personalmente nell'associazione lavoro al mattino al comune del 20esimo arrondissement in permanenza. Dal 1986 lavoro il lunedì e il mercoledì mattina, con due colleghe. Io sono lì e ricevo le persone e le aiuto a compilare i dossier delle domande di un alloggio comunale, o ancora a prendere gli appuntamenti con l'assistente sociale. Inoltre, le consiglio e telefono anche al loro posto quando devono cercare un Hotel perché privi di un alloggio, quindi le aiuto a telefonare negli Hotel per cercare un posto letto. Le accompagno al Comune per le iscrizioni dei loro figli a scuola, per la scolarizzazione dei loro figli, così come per l'iscrizione alle mense scolastiche. E dopo lavoro anche nelle scuole, nei collegi e anche lì partecipo nei Consigli di disciplina per rendere fluida la comunicazione fra insegnanti e genitori nei casi di barriere linguistiche, ad esempio quando i genitori, soprattutto le mamme, non conoscono la lingua francese io sono lì per spiegare, fare un po' la traduzione. In più spiego alcune cose alla scuola in modo da impedire che a volte gli allievi siano esclusi dalla scuola, per donargli un'altra possibilità (chance) spiegando cosa bisogna fare con i genitori. Inoltre, faccio molto accompagnamento alla prefettura per il problema dei documenti (papiers), perché a volte ci sono delle persone che anche se si esprimono in francese hanno paura di andare alla prefettura per il problema dei documenti, perché hanno paura di essere espulsi o per altre cose. Per cui, io sono lì per accompagnarli alla prefettura per ridargli 'fiducia' in se stessi. Li accompagno anche all'ospedale nei casi in cui hanno bisogno di cure mediche e per difendere il loro diritto di essere curati, e anche in questo caso si hanno spesso dei problemi e delle barriere linguistiche. Inoltre, accompagno anche le mamme, che mi chiamano per essere aiutate, per spiegare loro i medicinali, le cure mediche che devono dare ai bambini e spiegarli bene che malattia ha il bambino in modo da poterlo curare bene.

Alla domanda se amano questo lavoro la loro risposta, naturalmente, è positiva. Della mediazione, in particolare, pensano che sia un *saper fare* e un *saper essere* allo stesso tempo, una naturale predisposizione nel mettersi all'ascolto e di entrare in empatia con l'altro. Ascoltare la persona sforzandosi di comprendere le rappresentazioni che lei ha della sua situazione e dei suoi problemi, questa è una 'postura' che rivendicano quasi tutte le mediatrici, in maniera più o meno forte. In effetti, l'empatia non è possibile se non si condivide il quadro di riferimento dell'altro:

C'est un travail que nous faisons, c'est comme ça. J'aime beaucoup mon travail, depuis que je suis petite, comme je vous ai dit au début, j'ai appris ce travail chez ma tante au Mali. En effet, je regroupais les personnes chez elle, j'aime beaucoup cela, et avant de le faire comme travail lorsque je suis arrivée à Paris je le faisais déjà, en effet j'accompagnais les mamans et les papas dans les magasins, ou même au centre de l'emploi. J'ai pris l'habitude et c'est quelque chose que j'aime faire. J'ai eu la possibilité de trouver un autre emploi, mais j'ai voulu faire ce travail là, et je suis la première médiatrice de notre bureau ici (elle parle de l'association). Et aussi la première médiatrice reconnue par les institutions de Paris, sûrement le Président Jean Chabal si vous voulez vous parlerais de cela. [Bintou Griponne, femmes relais]⁶⁰⁴

E ancora, secondo altre due intervistate:

[Q. - Donc, vous aimez beaucoup ce métier ?] Oui, j'aime beaucoup, cela m'a beaucoup appris à aider les autres et à m'aider moi-même aussi dans des conditions de vie avec la famille, les enfants. Cela fait 16 ans que je le fais maintenant donc [...]. Très, très, très important, c'est dans l'écoute de l'autre que vous pouvez comprendre comment l'autre est dans la détresse, comment...sa façon de parler...En l'écoutant ça vous révèle beaucoup de choses. [...] Oui, vraiment c'est l'empathie, si tu ne te mets pas à la place de l'autre tu ne peux pas l'aider. Franchement, il faut se mettre à la place de l'autre. Et comme je vous ai dit le parcours, le vécu, cela aide beaucoup. [...] Tu vois...bon, aider je veux bien aider, mais moi-même, tu vois donc...bon, cela dépend des vécus, cela dépend

⁶⁰⁴ E' un lavoro che si 'fa' è così. Io amo molto il mio lavoro, da quando ero piccola, come le ho detto all'inizio, ho appreso questo lavoro a casa di mia zia in Mali. Infatti, raggruppavo le persone a casa sua, io amo molto questo, e prima di farlo come lavoro quando sono arrivata a Parigi io lo facevo di già: difatti accompagnavo le mamme e i papà nei negozi, o anche al centro per l'impiego. Io ho preso l'abitudine ed è qualche cosa che io amo fare. Ho avuto la possibilità di trovare un altro lavoro, ma io ho voluto 'fare' questo lavoro, ed io sono la 'prima' mediatrice del nostro ufficio qui (si riferisce all'associazione). E anche la prima mediatrice riconosciuta dalle istituzioni a Parigi, perché la nostra associazione è la prima associazione riconosciuta su Parigi, sicuramente il Presidente Jean Chabal ti parlerà dopo di questo se tu vuoi.

de la logique des gens, cela dépend des états d'esprits, il y des gens qui ont vécu trop de galères dans leur vie, ils ne veulent plus aller faire du travail dans trop de galères, vous comprenez ! C'est les deux savoir faire et savoir être aussi. Dans ce métier si tu ne sais pas la posture ...il faut une posture aussi pour être médiatrice.. [Q. - La posture, c'est-à-dire ?] La posture c'est la place que tu prends. Dans tout métier il y a une posture quand même, un avocat, cela a la posture d'un avocat, dans tout métier. Si tu n'est pas accueillant, si tu n'est pas à l'écoute, tout cela fait partie de la posture de la médiation, tu ne fais pas ce métier. C'est un métier intéressant, c'est un métier aussi qui demande à être très curieux aussi, pour découvrir, on attend pas que tout tombe, toi même tu cherches à savoir comment cela fonctionne et les lois changent aussi et tu t'adaptes par rapport aux changements. Il faut savoir les critères, jusqu'à quand, combien on donne [Ibemabeka Augustine, médiatrice socio sanitaire]⁶⁰⁵

[Selon vous, l'écoute c'est très important ?] R.: C'est très important parce que lorsque la personne arrive déjà pour pouvoir comprendre sa demande on ne peut pas s'arrêter juste à sa première demande, c'est-à-dire quand quelqu'un arrive et dit «je veux remplir un papier», on lui remplit le papier mais on voit que la personne a besoin de dire autre chose donc voilà il faut vraiment lui donner le temps de s'exprimer, de l'écouter pour voir vraiment s'il n'y a pas autre chose derrière. Parfois les personnes n'osent pas trop venir directement pour dire «voilà, j'ai tel ou tel problème» mais c'est dans l'écoute et quand il y a la relation de confiance que la personne va se livrer ou nous dire des

⁶⁰⁵ - [Q. – Quindi, lei ama molto questo mestiere ?] Sì, lo amo molto, questo mi ha molto insegnato ad aiutare gli altri e me stessa nelle condizioni di vita con la famiglia, i bambini. Orami sono 16 anni che lo faccio [...]. E' molto, molto, molto importante, è nell'ascolto dell'altro che possiamo comprendere se l'altro è nella disperazione, come...nella sua maniera di parlare...ascoltandolo si possono capire molte cose. [...] Sì, veramente è l'empatia, se tu non ti metti al posto dell'altro tu non puoi aiutarlo. Francamente, bisogna mettersi al posto dell'altro. e come vi ho detto prima il percorso, il vissuto aiuta molto [...] Vedi... bé aiutare, io voglio aiutare, ma anche me stessa, questo dipende molto dal proprio vissuto, questo dipende dalla logica delle persone, dipende dallo stato dello spirito, ci sono delle persone che hanno vissuto troppo delle condizioni difficili nella loro vita, non vogliono fare assolutamente fare questo lavoro dopo gli anni così difficili della loro vita, lei comprende! [Q. – Per lei la mediazione è un saper fare o un saper essere ?] E' tutte e due: un saper fare e un saper essere. In questo mestiere se non hai la 'posture'...bisogna avere una 'postura' per essere mediatrice... [Q. – La posture, che cosa è?] La posture è il posto che tu prendi. In tutti i lavori c'è una postura, un avvocato, questo deve avere una postura di avvocato, in tutti i mestieri. Se tu non sei accogliente, se tu non ascolti, tutto questo fa parte della postura della mediazione, tu non puoi fare questo mestiere. E' un mestiere interessante., è un lavoro che richiede anche molta curiosità, per scoprire, non bisogna aspettare i fallimenti, ma tu stessa devi cercare di sapere come funzionano le cose, le leggi cambiano e tu ti devi adattare rispetto ai cambiamenti. Bisogna sapere i criteri, fino a quando e quanto.

choses, peut-être pas la première fois mais quand elle sent qu'elle est écoutée, elle va revenir. [Aissa Sago]⁶⁰⁶

Queste mediatrici sono sempre alla ricerca di un equilibrio, poiché la loro posizione di 'terzo' neutro le fa oscillare da una parte e dall'altra come un pendolo. Difatti, esse possono entrare nel gioco delle istituzioni o mantenere una posizione di militanza nelle associazioni, ansiose di difendere il loro gruppo di appartenenza. Il principio di neutralità è presente nello spirito delle mediatrici, le quali sottolineano nei loro racconti quanto sia difficile rimanere 'neutre' e 'distaccate' di fronte ad un volto triste come anche di fronte all'incomprensione, contro la quale vanno spesso ad urtare gli stranieri.

Mais la violence n'est pas uniquement faite par les jeunes, il y a de la violence dans les familles, dans les maisons, il y a pleins de choses. Comment on gère ? Cela dépend de la situation, ça m'est arrivée d'avoir un couple dans mon bureau et d'écouter, et le fait d'être là et qu'ils puissent parler devant une tierce personne neutre en face d'eux, ils arrivaient à se dire des choses sans hurler, sans s'énerver. C'est clair que l'on ira jamais dire à une femme de divorcer ou à un mari de quitter sa femme. La violence conjugale en elle-même, nous en la mobilise, on l'oriente. On oriente vers le psychologue, on travaille aussi avec le médecin de famille parce que c'est quand même dans ce genre de situation que son rôle est très important, parce qu'il connaît très bien les parents et les enfants. Tout ce qui est alcool, test de psychologie, on oriente vers quelqu'un d'un peu plus apte à gérer leur situation. On sait jusqu'ou on peut aller, on sait surtout jusqu'ou on ne doit pas aller. [Aissa Sago]⁶⁰⁷

⁶⁰⁶ [Q. – Secondo lei l'ascolto in questi casi è importante?] Sì, è molto importante, molto importante. Perché quando la persona arriva perché già per poter comprendere la sua domanda non possiamo fermarci giusto alla sua prima domanda, e quando lei arriva e dice: "devo compilare un formulario", noi le compiliamo i moduli, ma avvertiamo e notiamo che la persona ha bisogno di altre cose, bisogna veramente donarle il tempo di esprimersi e di ascoltarla per vedere veramente se ci sono delle altre cose dietro, e le persone non vengono direttamente per dire che hanno questo, o questo altro problema. E nell'ascolto si instaura la relazione di 'fiducia', la persona si libera dai suoi problemi parlando con noi, e ci racconterà altre cose non la prima volta, ma quando lei sente che è 'ascoltata' ritorna, e ritorna volentieri.

⁶⁰⁷ Ma, la violenza non è unicamente fatta dai giovani, c'è violenza nelle famiglie, nelle case, abbiamo diversi casi di violenza. Come cerchiamo di evitare questo? questo dipende molto dalla situazione, mi è capitato di avere una coppia nel mio ufficio e di ascoltare, il fatto che io ero lì e questi potevano parlare davanti ad una terza persona neutra uno di fronte all'altro, sono arrivati a dirsi delle cose senza urlare ed innervosirsi. E' chiaro che non diremo mai ad una donna di divorziare o ad un marito di lasciare sua moglie. Nei casi di violenza coniugale noi mobilitiamo ed orientiamo le persone. Le orientiamo verso lo psicologico, lavoriamo anche con il medico di famiglia perché in questi casi il suo ruolo è molto importante, perché conosce molto bene i genitori

[R. Il faut prendre une certaine distance?] I. – *Oui, exactement. C'est pour cela qu'avant je vous ai dit qu'il faut d'abord obtenir la fonction relais. Dans le cas où tu ne peux rien faire pour la personne, tu as quelqu'un d'autre qui a des compétences et qui peut l'aider à résoudre ses problèmes. Si l'on s'aperçoit que la personne devient trop proche, qu'elle devient trop familière, dans ces cas la médiatrice doit prendre ses distances et elle passe le dossier à un collègue qui pourra également l'aider. Voilà, cela est important, mais cela dépend aussi beaucoup du caractère de la personne. Ce sont ces petits détails, qui font que tu ne te sens plus à l'aise dans cette situation et dans ce cas tu es obligé de passer le dossier à quelqu'un d'autre et cela arrive très souvent. C'est à ce moment là que tu dis : « passes le relais », c'est vraiment dans cette circonstance que l'on parle de la fonction 'relais'. Voilà, on passe le relais à quelqu'un d'autre.* [Bintou Griponne]⁶⁰⁸

Tra l'altro, queste donne si trovano confrontate a due tipi di lotta: in tanto che donne, donne immigrate, e in tanto che persone appartenenti alle classi popolari. In quanto donne, queste iniziano, secondo Catherine Delcroix, con una identità per procura: figlia di, moglie di, mamma di. Questa identità è stata assegnata loro dal gruppo familiare di appartenenza, dal loro quartiere e dagli agenti delle varie amministrazioni. Per scrollarsi di dosso questa sorta di pregiudizio esse hanno fatto prova, per numerosi anni e attraverso un lavoro di volontariato, di essere capaci di muoversi e di agire indipendentemente dall'etichetta assegnatagli. Gli uomini che si impegnano nella mediazione non si trovano invece a doversi confrontare con questo genere di handicap, ma vengono considerati subito come soggetti autonomi, passando rapidamente dal volontariato ad uno statuto remunerato e non più precario.

e i figli. Tutto quello che è alcool, test psicologici li orientiamo verso qualcun altro che è più adatto a risolvere la situazione. Sappiamo dove possiamo arrivare, ma sappiamo anche dove non possiamo andare.

⁶⁰⁸ [R. Bisogna avere anche una certa distanza?] I. – Si, è così. Per questo motivo prima ho detto che bisogna passare la funzione relais. Nel momento in cui tu non puoi fare nulla per la persona, tu hai qualcun altro che è competenze e che può aiutarlo nei suoi problemi. Se in un momento ci si accorge che una persona ti è troppo vicina, e che comincia ad essere troppo familiare in questi casi la mediatrice prende la sua 'distanza' e passa il caso a qualcun altro che può aiutarla anche. Ecco, questo è importante. Ma, questo dipende moltissimo dalla maniera in cui è la persona, questi sono dei piccoli dettagli, se succede, e molte volte accade, che tu non ti senti più ad agio in una tale situazione e se questa situazione ti fa sporcare le mani tu puoi passare la persona, il caso a qualcun altro. E' proprio in questo momento che si dice: 'passa le relais', è in questo momento che veramente si parla della funzione 'relais'. Ecco, si passa il relais a qualcun altro.

Donc c'est une lutte, je sais que sera très difficile pour elle. Bon, on va se battre, il y en a beaucoup qui se battent comme cela et qui arrivent hein. Je l'ai encouragé, elle connaît, elle connaît le circuit comment cela fonctionne, comment faire pour avoir l'argent, comment remplir les conditions pour faire le regroupement familial, faire les papiers pour donner la nationalité à ses enfants, mais c'est toute une lutte, [...] Je ne comprenais pas, tu vois c'était par rapport à une histoire d'immigration parce que la plupart des personnes qui sont venues travailler quand ils font le regroupement familial, ils font venir les femmes [...] c'est normal. [...] Voilà, voilà, quand vous revenez d'un village où il n'y a même pas de papiers à remplir, ou qui vous suivez votre mari...et je me trouve aussi dans la position de la majorité des femmes que je croise. Ce n'était pas nos projets on est venu pour les maris, pour pouvoir suivre les maris. C'est pas ton projet, tu suis quelqu'un tu arrives...quand tu suis quelqu'un ... toi tu vois ce qui est devant, mais moi qui suis derrière, je ne sais pas ce qu'il y a devant. Donc en tant que femme, en tant que mère, en tant qu'épouse, tu arrives tu es confrontée pour discuter de la vie. Parfois le mari va travailler toute la journée, il y a des femmes seule à la maison [...] et je trouve que ce femmes là et les hommes qui viennent ici ils sont formidables, voilà. Vivre 20 ans, 30 ans se débrouiller avec les trucs, vraiment ce difficile. [Ibemabeka Augustine]⁶⁰⁹

Ancora, queste donne devono condurre un'altra lotta, che non riguarda assolutamente gli uomini: si tratta della necessità di convincere i propri mariti e i propri *partners* di concedere loro un po' di autonomia e di libertà. La reticenza dei mariti delle mediatrici ad accettare che queste partecipino a riunioni ed attività con altri uomini può diventare infatti un vero un ostacolo per il loro lavoro. Esse devono quindi lottare e superare queste forme di organizzazione comunitaria e di

⁶⁰⁹ Quindi, è una lotta, e so che sarà molto difficile per lei. Bisogna lottare, ci sono molte persone che lottano e che alla fine arrivano. Io le incoraggio, lei conosce, conosce il circuito, come tutto questo funziona, come avere i soldi, quali documenti fare per il raggruppamento familiare, come fare i documenti per dare la nazionalità ai propri figli, ma tutto è una lotta [...]. Io non capisco, tutto è in relazione al proprio percorso migratorio, perché la maggior parte delle persone che fanno il raggruppamento familiare fanno venire le donne [...] questo è normale [...]. Ecco, ecco, quando voi venite da un villaggio dove non ci sono dei documenti da compilare, o che voi seguite vostro marito...io mi sono trovata anche nella posizione della maggior parte delle donne, io credo. Quello di emigrare non era un mio progetto io sono venuta ed ho seguito mio marito, per poter seguire i mariti. Non è il tuo progetto, tu segui qualcuno che arriva...quando tu segui qualcuno...tu vedi ciò che hai davanti, ma io che sono dietro, io non vedo quello che ho davanti. Dunque in tanto che donne, in tanto che madre, in tanto che sposa, tu arrivi e tu sei confrontata per discutere della vita. A volte il marito va a lavorare tutta la giornata, ci sono delle donne sole in casa [...] ed io trovo che queste donne e questi mariti che vengono qui sono formidabili, ecco. Vivere qui 20 anni, 30 anni e sapersela cavare con tutto, è veramente difficile.

pregiudizio nei loro confronti, e non solo questo. Nelle parole di una mediatrice leggiamo ad esempio le diverse ‘lotte’ quotidiane delle donne:

La vie, pour moi, c'est une lutte pour ces femmes, pour ces hommes. On est tous pareil on lutte contre nos coutumes pour avoir nos libertés, on lutte contre nos maris, on lutte pour le travail, on lutte pour nos enfants aussi, parce qu'il y a des enfants qui prennent leurs parents en otage. Il y a des enfants dans ces cités qui commandent la famille, dont la maman « tu ne dois faire si, tu ne dois faire ça ». Tu veux sortir tes cheveux dehors, tu t'habilles un peu...non tu dois mettre ton foulard ou encore alors ils ne veulent pas voir les mamans trop sexy « tu dois t'habiller mettre... » On est commandé par les maris, les enfants, le travail, tout est notre vie. Nous c'est la lutte que l'on fait auprès de tout ça et c'est une lutte continue ce n'est pas fini. Je pense que l'on va s'arrêter là. [Ibemabeka Augustine]⁶¹⁰

Le mediatrici parlano di lavoro di lunga durata, anche se in fondo bisogna fissare dei limiti alla durata degli interventi. Abbiamo visto che le mediatrici, oltre all'accompagnamento, lavorano anche su altri livelli: informano gli utenti sui loro diritti e doveri, ma intervengono anche nei casi di conflitti familiari, di vicinato, o con le istituzioni. Si parla in questi casi, nel loro lavoro, di una ‘pedagogia del cambiamento’.

Oui, il y a des conflits, nous sommes là lorsqu'il y a des conflits. En général, quand les services sociaux demandent de l'aide à l'association, lorsqu'ils sollicitent cette aide, cela signifie qu'il y a un manque de communication, que seuls ils n'arrivent pas à communiquer avec la famille. Même s'ils font beaucoup de choses la situation est bloquée, cristallisée. Lorsque la situation est bloquée ils disent : « nous sommes fatigués, la situation est bloquée, on n'avance pas, nous avons fait ceci et cela, que doit-on faire maintenant ? » Dans ce cas les professionnels se réunissent et passent le 'relais' à Mme Sangare pour voir si elle réussit à débloquer la situation. Nous, à ce moment là nous

⁶¹⁰ La vita, per me, è una lotta per queste donne, per questi uomini. Siamo tutti uguali noi lottiamo contro i nostri costumi per avere le nostre libertà, noi lottiamo contro i nostri mariti lottiamo per il lavoro, lottiamo a volte per i nostri figli anche, perché ci sono dei figli che prendono i loro genitori in ostaggio. Ci sono dei ragazzi in questa città che comandano sulla famiglia, e apostrofano la mamma: “tu non devi fare questo, tu non devi fare quello” Si tu vuoi portare i capelli sciolti, o ti vuoi curare nel vestire, allora ti obbligano a metterti il foulard o ancora se vedono le loro mamme un po' troppo sexy dicono: “ ti devi vestire, di devi mettere...”. Siamo comandate dai mariti, dai figli, dal lavoro, tutta la nostra vita. E' una lotta continua che si fa, e che non finisce finché non finisce la vita. Penso di fermarmi qui nel mio racconto.

prenons le relais, nous intervenons pour apporter quelque chose et nous cherchons à faire ce que les services sociaux n'ont pas réussi à faire. Nous touchons tout et tout le monde, les problèmes de délinquance, les problèmes d'absentéismes, de violence, de comportement ou simplement les problèmes scolaires, par exemple, lorsque l'enfant n'arrive pas à étudier chez lui, parce qu'il y a trop de personnes et il ne réussit pas à se concentrer, ou bien parce que dans la famille les choses ne vont pas très bien, par conséquent les enfants ne sont pas suivis. A ce moment là, nous faisons un décodage culturel et nous allons aux institutions pour expliquer les problèmes de la famille et ensuite nous proposons les solutions adéquates. Parfois il n'y a pas de solution, parfois ce sont des problèmes de logement, ou des problèmes pour trouver un appartement afin de séparer les femmes (dans le cas de polygamie), lorsque , par exemple, nous avons deux femmes pour un mari, il faut demander de l'aide au mari pour séparer les deux femmes. Si le mari ne nous aide pas, nous ne pouvons rien faire et ensuite la demande de logement est très longue, il faut insister (R – Parce qu'il y a des conflits entre les femmes ?) Oui, dans ces circonstances il faut les séparer ou quelque fois il arrive que la femme a besoin d'autre chose tout simplement. Souvent elles dépriment et elles disent : « je vais me tuer, je n'en peut plus, je veux un chez moi avec mes enfants ». Cela est légitime mais il faut négocier avec les maris parce que parfois la femme veut partir mais elle n'a pas divorcée. Il y en a quelques unes qui ont divorcé et dans ces cas tout est plus simple. Mais lorsqu'elles n'ont pas encore divorcé tout devient plus compliqué parce qu'il faut les aider à trouver une autre installation, mais il faut que le mari soit d'accord. Après l'accord du mari il faut trouver un appartement, se procurer la carte de séjour, parce qu'elles ont aussi des enfants qui sont nés en France, mais beaucoup d'entre elles n'ont pas les papiers y compris la carte de séjour. Cela parce qu'en France, la loi condamne la polygamie et donc les deuxièmes et troisièmes femmes perdent le droit d'avoir le permis de séjour, c'est pourquoi elles arrivent clandestinement. Seule la première femme est reconnue par la loi française et lorsque l'autre femme cherche à quitter la maison du mari il faut tout d'abord régler le problème des papiers. Il y en a certaines qui ont perdu leurs papiers et qui sont en France depuis longtemps, qui , au début avaient leurs papiers mais qui ensuite les ont perdu. Il faut donc les accompagner à la Préfecture pour récupérer les papiers, et là il faut expliquer à la Préfecture que cette personne n'est plus en polygamie, qu'elle a quitté son mari et qu'elle a quitté son propre domicile (décohabitation) , c'est pourquoi elle a besoin du permis de séjour. Dans ces cas il y a une circulaire qui date de l'année 2000 du gouvernement Sarkozy qui donne la

possibilité d'avoir les papiers lorsque les femmes abandonnent la situation de polygamie et abandonne la maison du mari, même sans divorcer. [Sangare Fanta]⁶¹¹

Oui, nous leur donnons tout, mais ce sont elles qui doivent choisir et prendre leurs décisions. C'est pour cela que je dis que c'est un travail de longue durée, et que ce n'est pas un travail qui s'improvise du jour au lendemain. La personne à besoin de réfléchir, elle a besoin de venir chez nous, deux, trois, quatre fois avant de décider. Nous demandons : « C'est tous les jours la même chose ? Vous voulez vraiment le faire ? » Voyez on a ceci et cela. Il y a des aspects positifs et des aspects négatifs. Si la personne se décide alors nous donnons des conseils, des informations utiles et nous leur expliquons le fonctionnement. Nous leur disons tout cela. [Nimaga Afouseta]⁶¹²

⁶¹¹ Sì, ci sono dei conflitti, noi siamo lì quando si ha un conflitto. In generale quando i servizi sociali chiedono un aiuto all'associazione, sollecitano questo aiuto questo significa che si ha un blocco nella comunicazione, questo significa che da soli non riescono a comunicare con la famiglia. Anche se fanno molte cose la situazione è bloccata, cristallizzata. Quando la situazione si blocca loro dicono: "noi siamo stanchi la situazione è bloccata, non riusciamo ad andare oltre, abbiamo fatto questo e questo altro, cosa dobbiamo fare a questo punto?" A questo punto si riuniscono tra i vari professionisti e cedono il 'relais' a Mme Sangare per vedere cosa riesce a fare con questa situazione bloccata. Noi a questo punto prendiamo il relais, andiamo e interveniamo per apportare qualcosa e cerchiamo di fare quello che loro magari non sono riusciti a fare. Noi tocchiamo tutto e tutti, i problemi di delinquenza, trattiamo problemi di assenteismo, di violenza, di comportamento o semplicemente problemi scolastici perché il bambino per esempio non riesce a studiare a casa propria, perché ci sono molte persone e non riesce a concentrarsi, oppure nella famiglia le cose non vanno bene tra i vari componenti, per cui i bambini non vengono seguiti. A questo punto noi facciamo un décodage culturale e cerchiamo di andare verso le istituzioni dicendo che si ha all'interno della famiglia questo, questo e quello e noi proponiamo come soluzione questo. Delle volte non ci sono soluzioni, delle volte sono dei problemi di alloggio, di trovare un appartamento per cercare di separare le donne (nel caso di famiglie poligame), quando ad esempio si hanno due donne con un solo marito, bisogna chiedere l'aiuto del marito per separare le due donne. Se il marito non dona il suo apporto noi non possiamo farlo, e poi dopo richiedere l'alloggio è una cosa molto lunga, bisogna insistere [R. – Perché ci sono dei conflitti tra le donne?] Sì, bisogna in questi casi farle separare e delle volte semplicemente la donna ha voglia di altre cose, spesso sono in una situazione depressiva e dicono: "io mi ammazzo, non ne posso più, io voglio avere una casa mia con i miei bambini", questo è legittimo, ma bisogna negoziare con i mariti. Perché delle volte la donna vuole andare via, ma non è divorziata. C'è ne sono alcune che hanno divorziato e in questi casi è più semplice, ma nei casi in cui non sono divorziate diventa tutto più difficile, perché bisogna aiutarle a trovare un'altra sistemazione, ma in questi casi bisogna che il marito sia d'accordo. Dopo che il marito è d'accordo bisogna trovare un appartamento, la carta di soggiorno, perché hanno dei bambini anche nati in Francia, ma molte di loro non hanno i documenti, la carta di soggiorno. Questo perché la legge in Francia condanna la poligamia per cui le seconde o terze mogli non possono avere il permesso di soggiorno, per cui arrivano clandestinamente in Francia. Solo la prima moglie è riconosciuta dalla legge francese e quando l'altra cerca di lasciare la casa del marito bisogna prima di tutto aiutarla a mettersi in regola con i documenti, c'è ne sono alcune che hanno perduto i documenti e sono da tanto tempo in Francia, all'inizio avevano i documenti, ma in seguito li hanno persi. Quindi bisogna accompagnarle alla Prefettura a recuperare i documenti, a questo punto si spiega alla Prefettura che la signora non è più in una situazione di poligamia che ha lasciato il marito e che adesso ella ha un suo domicilio (de-coabitazione) , per cui ha bisogno del permesso di soggiorno. In questi casi c'è una Circolare del 2000 del governo di Sarkozy che gli dà questa possibilità di avere i documenti quando le donne abbandonano una situazione di poligamia e lasciano la casa del marito, anche senza divorziare.

⁶¹² Sì, noi le diamo tutto, ma tocca a lei scegliere e decidere. E' per questo che dico che questo è un lavoro di lunga durata, non un lavoro che si fa da un giorno all'altro, perché la persona ha bisogno

3.4 – Dalla *femme-relais* alla mediatrice socioculturale

Oggi il termine *femmes-relais* sembra essere inappropriato, anche se è innegabile che esso ha fatto ‘scuola’ e ‘storia’. Difatti, lo statuto delle *femmes-relais* si è evoluto a quello di mediatrice socioculturale, che qualifica meglio, secondo alcuni autori, il loro lavoro di ‘mediazione critica’⁶¹³. D’altra parte, le mediatrici socioculturali e gli agenti di promozione della vita sociale riconoscono che questi due termini sono percepiti come freddi e tecnici da parte degli utenti e impongono una certa distanza (*ça fait grande titre*), ma continuano a non avere nessun significato per la popolazione immigrata, che continua ancora a chiamarle *femmes-relais*. Il termine *femmes-relais* sembra inoltre inappropriato per un’altra ragione: esso rinvia ad una femminilizzazione di questa pratica, che per certi versi non lo è più, dato che ora anche gli uomini si stanno avvicinando a questa professione.

Il termine *relais* sembra essere importante perché simbolizza la nozione di passaggio, di trasmissione, che non è quello di un lavoratore sociale (le *femmes-relais* non intervengono né ad un livello di prestazioni legali né su misure educative, per esempio). Questo termine veicola, invece, delle nozioni di prossimità, d’umanità, di affettività, ed esso è assimilato sia dalla popolazione che dalle istituzioni. Al contrario, il termine agente infastidisce la popolazione, come anche le stesse operatrici, per la sua connotazione amministrativa, tecnica piuttosto che per la sua accezione funzionale avanzata dall’organismo della formazione. Quest ultimo termine non possiede nessun significato per la popolazione immigrata, che comunemente parla ancora di *femmes-relais*:

À l’origine on nous appelées des personnes-ressources, des personnes relais des quartiers, des médiatrices, enfin il y a eu pas mal d’appellations, mais personnes-ressources, personnes de terrain avant d’arriver sur des termes de médiation. Mais, je

di riflettere, ha bisogno di venire da noi due, tre, quattro volte prima di decidere. Noi chiediamo: “E’ tutti i giorni la stessa cosa? Voi volete veramente farlo?” Guardate che si ha questo, questo e questo. Si hanno dei lati positivi e dei lati negativi. Se la persona decide, allora noi diamo dei consigli, delle informazioni utili, come funziona il tutto. Gli diamo tutto questo.

⁶¹³ Cfr. Catherine Delcroix, *Cumul des discrédits et action: l’exemple des médiatrices socioculturelles*, in «Hommes & Migrations», art. cit., p. 10.

*peux dire que l'appellation de la médiatrice ou de la médiation est une chose quand même qui nous correspond très bien d'autant plus qu'en Afrique quand on fait confiance, que ce genre de médiation existe déjà depuis millénaires, parce que les gens ne sont pas du tout procéduriers, du tout, parce que la personne qui règle, c'est soit la personne qui est reconnue par l'honnêteté, par sa hiérarchie et que cette personne peut et fait souvent office de médiateur quand il y a conflit. [Touré Asta]*⁶¹⁴

Già nel 1999 durante un incontro organizzato da *Profession Banlieue*, Elisabeth Maurel, ricercatrice in sociologia al GREFOSS (Groupe de recherche et de formation en politiques sociales di Grenoble), insiste sul riconoscimento della funzione delle *femmes-relais* in un grande insieme di professionisti di 'prossimità'. La ricercatrice, in questa occasione, afferma: "Io credo bisogna pensare ad una qualificazione dei lavoratori di prossimità. Intorno alla questione della legittimità e dei saperi sociali, le mediatrici debbano coprire un insieme di funzioni per svolgere anche all'esterno una carriera professionale, in modo che possano evolvere, e che non siano rinchiusa a vita in un quartiere e nel ruolo di *femmes-relais*"⁶¹⁵.

Paradossalmente, l'appartenenza al quartiere è simultaneamente salutata come il principale pregio e il maggiore difetto delle *femmes-relais*. Resta da vedere se un tale dispositivo, dopo il riconoscimento istituzionale e con una revisione nel ruolo e nelle funzioni, sarà ancora compatibile con la nozione di 'prossimità', ora implicita nel lavoro di mediazione. Questa questione è essenziale perché condiziona le possibilità di mobilità professionale delle *femmes-relais*. Difatti, tutte queste donne sono state reclutate in funzione della conoscenza del loro quartiere e delle reti di socialità possedute. Questa conoscenza, alla fine, può però risultare ambigua. Da una parte, situarsi nello spazio del quartiere come abitante rinforza i legami di fiducia con il resto della popolazione residente.

⁶¹⁴ All'inizio ci chiamavano persone-risorse, persone-relais del quartiere, mediatrici, ci sono stati molti appellativi per nominarci, anche persone che lavorano sul campo, prima di arrivare sui termini di mediazione. Ma, io posso dire che l'appellativo di mediatrice o di mediazione è una cosa che ci corrisponde molto più degli altri. In Africa, si tratta di avere fiducia in qualcuno, questo genere di mediazione esiste già da millenni, perché le persone che regolano i conflitti non fanno parte della giustizia ordinaria, ma sono delle persone che sono state riconosciute dalla comunità per la loro onestà, per la loro gerarchia e potere ed hanno operato come mediatori nei casi di conflitti.

⁶¹⁵ Elisabeth Maurel, *Femmes-relais: quelle place dans l'intervention sociale? Actes de rencontre, 16 novembre 1999*, citato in *Référentiel femmes-relais*, Profession Banlieue, Paris, 1997, réédition 2001, p. 8.

Dall'altra parte, alcune *femmes-relais* sono state costrette a lasciare il quartiere e traslocare altrove, perché questa prossimità può rapidamente trasformarsi in un'invasione della vita privata causata dalle continue sollecitazioni a tutte le ore del giorno e della notte:

Avant j'habitais le quartier, mais plus maintenant. J'habite ailleurs, dans une petite ville, pas ici. Même mes collègues n'habitent plus le quartier de Bobigny, seules deux d'entre-elles y habitent encore. [R. Parce que j'avais lu que les femmes relais habitent les quartiers où elles travaillent]. *Ça c'était plus au début, il y a 20 ans. Il y a 20 ans au début j'étais ici, on sonnait à ma porte jusqu'à minuit, on me réveillait pour me dire : « Fanta j'ai besoin de te voir, de te parler », cela dérangeait beaucoup mon mari, c'est pourquoi on a déménagé. Ce n'est pas très conseillé d'habiter le quartier, il faut habiter ailleurs.* [Sangare Fanta]⁶¹⁶

No, ici à côté de Bobigny, le fait de vivre et d'habiter ici juste à côté de la banlieue m'a donnée la possibilité de découvrir la population qu'habite ici, parce que c'est égale à celle de mon quartier que je connaisse, avec les mêmes problématiques. [Djamila Bentahar]⁶¹⁷

Ad esempio, la filosofia dell'associazione ARIFA è quella di reclutare le *femmes-relais* nei quartieri per poi permettere, in seguito, un'evoluzione verso altre funzioni. Si tratta di passare dalle competenze individuali, che le relazioni di prossimità e di vicinanza permettono di valorizzare, al riconoscimento professionale. In effetti, le relazioni di prossimità permettono effettivamente una maggiore comprensione, un'empatia delle *femmes-relais* nei confronti delle donne che incontrano, perché posseggono generalmente dei percorsi di vita comparabili. Di ritorno, la prossimità e la conoscenza condivisa di certe difficoltà provocano

⁶¹⁶ Prima ho abitato qui nel quartiere, ma adesso non vi abito più. Abito in un altro posto, in un piccolo paese, non qui. Le colleghe anche abitano fuori dal quartiere di Bobigny, solo due di esse abitano qui. [R. – Perché avevo letto in alcuni studi che le *femmes-relais* abitano i quartieri dove operano]. Questo succedeva più all'inizio, venti anni fa. Venti anni fa all'inizio io ero qui, suonavano alla mia porta fino a mezzanotte, mi svegliano per dirmi: "Fanta ho bisogno di vederti, di parlarti", questo disturbava molto mio marito, per cui abbiamo traslocato. Non è molto consigliato abitare nel quartiere, non è consigliato, bisogna abitare fuori.

⁶¹⁷ No, qua vicino a Bobigny, il mio vivere e abitare qui vicino sempre in banlieue fa sì che io conosca la popolazione che abita qui perché è uguale a quella del mio quartiere, che io conosco, con le stesse problematiche.

un sentimento di sicurezza, di fiducia nelle donne che ricorrono alle *femmes-relais*.

Oui, cela dépend beaucoup de la personne que tu as en face de toi. Oui comment l'autre s'y prend, comment il t'aide. La confiance est importante, parce que les gens ne parlent pas de leurs problèmes (très délicats) tout de suite. Il faut voir qui les aide, l'écoute qu'on lui donne pour avoir leur confiance et parler de leurs problèmes. Les personnes ne parlent pas tout de suite... non, non. On voit tout de suite si le feeling est passé, s'il passe bien elles vous demandent de faire cela, ceci et cela. Mais un usager qui arrive et qui a ses problèmes il vient, au début, pour être écouté, il fait attention à comment il est reçu, à comment il est écouté afin de permettre d'avoir confiance en l'opératrice et commencer à raconter ses problèmes. [Nimaga Afouseta] ⁶¹⁸

Considerando tutto ciò, l'appartenenza al quartiere non può essere considerata come un fattore restrittivo, piuttosto come un di più, come un facilitatore relazionale che non sarà però sufficiente, poiché il riconoscimento istituzionale passerà necessariamente dalla possibilità di una loro mobilità professionale. Gli specialisti di questa tematica avanzano l'ipotesi che più che la prossimità la nozione di vissuto comune, di 'percorso di vita', sembra costituire un fondamento essenziale nell'esercizio della funzione di *femmes-relais*.

Dalla ricerca sul campo è emerso che molte delle donne intervistate considerano la nozione di *femmes-relais* oramai troppo restrittiva, in quanto essa non conferisce loro né il riconoscimento istituzionale né la dignità rivendicata. È per questo motivo che queste donne preferiscono essere chiamate mediatrici socio-culturali. Ne sono un esempio le donne appartenenti all'associazione PROMES, o coloro che fanno parte dell'associazione ARIFA, o, ancora, le mediatrici socioculturali di Pantin. Altre, invece, restano ancorate alle loro origini e difendono con forza l'appellativo di *femmes-relais*.

⁶¹⁸ Sì, dipende molto dalla persona che si ha di fronte. Sì, come l'altro ti prende, come l'altro ti aiuta. La questione della fiducia è importante, perché le persone non parlano dei loro problemi (molto delicati) subito. Bisogna vedere chi li aiuta, l'ascolto che gli viene dato per avere fiducia e parlare dei loro problemi. Non è che le persone parlano subito...no, no. Si vede subito se il feeling è passato, se passa bene vi domandano di fare questo, questo e quello. Ma, un utente che arriva ed ha i suoi problemi viene all'inizio per essere ascoltato, guarda come viene trattato, come viene ricevuto, come viene ascoltato per permettergli di avere fiducia nell'operatrice e cominciare a raccontare i suoi problemi.

Oui, oui c'est comme ça, il y en a qui ont un diplôme d'Éducateur jeune enfant, des choses comme cela, alors que nous ici, on a le diplôme de médiatrice, de médiation sociale et culturelle, voilà ! Pour se reconverter en d'autres choses, il faut faire encore une autre formation, et nous si nous avons fait cela c'est parce que c'est ce que nous voulons vraiment faire, on ne veut pas faire autre chose, nous voulons faire de la médiation sociale, même si ce n'est plus femme relais comme au début, mais nous voulons faire de la médiation sociale celle qui est en train de se développer aujourd'hui.
[Aissa Sago]⁶¹⁹

Le relazioni con gli altri professionisti del sociale, come ad esempio gli assistenti sociali, all'inizio sono stati complicati, orientati alla concorrenza, all'opposizione, ed alla complementarità e strumentalizzazione reciproca. Si può notare in questa relazione ambigua il riflesso dell'integrazione delle *femmes-relais* nel gruppo dei lavoratori sociali. Come tutti i gruppi professionali in costituzione, le *femmes-relais* cercano una loro posizione e un loro statuto professionale tra i gruppi concorrenti.

A mon avis nous n'avons qu'un terme pour décrire le rapport avec les assistantes sociales, qui est celui de 'complémentarité'. La complémentarité c'est l'attitude qui fait en sorte que l'assistante sociale travaille avec nous, de façon à ce qu'elles comprennent que 'nous ne faisons pas le travail à leur place' que nous ne prenons pas leur territoire, que notre travail c'est celui de lui faire comprendre ce qui se passe avec l'utilisateur. Pourquoi il faut être à l'aise avec les assistantes sociales ? Parce qu'il faut les connaître et non pas les remplacer, afin de pouvoir avoir un 'dialogue' immédiat, direct et savoir un peu travailler ensemble. (...). Une fois par mois les assistantes sociales viennent à l'association et à ce moment nous les informons sur les émissions des dossiers, parce qu'elles connaissent un peu les dossiers, mais elles n'ont pas le pouvoir de les appliquer, il faut leur donner une aide, mais il faut qu'elles connaissent tous les passages et tous les

⁶¹⁹ Sì, sì è così. c'è ne sono alcune che hanno preso il diploma di *Éducateur jeune enfant*, delle cose così, allora che noi qui abbiamo preso solo il diploma della mediazione, la mediazione sociale e culturale, ecco! Per riconvertirsi in altre cose, bisogna fare ancora un'altra formazione, allora invece se noi abbiamo fatto questo è perché è quello che vogliamo veramente, non vogliamo fare altre cose, noi vogliamo fare la mediazione sociale, anche se non è più *femmes-relais* come all'inizio, ma vogliamo fare la mediazione sociale quella che si sta sviluppando oggi.

'points' durs qu'il faut affronter pour chaque cas. Cela dépend du genre de problème de l'usager : cela peut être un cas qui est la demande de logement, ou bien les papiers pour la couverture maladie. Elles doivent savoir, et ça c'est très dur à expliquer, parce que pour beaucoup de ces choses il y a des conditions à respecter, donc ces personnes peuvent avoir telle et telle prestation si elles font cela, c'est difficile à faire passer entre les populations non francophone. Elles connaissent les probables 'oui' et les probables 'non' de certains dossiers mais elles disent : « mais faisons comme cela, de toute façon c'est pareil », « elle est là-bas et moi là-bas je n'y vais pas (en parlant de l'assistante sociale) ». Il arrive même que sur certains problèmes elles disent : « elle ne me supporte pas, elle est méchante » des choses comme ça, alors que le réel problème c'est d'être en face à un représentant de droit, le droit écrit qui dit si vous avez le temps vous pouvez obtenir la 'charte marchandeuse', mais si vous ne l'avez pas demandé pas vous n'en avez pas droit. Et elles répondent : en France cela ne peut pas fonctionner, on ne peut pas. Si vous avez un rendez-vous tel jour à telle heure ce n'est pas le jour d'après ou un autre jour encore ». Dans ces cas il faut faire un énorme travail. Donc, c'est vrai que ce sont des situations un peu difficiles, avec Madame Bintou, qui dernièrement a fait valider ses titres et ses acquis d'expérience, elle fait un petit peu le travail de l'assistante sociale. [Jean Chabal]⁶²⁰

⁶²⁰ A mio avviso non abbiamo che un termine per descrivere il rapporto con gli assistenti sociali, che è quello della 'complementarietà'. La complementarietà è l'attitudine che fa in modo di far lavorare l'assistente sociale con noi, facendo in modo che comprenda che non si 'fa il lavoro al loro posto', che non si prende il loro territorio, che il nostro lavoro è quello di fargli comprendere quello che succede con l'utente. E perché bisogna essere a proprio agio con gli assistenti sociali? Perché dunque bisogna conoscerli, ma non per rimpiazzarli, ma per poter avere un 'dialogo' immediato, diretto e sapere un po' come lavorare insieme [...]. Una volta al mese gli assistenti sociali vengono nella nostra associazione e li informiamo delle emissioni dei dossier, perché loro conoscono un po' i dossier, ma non hanno il potere di applicarli, bisogna dare loro un aiuto, ma bisogna che loro sappiano tutti i passaggi e tutti i noccioli 'duri' che bisogna affrontare per ogni caso, questo dipende dal tipo di problema che l'utente ha: può essere un caso che richiede un alloggio, oppure le pratiche per la copertura di una malattia. Loro devono sapere, e questo a volte è molto difficile da spiegare, perché per molte di queste cose ci sono delle condizioni, quindi le persone possono avere una tale prestazione se fanno questo, che è difficile da far passare tra le popolazioni non francofone. Loro conoscono i possibili 'si' e i possibili 'no' di alcune pratiche ma dicono: "ma facciamo così tanto è uguale", "lei è lì e io lì non vado (riferendosi all'assistente sociale)". Succede anche che su molte questioni dicono: "lei non mi sopporta, lei è cattiva" delle cose così, allorché effettivamente il problema è quello di essere di fronte ad uno stato di diritto, il diritto scritto che dice se lei ha tempo può ottenere la 'charte marchandeuse', ma se voi non la richiedete non ne avete diritto. E loro rispondono: "ma sì, se lei insiste un po' la cosa può funzionare lo stesso". E noi rispondiamo: "in Francia non può funzionare, non si può. Se voi avete un appuntamento il tal giorno a tale ora non è il giorno dopo, o un altro giorno ancora". In questi casi si deve fare un enorme lavoro. Dunque, è vero che sono delle situazioni un po' difficili, con

Certaines assistantes sociales sont en faveur des « femmes relais » et d'autres pas. Certaines d'entre elles pensent que nous ne sommes pas des professionnelles, bien que nous le sommes, nous savons ce que nous devons faire. [3^{ème} femmes relais Arifa]⁶²¹

In ultima analisi, da quanto emerge dai racconti delle intervistate e dai referenti delle associazioni, non vi è alcuna differenza di significato tra le funzioni “relais” e “mediazione”, tutte e due sembrano infatti riferirsi alla stessa cosa:

Relais et médiation qualifient le travail que nous faisons comme médiatrices, et le mot relais qui donne le nom à l'association rappelle le travail que nous y faisons. [Bintou Griponne]⁶²²

[...] le nom a été choisi parce qu'au début c'étaient des femmes qui assuraient le relais avec le pouvoir publique, qui passent le relais, ce sont les femmes relais (...) La médiation c'est la raison pour laquelle on a gardé le terme 'relais' et nous l'inscrivons dans une pratique qui est la médiation sociale et culturelle. Pourquoi sociale ? Parce que nous traitons les problèmes sociaux, les problèmes de société (mais cette définition est trop intellectuelle). Et pourquoi culturelle ? Parce que toutes ces personnes sont à cheval sur les deux langues. La culture française, la langue et les modes de vie, et leur culture d'origine parce que ce sont des immigrés. Donc nous avons respecté les deux. [Jean Chabal]⁶²³

3.5 – I percorsi “tipo” delle mediatrici socioculturali

In questo paragrafo cercheremo di esplorare i vari fattori che hanno condotto le mediatrici alla “pratica” della mediazione sociale e culturale,

Madame Bintou, che ultimamente ha fatto convalidare i suoi titoli e l'esperienza pregressa, lei fa un po' il lavoro di un assistente sociale.

⁶²¹ Alcune assistenti sociali sono a favore delle *femmes relais* e altre no. Alcune di loro pensano che non siamo delle professioniste, invece, lo siamo sappiamo cosa dobbiamo fare.

⁶²² Relais e mediazione si riferiscono tutte e due al lavoro che noi facciamo come mediatrici, e la parola relais che da il nome all'associazione si riferisce al lavoro che noi facciamo come mediatrici all'interno dell'associazione.

⁶²³ [...] il nome è nato perché all'inizio erano delle donne che assicuravano le relais con il potere pubblico, che passano le relais, sono femmes-relais [...] La mediazione è la ragione per la quale si è conservato il termine 'relais' e noi la inscriviamo in una pratica che è la mediazione sociale e culturale. Perché sociale? Perché trattiamo dei problemi sociali, problemi della società (ma questa definizione è troppo intellettuale). E perché culturale? Perché tutte queste persone sono a cavallo tra due culture. La cultura francese, la lingua e i modi di vivere, e la loro cultura d'origine perché sono delle persone immigrate. Dunque, abbiamo rispettato le due.

interrogandoci sulla loro naturale predisposizione alla mediazione, e cercando di capire se, invece, la mediazione viene vissuta come un lavoro, come un'attività militante o come un mezzo di promozione personale. Due tipi di percorsi sono percepibili dai racconti delle mediatrici: un percorso militante ed uno di inserimento. Attorno a questi due percorsi 'tipo' abbiamo trovato diverse varianti legate alle nozioni di solidarietà, di riparazione, d'integrazione e di emancipazione. Naturalmente, altri tipi di motivazione possono esistere in maniera univoca o combinarsi nella stessa persona.

Moi, je suis originaire de la Turquie et je travaille à l'association femmes relais 20^{ème}. J'habite dans le 20^{ème} arrondissement de Paris depuis plus de vingt ans. Je fais ce travail depuis 1996 et cela me donne, dans le quartier, une certaine reconnaissance dans la pratique de la médiation. Depuis le début la médiation me semblait une nécessité pour l'intégration des enfants et des familles d'origine étrangère dans la communauté française. (...) C'est pour cette raison que je me suis toujours complètement consacrée à mon travail de médiatrice... je suis une personne très disponible. J'ai ressenti la nécessité et le besoin de faire ce travail. [Hassina Aoulmi, femme relais]⁶²⁴

Dall'analisi delle interviste qualitative abbiamo suddiviso poi le mediatrici in due gruppi: nel primo gruppo abbiamo incluso le mediatrici di prima generazione e nel secondo quelle di seconda e terza generazione, nate in Francia e con cittadinanza francese.

Nel primo gruppo, cioè quelle di prima generazione, rintracciamo il primo percorso "tipo": quello di *leader*. Si tratta di una donna più o meno cinquantenne, madre di famiglia, con figli ormai grandi, con un titolo di studio medio corrispondente al diploma di scuola media superiore. L'impegno militante nelle associazioni è indissociabile dal loro percorso personale. Molte di queste donne hanno un passato di militanza attiva nelle associazioni di quartiere, dove hanno svolto fin dall'inizio un'attività di volontariato. Esse sembrano far parte di

⁶²⁴ Io sono originaria della Turchia e lavoro all'Associazione 'Femmes-relais 20ème'. Abito nel 20^{ème} arrondissement di Parigi da più di venti anni. Faccio questo lavoro dal 1996 e questo mi conferisce nel quartiere un certo riconoscimento nella pratica della mediazione. Fin dall'inizio la mediazione mi è sembrata da sempre una necessità per l'integrazione di bambini e famiglie di origine straniera nella comunità francese [...]. E' per questo motivo che mi sono sempre e completamente implicata nel mio lavoro di mediatrice...inoltre, in più io sono una persona molto disponibile. Io ho sentito questa necessità, la necessità e il bisogno di fare questo lavoro.

un'altra generazione di donne, quella delle *grandes femmes*, come le definisce il Presidente dell'Associazione 'Femmes-relais 20', Jean Chabal:

Généralement nous les appelons 'grandes femmes'. Qu'est-ce qui fait qu'elles soient 'grandes femmes' ? Etre, en premier lieu des mamans, avoir des enfants et surtout des garçons. Parce que dans le cas où elles ont à faire avec quelqu'un qui leur dit : « parce que voilà l'école, pour les enfants ils faut faire ceci et cela, ou d'autres choses comme ça », elles doivent être immédiatement prêtes à répondre : « TOI ? TU AS DES ENFANTS ? », et si elle n'a pas d'enfants alors elle n'a pas vraiment la légitimité de dire certaines choses. Donc, des grandes femmes, biculturelles cela signifie qu'elles doivent connaître les deux cultures : la culture française et celle de leur pays d'origine (pas des grosses têtes, nous, on ne prend pas des femmes super diplômées). (on rit ensemble). Une autre condition c'est qu'elle conserve un certain attachement à son pays d'origine. Par exemple, Madame Bintou retourne chaque année dans son pays. Il y a des personnes en France de plus de 16-17 ans qui ne savent rien de leur pays depuis qu'elles vivent en France, dans ces conditions comment peuvent-elles assurer le relais? [Jean Chabal]⁶²⁵

Anzi, alcune di loro hanno iniziato a fare le mediatrici senza neppure saperlo, senza coscienza di esserlo, semplicemente perché veniva spontaneo e naturale aiutare, soprattutto delle compatriote in difficoltà. E questo specialmente nei casi di violenza coniugale e di isolamento sociale⁶²⁶:

⁶²⁵ Generalmente noi le chiamiamo "grandes femmes". Che cosa le fa delle "grandes femmes"? Essere in primo luogo delle mamme di famiglia, avere dei bambini e soprattutto dei maschi. Perché nel momento in cui hanno ha a che fare con qualcuno che gli dice: "perché ecco la scuola, i bambini bisogna fare questo e questo, o altre cose così", lei subito deve essere pronta a rispondere: "TU? HAI DEI BAMBINI?", e se non ha dei bambini allora non ha veramente la legittimità di dire certe cose. Dunque, delle *grandes femmes*, biculturali questo significa che devono conoscere le due culture: quella francese e quella del loro paese d'origine (non delle gran teste, noi non prendiamo delle donne superdiplomate). [si ride assieme] Un'altra condizione è che ella conservi un certo attaccamento al suo paese d'origine. Ad esempio, Madame Bintou ogni anno ritorna al suo paese, perché ci sono delle persone che sono in Francia da più di 16-17 anni quindi non sanno più niente dei loro paesi da quando vivono in Francia, in queste condizioni come possono assicurare il relais?

⁶²⁶ Per maggiori approfondimenti sulla condizione femminile confronta Mansour Fahmy, *La condition de la femme dans l'Islam*, Editions Allia, Paris, 2003.

Ceci dépend beaucoup de la question: cela peut être une femme qui est victime d'une violence conjugale, une femme qui nous raconte ce qu'il lui arrive je prends du temps pour l'accompagner...parce que c'est une situation délicate. J'écoute attentivement ce qu'elle raconte et je lui consacre beaucoup de temps et je l'écoute, je l'écoute dans ces cas je consacre beaucoup de temps, ensuite je l'oriente et seulement après on décide où accompagner cette femme, cela dépend aussi de ce qu'elle veut faire: l'accompagner au commissariat, l'accompagner chez le médecin pour une visite médicale, pour avoir un certificat médical, et ensuite avec cela on va porter plainte, il faut aussi l'accompagner chez l'avocat parce que dans ces situations là elle en a besoin. Nous faisons tous ces accompagnements personnels et individuels. (...) Parce que lorsque tu accompagnes une femme qui a été victime de violence à la fin quand tu la vois heureuse, et après tout cela elle te remercie, et te dit: «grâce à toi j'ai eu un logement, j'ai pu récupérer mes papiers, grâce à toi mon mari ne me frappe plus, maintenant je suis autonome» et moi ? Quand je rentre chez moi après avoir fait cela je me sens bien, parce que tu te dis j'ai fait quelque chose pour les autres. [Sangare Fanta]⁶²⁷

Oui l'association m'a beaucoup aidé parce qu'avant d'y travailler je fréquentais seulement les gens de ma communauté, maintenant je sors avec mes collègues, nous sommes amis. De plus, ici, il y a beaucoup de familles Africaines, avant de travailler je ne connaissais pas ces personnes, dès que tu voyais que c'était quelqu'un d'une autre communauté on ne se fréquentait pas, maintenant grâce à l'association j'ai connu beaucoup de gens et c'est comme ça que l'on est devenu amis, nous sortons, nous parlons d'autres cultures du pays que je ne connaissais pas. C'est comme cela que ça se passe. L'association est même intéressante au niveau de l'éducation des enfants, parce que l'on

⁶²⁷ Questo dipende molto dalla domanda: può essere una donna che è vittima di violenza coniugale, una donna che ci racconta quello che gli succede io prendo del tempo per accompagnarla...perché è una questione delicata. Io ascolto attentamente quello che racconta e consacro molto tempo nel stare con lei e ascoltarla, l'ascolto in questi casi prendo molto tempo, dopo l'orientamento e solo dopo si decide dove accompagnare questa donna, dipende anche da quello che lei vuole fare: accompagnarla al commissariato, accompagnarla dal medico per una visita medica, per avere un certificato medico, e dopo si va con questo a fare una denuncia, e dopo la denuncia bisogna accompagnarla dall'avvocato perché in questi casi ne ha bisogno. Noi facciamo tutti questi accompagnamenti, personali e individuali. [...] Perché quando tu accompagni una donna che è stata vittima di violenza alla fine quando tu la vedi felice, e dopo tutto questo ti ringrazia, e ti dice: "grazie a te ho avuto un alloggio, ho potuto recuperare i miei documenti, grazie a te mio marito non mi picchia più, adesso sono autonoma" ed io? Quando vado a casa dopo aver fatto questo nella testa mi sento bene, perché ti dici ho fatto qualcosa per gli altri.

entend tellement de choses dans les lycées, nous, on est au courant de ces choses et nous cherchons à éviter de faire des erreurs. [Kanne Pinda, médiatrice socioculturelle de l'association ARIFA]⁶²⁸

J'ai fait ça sans savoir que c'était la médiation, pour moi, parce que c'était tout à fait naturel de pouvoir aider mes compatriotes ou les autres femmes en difficulté dans le quartier. [Augustine Ibemabeka]⁶²⁹

Queste donne hanno anche, nella maggior parte dei casi, esercitato spontaneamente le attività di mediazione per le persone che gli stavano intorno. A questo si aggiunge il desiderio di far beneficiare ad altre persone (membri della loro comunità di appartenenza, amici, vicini di casa o di quartiere) i frutti della loro conoscenza scolastica. Questa è un'attitudine che può essere qualificata come "militante". Attraverso la voce delle seguenti intervistate potremo capire meglio questo punto:

[...] depuis que je suis petite, comme je vous ai dit au début, j'ai appris ce travail chez ma tante au Mali. En effet, je regroupais les personnes chez elle, j'aime beaucoup cela, et avant de le faire comme travail lorsque je suis arrivée à Paris je le faisais déjà, en effet j'accompagnais les mamans et les papas dans les magasins, ou même au centre de l'emploi. J'ai pris l'habitude et c'est quelque chose que j'aime faire. J'ai eu la possibilité de trouver un autre emploi, mais j'ai voulu faire ce travail là. [Bintou Griponne, femmes relais]⁶³⁰

⁶²⁸ - Si l'associazione mi ha molto aiutata perché prima di lavorare qui uscivo solo con le persone della mia comunità, ora invece esco con i miei colleghi, siamo amici. Poi ci sono tante famiglie africane qui, io prima di lavorare non conoscevo queste persone, appena vedevi che era qualcuno di un'altra comunità non ci frequentavamo, mentre grazie all'associazione ho conosciuto tante persone e così siamo diventati amici e usciamo, parliamo di altre culture del paese che io non conoscevo. E' così che succede. L'associazione è anche interessante a livello dell'educazione dei bambini, perché si sentono tante cose nei licei, noi siamo al corrente di queste cose e cerchiamo di evitare di fare errori.

⁶²⁹ Io facevo questo senza sapere che era la mediazione, per me stessa, perché era naturale e spontaneo poter aiutare i miei compatrioti o le altre donne del quartiere.

⁶³⁰ Da quando ero piccola, come le ho detto all'inizio, ho appreso questo lavoro a casa di mia zia in Mali. Infatti, raggruppavo le persone a casa sua, io amo molto questo, e prima di farlo come lavoro quando sono arrivata a Parigi io lo facevo di già: difatti accompagnavo le mamme e i papà nei negozi, o anche al centro per l'impiego. Io ho preso l'abitudine ed è qualche cosa che io amo fare. Ho avuto la possibilità di trovare un altro lavoro, ma io ho voluto 'fare' questo lavoro.

Ça fait partie de ma personne. Il y a avait cette envie, en moi, toujours d'aider les gens...J'ai l'habitude d'accompagner des voisins, des amis qui maîtrisent mal le français. Ils ont peur d'aller, la première fois, à l'école, je les accompagne pour les rassurer [Touré Asta]⁶³¹

[...] Et au fur et à mesure, comme je parlais avec les gens de ma communauté, parce que je suis Malienne, donc les gens de ma communauté qui venaient me voir parce que l'on parlait la même langue, pour leur remplir les papiers, quand il y avait le cahier à l'école à signer, ils m'appelaient pour me le montrer et ils me demandaient si je pouvais les aider pour les enfants, pour les devoirs ou quand ils avaient rendez-vous à l'école si je pouvais les accompagner. Donc c'était vraiment...avec les voisines...ce n'était pas...voilà. Et puis au fur et à mesure dans le quartier, comme il y en a beaucoup de la communauté Malienne, le bouche à oreille, donc les gens se sont parlés et petit à petit les gens venaient chez moi, ils venaient à la maison pour remplir un papier, pour faire une lettre, pour téléphoner parce que le gaz ne fonctionnait pas, pour des choses vraiment de la vie quotidienne. [Aissa Sago]⁶³²

Avant d'entrer chez Arifa je faisais exactement la même chose à la maison parce que j'étais en congé maternité, j'aidais les personnes autour de moi et comme ça je me suis rapprochée de ce genre d'association. [Kanne Pinda, médiatrice socioculturelle de l'association Arifa]⁶³³

⁶³¹ Questo fa parte della mia persona. C'era e c'è questo desiderio in me di aiutare sempre le persone. Avevo l'abitudine di accompagnare i vicini di casa, o degli amici che non conoscono la lingua francese. Hanno paura di andare, la prima volta, a scuola, ed io li accompagno per rassicurarli.

⁶³² E allora cominciai a parlare con le persone, con la mia comunità perché io arrivo dal Mali, e quindi le persone hanno cominciato a venirmi a trovare perché parlavamo la stessa lingua, per aiutarli a compilare dei moduli, o anche mi chiamavano per mostrarmi i quaderni con i compiti assegnati da parte degli insegnanti e mi chiedevano se potevo aiutare i loro bambini nei compiti scolastici, o quando avevano degli appuntamenti a scuola se potevo accompagnarli. Dunque, questo accadeva veramente solo con i vicini di casa, e dopo nel quartiere siccome ci sono molte persone della comunità maliana attraverso il passa parola le persone si sono parlate e a poco, a poco le persone venivano a casa mia per compilare dei documenti, per scrivere una lettera, per telefonare perché ad esempio il gas non funzionava, delle piccole cose veramente della vita quotidiana

⁶³³ Prima di entrare nell'associazione Arifa facevo esattamente la stessa cosa pero a casa perché ero in maternità, aiutavo le persone attorno a me e così mi sono avvicinata a questo tipo di associazione.

Per alcune delle donne appartenenti a questo gruppo, la motivazione all'attività di mediazione trova il suo fondamento nel loro desiderio di lottare contro il pericolo in cui incorrono i propri figli e i propri nipoti di fronte all'aumento della tossicomania, della delinquenza, della dispersione scolastica e della disoccupazione.

Molto spesso le mediatrici, in questa posizione e con il tempo, giocano un ruolo di *leader* delle loro comunità ed anche di tutto il quartiere. Infatti, alcune delle donne intervistate, soprattutto quelle che rivestono il ruolo di Presidente nelle associazioni, hanno in comune una grande capacità di mobilitare altre persone per attività di volontariato, o comunque poco remunerate. Esse stesse, in passato, ne sono state esempio, e si pongono quindi come dei 'modelli' da imitare per le altre donne. Esse hanno iniziato infatti a fare questo lavoro grazie alle loro capacità comunicative e d'iniziativa personali riconosciute sia dagli abitanti dei quartieri dove operano, sia dalle istituzioni. Attraverso duri anni di lavoro hanno accumulato un notevole *saper-fare*, mosse soprattutto dalla volontà di voler cambiare le cose per favorire l'integrazione degli abitanti e lottare contro l'esclusione. Infine, si battono per la 'promozione sociale' sia di loro stesse che delle operatrici reclutate nelle associazioni. Questa rappresenta una costante, soprattutto per le associazioni che operano nelle *banlieues*.

Il secondo percorso "tipo", quello della *riconciliazione*, rientra sempre nel gruppo della prima generazione di donne. Questo percorso fa riferimento alle allusioni che le intervistate fanno alla solitudine, alla sofferenza e allo smarrimento dei primissimi tempi della loro vita in Francia:

Je suis arrivée en France, j'étais jeune, je suis arrivée à l'âge de dix ans. Je suis née au Mali et je suis arrivée en France à l'âge de dix ans et c'est vrai que bon je m'en souviens toujours puisqu'il y a eu un changement total, un changement brusque et c'est vrai qu'avant de quitter mon pays je rêvais de l'endroit où j'allais arriver parce que les conditions dans lesquelles on vivait en Afrique, voilà ce n'est pas aussi des conditions très favorables pour tout le monde. A l'époque je venais de perdre ma mère donc j'ai été obligée de suivre quelqu'un de ma famille qui venait là parce que mon père ne pouvait pas s'occuper de tout le monde et je suis arrivée là complètement coupée de tout, des choses que j'avais l'habitude de voir, de mes frères et sœurs et quand je suis arrivée là ma première petite chose que j'ai pensé c'est qu'il fallait que je reparte, il fallait absolument que je reparte. Voilà, j'étais arrivée dans la campagne, donc il n'y avait

personne déjà, c'était au mois de septembre où les arbres commençaient à perdre leurs feuilles et il n'y avait pas beaucoup de monde et on était enfermé à la maison alors que là-bas on était à l'air libre, on était toute la journée dans les rues et ici je me trouvais enfermée et j'avais l'impression d'être en prison donc je pleurais tous les jours car je voulais repartir. Et comme j'ai vu que ce n'était pas possible et qu'il fallait que je reste, je me suis dit « Bon je vais voir toutes les choses qu'il y a ici et plus tard quand je serais grande je retournerai au Mali et je ferai la même chose ». Voilà j'avais une motivation de rester ici et dans ma tête c'étais que je vais y retourner un jour et je vais ramener avec moi tout ce qui est bien ici et les mettre en place et faire aussi évoluer les choses. [Aïssa Sago]⁶³⁴

Con un tono simile si esprimono queste altre intervistate:

Mon arrivée en tant qu'immigré en France a été très difficile parce que cela dénote un grand changement : on n'a pas la même façon de vivre, ce n'est pas la même chose, il est vrai que ce changement peut t'apporter beaucoup de choses, mais au début ce n'est pas aussi évident pour tout le monde surtout pour ceux qui ne savent ni lire, ni écrire et qui ne connaissent pas la langue. Il est vrai que lorsqu'ils arrivent, beaucoup de gens savent lire et écrire (et c'est déjà beaucoup), mais en effet ils ne savent pas comment faire les choses, ils ne connaissent pas l'administration, les lois, le fonctionnement des services, elles doivent tout réapprendre. [Toure Asta]⁶³⁵

⁶³⁴ Io sono arrivata in Francia molto giovane, [il tono diventa molto triste] in effetti sono arrivata a dieci anni. Io sono nata in Mali e sono arrivata in Francia all'età di dieci anni. E' vero che lo ricordo spesso perché ho avuto un cambiamento totale e brusco ed è vero che prima di lasciare il mio paese io sognavo del posto dove sarei andata a vivere, perché le condizioni in cui vivevo in Africa non erano delle condizioni favorevoli per tutti, all'epoca perdetti mia madre dunque sono stata obbligata a seguire qualcuno della mia famiglia che veniva in Francia, perché mio padre non poteva occuparsi di tutti noi. Arrivai qui con qualcuno della mia famiglia completamente tagliata di tutto, delle cose che ero abituata a vedere, dei miei fratelli e delle mie sorelle. Quando sono arrivata il primo pensiero che ho avuto è stato quello di ritornare al mio paese, arrivai alla campagna e non c'era nessuno era il mese di settembre quando cominciavano a cadere le foglie e non c'erano molte persone, ed eravamo rinchiusi in casa, mentre in Mali ero sempre fuori all'aria aperta [si ride insieme] sulla strada, mentre qui ero tutta la giornata rinchiusa in casa. Quindi, ritrovandomi sempre in casa avevo l'impressione di essere in prigione, piangevo tutti i giorni e volevo, desideravo ripartire, ritornare al mio paese. Come ho visto che questo non era possibile e che bisognava restassi mi sono detta che avrei imparato tutte le cose che erano qui e più tardi quando sarei diventata adulta sarei ritornata in Mali a fare la stessa cosa [risata collettiva]. Avevo veramente una motivazione per restare qui, nella mia testa continuava l'idea che sarei ritornata un giorno, e che avrei portato con me tutto quello che potevo imparare qui e lo avrei messo in atto nel mio paese, per fare evolvere le cose laggiù.

⁶³⁵ Il mio arrivo in Francia in tanto che immigrata è stato molto difficile, perché con esso si denota un grande cambiamento: non è lo stesso modo di vivere, non è la stessa cosa è vero che questo cambiamento ti può portare anche un sacco di cose, ma non per tutti è così evidente all'inizio quando si arriva soprattutto per quelli che non sanno né leggere né scrivere, che non conoscono la lingua. E' vero che ci sono molte persone che quando arrivano (e questo è già tanto) sanno leggere

Les femmes relais que nous recrutons sont des personnes qui proviennent de la première génération des immigrés, des femmes qui ont connu la ‘rupture’ avec leur terre d’origine, qui sont venues en France et qui ont eu des difficultés d’intégration, parce que ces personnes même si elles se sont intégrées au niveau économique ne le sont pas forcément au niveau culturel et elles ont des enfants qui sont nés en France. Ce sont des gens qui appartiennent à la première génération et qui ne sont pas francophones. [Jean Chabal]⁶³⁶

Le mediatrici lasciano trasparire dai loro racconti un vissuto difficile, un isolamento dal quale sono uscite progressivamente, grazie anche all’aiuto delle associazioni di donne. Il processo di adattamento distingue gli uomini dalle donne, e questo emerge con molto pudore dai racconti; emerge ciò che le donne hanno subito nei corpi prima della migrazione e, successivamente, una volta arrivate in Francia (ne sono esempi dolorosi i casi di escissione, o i maltrattamenti coniugali).

Le esperienze dolorose vissute da alcune mediatrici sono state spesso superate senza venire rielaborate; esse sono state però ugualmente in grado di ‘accompagnare’ altre donne neo-arrivate in Francia, con i loro stessi problemi. È stato proprio attraverso questo processo che esse hanno elaborato le loro stesse esperienze. In un bisogno di ‘riparazione’, legato al senso di colpa per aver abbandonato il proprio Paese e la propria famiglia, del quale non sempre sono coscienti, queste donne realizzano le differenti tappe di adattamento al nuovo Paese con molte difficoltà. La mediazione rappresenta una elaborazione di questo passaggio da una cultura all’altra, da un Paese ad un altro, in un percorso a due dove l’altra gioca il ruolo di specchio come sorgente di riparazione (specchiandosi nell’altra vi è una sorta di catarsi, di purificazione). Inoltre, il *décalage* tra le rappresentazioni immaginarie per la nuova vita in Francia e la dura realtà le porta verso la mediazione, che ridona un ‘senso’ alla loro vita.

e scrivere, ma in effetti non sanno come fare le cose, non conoscono l’amministrazione, le leggi, il funzionamento dei servizi, devono ri-imparare tutto.

⁶³⁶ Le *femmes-relais* che noi reclutiamo sono persone che vengono dalla prima generazione di immigrate, donne che hanno conosciuto la ‘rottura’ con la terra d’origine e che sono venute in Francia ed hanno vissuto delle difficoltà di integrazione, perché queste persone anche se sono integrate lo sono a livello economico, ma non lo sono a livello culturale ed hanno dei bambini nati in Francia. Sono delle persone che appartengono alla prima generazione e non sono francofone.

[...] ce sont des situations auxquelles moi j'ai été confrontée, donc...quand j'ai fait de la médiation, ça m'a renvoyée à toutes ces questions que je me suis posées, que je ne me suis pas posées lorsque ces situations sont arrivées mais quand quelqu'un d'autre les a vécues. [Ibemabeka Augustine]⁶³⁷

[...] Mais c'est vrai que le nouveau métier que j'ai trouvé c'est vraiment ce qui me convient. Voilà j'ai trouvé ma voie. [Aissa Sago]⁶³⁸

Nell'ultimo percorso tipo rientrano le donne della seconda e terza generazione, le mediatrici più giovani nate in Francia, cittadine francesi, e che non hanno vissuto direttamente sulla loro pelle il percorso migratorio, ma indirettamente lo hanno appreso dalle esperienze dei propri cari. Questo percorso lo abbiamo definito di *inserimento*. Esso si riferisce a quelle donne che sono diventate mediatrici socioculturali, o *femmes-relais*, perché alla ricerca di un lavoro e per un desiderio di promozione socio-culturale e professionale; molto spesso anche perché il marito è senza lavoro. Rientrano in questo 'tipo' soprattutto i/le mediatori/trici più giovani (dai 30 ai 40 anni), ma anche le neo-arrivate, con un titolo di studio medio-alto non riconosciuto dal Paese di accoglienza, e alla ricerca di un inserimento professionale. Le mediatrici inserite tramite questo lavoro si trovano in una posizione di mobilità sociale ascendente. Queste ultime, a partire dalla nascita del dispositivo di *adultes-relais*, si sono ritrovate ad avere un posto di lavoro come mediatrici all'interno di un'associazione. Definiscono innanzitutto la mediazione come l'accesso ad un lavoro salariato:

Avant d'entreprendre cette activité je ne connaissais pas la médiation. Comme je parle plusieurs dialectes et qu'il y avait un poste disponible j'ai présenté ma candidature, je travaille depuis 2006. Je travaille depuis 3 ans maintenant alors je commence à bien connaître le métier Ensuite, puis, avec une de mes collègues nous avons fait la formation

⁶³⁷ [...] sono delle situazioni alle quali sono stata confrontata, quindi quando ho iniziato a fare la mediazione mi sono trovata di fronte tutte quelle questioni che prima mi ponevo, o che non mi ponevo e mi sono arrivate nel momento in cui qualcun altro le ha vissute.

⁶³⁸ [...] ma è vero che il nuovo mestiere che ho trovato è veramente quello che mi conviene, che fa per me. Io ho trovato la mia 'voce' [risata].

pour devenir médiatrices et nous avons obtenu notre diplôme. Personnellement, je n'ai pas choisi à devenir médiatrice, au début je ne connaissais pas la médiation, mais avec la formation j'ai appris ce métier. Le problème ce n'est pas seulement accompagner les familles, mais les aider à se sentir à l'aise dans la société de façon à ce qu'elles puissent devenir autonomes. [1^{ère} femme relais Arifa]⁶³⁹

Avant d'entrer à l'association Arifa je faisais exactement la même chose, mais j'étais à la maison en congé maternité, j'aidais les personnes autour de moi et c'est comme cela que je me suis rapprochée de ce genre d'association. Alors, j'ai appris que l'on cherchait quelqu'un pour occuper un poste d'adulte-relais, et donc je suis fière d'être médiatrice parce que c'est une chose que j'aime faire. A l'époque où j'ai commencé je le faisais comme ça et depuis que j'ai suivi la formation, c'est vrai que j'ai appris tout ce qui concerne le métier. [2^{ème} femmes relais Arifa]⁶⁴⁰

Una tale posizione non poteva esistere all'inizio dell'esperienza della mediazione sociale e culturale, quando questa si configurava come un'attività esclusiva delle associazioni, per quanto alcuni finanziamenti fossero ottenuti, a volte, da convenzioni elargite da parte della *Politique de la ville*. Infatti, la pubblicazione nel 2000 della circolare sul dispositivo *adultes-relais* ha avuto un forte effetto di richiamo tra le donne e gli uomini senza un impiego, che oltre a vivere nei quartieri iscritti nei *contrats de ville* erano interessati al contatto umano e attirati dai mestieri del sociale.

Inoltre, per quanto concerne il rapporto tra le generazioni, questo si pone maggiormente per le giovani ragazze della seconda e terza generazione. Insegnanti e agenti delle amministrazioni hanno un'opinione positiva di queste giovani donne, sia per il loro livello di scolarizzazione che per le migliori capacità

⁶³⁹ Prima di intraprendere questa attività non conoscevo la mediazione, ma visto che parlo più dialetti e c'era un posto disponibile ho presentato domanda, lavoro dal 2006. Dopo con il tempo visto che sono tre anni che lavoro ho iniziato a conoscere il mestiere, poi abbiamo fatto con una collega una formazione per diventare mediatrici e abbiamo preso il diploma. Io personalmente non ho scelto di essere mediatrice, all'inizio non conoscevo la mediazione, ma con la formazione ho imparato questo mestiere. Il problema non è solo accompagnare le famiglie, ma farle sentire bene nella società in modo tale da poter diventare autonomi.

⁶⁴⁰ Prima di entrare nell'associazione Arifa facevo esattamente la stessa cosa, però a casa perché ero in maternità, aiutavo le persone attorno a me e così mi sono avvicinata a questo tipo di associazione. Da lì ho saputo che impiegavano qualcuno con un contratto *adulte-relais*, e sono fiera di fare la mediatrice perché è una cosa che amo fare. Effettivamente è vero che all'epoca quando abbiamo iniziato io personalmente lo facevo così e da quando ho seguito la formazione è anche vero che ho imparato tutto ciò che riguarda il mestiere.

di comprensione delle logiche amministrative, ma anche in ragione dell'influenza positiva che esse hanno sui loro fratelli⁶⁴¹. Le mediatrici 'inserite' sono oggetto di grosse attese 'societarie', anche se non si lasciano strumentalizzare mettendo in pericolo il rapporto con la loro famiglia. Difatti, conoscono bene il rischio del 'disonore' (un punto ancora tabù nella loro comunità di appartenenza), visto che hanno dovuto negoziare per se stesse un certo grado di libertà, di fronte alle forti reticenze di genitori e fratelli. In tal modo, hanno acquisito delle competenze atte ad esercitare la funzione di mediatrici.

Dans un autre cas, lorsque d'une médiation j'ai reçu une très jeune fille d'origine Kabyle avec ses parents qui refusaient de lui donner la bénédiction pour se marier avec son fiancé d'origine Antillaise. Dans ce cas c'est un conflit de valeurs entre la fille et ses parents, musulmans très pratiquants. Ce mariage pourrait causer un gros dégât, un déshonneur à leur identité culturelle. J'ai cherché à entrer en contact avec la famille, en douceur, malgré les difficultés à instaurer un dialogue. Je comprends que pour le moment il est impossible de parler avec le père, c'est pourquoi, dans un premier temps j'ai cherché à rencontrer la mère et la fille chez elles, parce qu'il est de coutume que les problèmes familiaux soient traités dans la propre habitation. [Hassina Aoulmi, femme-relais]⁶⁴²

⁶⁴¹ Ricordiamo che uno dei principali assi della *Politique de la ville* nei quartieri sensibili è la prevenzione della delinquenza, per cui circa la metà dei dispositivi riguardano direttamente, o indirettamente questa questione.

⁶⁴² In un altro caso, ho ricevuto una ragazza molto giovane di origine cabila per una mediazione con i suoi genitori che si rifiutano di dargli la benedizione per il matrimonio con il suo ragazzo di origine antillese. Si tratta in questo caso di un conflitto di valori tra la figlia e i suoi genitori, musulmani molto praticanti. Questo matrimonio porterebbe un grosso danno, disonore alla loro identità culturale. Io ho cercato di entrare in contatto con la famiglia, dolcemente, malgrado le difficoltà per instaurare un dialogo. Capisco che per il momento è impossibile parlare con il padre, per cui in un primo momento ho cercato di incontrare la madre e la figlia nella loro abitazione, perché è di uso comune che i problemi familiari si trattano a casa propria.

Capitolo 4

PUNTO E A CAPO. LINEE INTERPRETATIVE E SPUNTI DI RIFLESSIONE

*Prendi nota! Sono arabo,
il numero della mia carta d'identità è
cinquantamila,
sono padre di otto figli...
e il nono verrà dopo l'estate.
Ti fa arrabbiare questo?*
M. Darwish

4.1 - Due paesi a confronto: similarità e differenze nella mediazione culturale

Una ricerca finisce quando vengono soddisfatti i suoi obiettivi conoscitivi.

Nel progetto di ricerca siamo partiti dal presupposto che la mediazione culturale fosse un intervento controverso di *policy*, poiché anche se il bisogno di mediazione si è ampliato rispetto al passato, i dubbi e le resistenze nel riconoscere istituzionalmente questa professione sono tutt'ora esistenti e persistenti. Il punto di partenza del nostro studio è stato quello che le differenze culturali, da sempre esistite, siano solo una delle componenti di questo bisogno. In effetti, di fronte alla complessità della società globale, che colpisce ogni aspetto ed ogni esperienza della vita moderna, la mediazione⁶⁴³ è chiamata ad agire per creare legami e facilitare il dialogo, per gestire e prevenire i conflitti, per riparare le fratture e colmare le distanze. Essa è chiamata inoltre a sostenere e accompagnare verso l'accesso e l'uso dei servizi per tutti.

⁶⁴³ Secondo Graziella Favaro la mediazione è un termine fortemente polisemantico, che significa allo stesso tempo dividere e unire. I due poli, della distanza e della vicinanza, sono egualmente evocati, ma molto importante è ciò che sta nel mezzo: il costruire passo, dopo passo prossimità e approssimazione (Cfr Graziella Favaro, Manuela Fumagalli (a cura di), *op. cit.*, p. 13).

In Europa il mediatore culturale non è ancora una figura chiara e presente in tutti i Paesi, con un profilo certo e riconosciuto dalle varie legislazioni. Ancora oggi, lo spazio della mediazione non trova un adeguato posto nei servizi e ancor meno in quelli educativi. Il nostro lavoro di ricerca ha cercato di approfondire tale annosa questione come essa si presenta in Italia ed in Francia, evidenziando e tratteggiando così due “casi” in particolare: quello della città di Bologna e quello della capitale francese. Il sottinteso di questa ricerca è che questi due casi possano essere significativi per comprendere anche altri contesti di azione, fornire spunti di riflessione e proporre delle linee interpretative del fenomeno.

La mediazione culturale italiana ha molto in comune con quella francese⁶⁴⁴. I due casi si assomigliano su diversi piani: le caratteristiche dell’immigrazione, le politiche di accoglienza e di integrazione, i servizi comuni ai cittadini autoctoni e stranieri⁶⁴⁵. In Francia, come in Italia, le primissime esperienze di mediazione si sono sviluppate spontaneamente, in forma non istituzionalizzata, intorno agli anni ottanta per formalizzarsi solo negli anni novanta in associazioni che oggi sopravvivono soprattutto grazie alle convenzioni pubbliche e al lavoro dei volontari. Va detto tuttavia che le esperienze di mediazione e la riflessione su di essa sono nate in Francia molto prima che in Italia, anche in virtù di più antiche tradizioni di immigrazione. Difatti, il primo paese europeo (insieme alla Gran Bretagna) che ha visto la comparsa di questa figura è la Francia: lo stesso termine *mediatore culturale* trova la sua culla oltralpe⁶⁴⁶. Inoltre, se l’avvio di forme di mediazione culturale è contemporanea a quella italiana, in realtà l’utilizzo professionale dei migranti in Francia è molto più datato. Esso risale agli anni Settanta ed è stato promosso da associazioni come l’*ISM-RP* (Inter Service Migrant - Région Parisienne), che ha dato origine all’*IMS-Interprétariat*, la più grande agenzia di interpretariato sociale.

Peculiare dell’esperienza francese sulla mediazione è l’essere caratterizzata al femminile: le prime figure che tuttora rivestono un ruolo importante nella società sono le *femmes relais*: madri, figlie, ragazze delle

⁶⁴⁴ Cfr. Massimiliano Fiorucci, *op. cit.*

⁶⁴⁵ Cfr. Graziella Favaro, Manuela Fumagalli (a cura di), *op. cit.*, p. 41.

⁶⁴⁶ Massimiliano Tarozzi, *La mediazione educativa, op. cit.*, p. 126.

comunità immigrate, che hanno dato spessore a questo mestiere ottenendo da parte dell'opinione pubblica un discreto riconoscimento del loro ruolo sociale. Questa figura professionale è nata in Francia negli anni Ottanta, un po' per caso e un po' per necessità. Difatti, come abbiamo visto, i risultati delle politiche di assimilazione non sono stati quelli sperati, e molti tra gli immigrati di seconda generazione hanno dato vita a reti dominate dalla delinquenza, all'interno delle quali era a volte costante il rischio della rivolta. Nella marcia "per l'uguaglianza e contro il razzismo" organizzata dai *Beurs*⁶⁴⁷ sono scese in corteo molte donne (madri e sorelle), per denunciare la situazione di discriminazione razziale in cui le minoranze immigrate vivevano in quel periodo. Anche per tale ragione le donne immigrate sono uscite dalle loro case associandosi e lottando con i propri figli per un'integrazione alternativa alle vie della delinquenza e della droga. Ma non solo. Esse hanno iniziato a porsi come mediatrici delle loro comunità anche per il bisogno che avevano esse stesse, per prime, di sentirsi integrate, di assumere una posizione sociale importante e riconosciuta.

Il profilo delle *femmes-relais*, tracciato da una ricerca del 1996, le descrive come donne tra i venticinque e i cinquant'anni e in qualche modo correlate alla migrazione: il 43% di loro era immigrata da più di dieci anni, e faceva parte di una delle varie comunità di immigrati; il 34% era costituito da immigrate di seconda generazione; e infine il 23% era di origine francese, ma lavorava nel sociale o aveva contatti con le comunità immigrate perché aveva sposato uno straniero⁶⁴⁸. Insieme alle prime attività svolte da queste donne nei diversi settori della mediazione, si è avuto l'ingresso nelle istituzioni della figura delle mediatrici nelle scuole, negli ospedali, nei centri per accoglienza. I primi progetti le hanno viste protagoniste della mediazione tra scuola e famiglia e tra alunno e maestra nei comuni di Creil, Amiens, nelle periferie di Parigi e Marsiglia. Ma il loro lavoro è andato oltre e sono state fondate delle associazioni come SARA, Femmes en

⁶⁴⁷ I 'Beurs' sono gli 'Arabi', denominazione maggiormente utilizzata per indicare i magrebini, subito dopo il colonialismo e molto spesso con una connotazione negativa, che è senza dubbio un'eredità della colonizzazione. In particolare, in Algeria e per gli algerini immigrati in Francia questa denigrazione fu maggiore. Nella mobilitazione della seconda generazione dei figli di immigrati, gli 'Arabi' hanno giocato un grosso ruolo, in rapporto ai 'Neri' arrivati più recentemente. Intorno alla metà degli anni ottanta nacque, infatti, il 'movimento beur' (Cfr. Ahmed Boubeker, *Les Mondes de l'ethnicité*, Éditions Balland, Paris, 2003, p. 221; Béatrice Giblin, *op. cit.*, p. 81).

⁶⁴⁸ AA. VV., *Rôles et perspectives des femmes relais en France*, *op. cit.*, p. 4 e p. 10.

mouvement, ANTEPS, ARIFA, ANFRMI, PROMES, Femme-relais^{20ème}, ANSFRMI, e così via, che ancora oggi, dopo quasi vent'anni, ricoprono un ruolo di rilievo nel lavoro sociale e per l'integrazione. Oggi queste "donne ponte" non sono più viste come semplici intermediarie, ma sono veri e propri punti di riferimento per le istituzioni locali e per coloro che lavorano sull'integrazione degli immigrati in Francia. È possibile trovarle dentro le istituzioni, le quali, animate dal loro lavoro, appaiono più vivibili per molti.

In Italia, la mediazione culturale è un sistema talmente ampio e complesso che, come si è visto, diventa difficile fare ordine nell'estrema varietà dei suoi significati e utilizzi. Naturalmente, il caso francese ha aiutato moltissimo nel rintracciare le radici di questa nuova pratica in Italia. La mediazione culturale si avvia in forma sperimentale agli inizi degli anni Novanta, diffondendosi in maniera diversa in tutta la penisola. Nella sua breve storia è possibile rintracciare tre fasi. Nella prima fase, che va dal 1990 al 2000, le iniziative di mediazione hanno assunto la forma di sperimentazione. Con l'anno 2000 si entra nella seconda fase e, ormai, la mediazione diventa "prassi" consolidata. La terza ed attuale fase prende avvio dall'esperienza passata e consolidata, è anche il tempo della riflessione e dell'auto-riflessione professionale su un dispositivo diventato ormai pratica diffusa.

In generale, possiamo sottolineare che dalle recenti normative in materia⁶⁴⁹ la mediazione sia vista da un lato come strumento per l'integrazione sociale e, dall'altro, come misura di sostegno all'inserimento scolastico. Spesso ci si riferisce al mediatore come figura "interculturale" quando si parla di mediazione sociale, mentre lo definiamo "culturale" quando lo consideriamo ponte tra le istituzioni e gli stranieri (questo denota una certa confusione sia nell'utilizzo dei termini che delle funzioni). Del resto, come precisato sopra, vi è una fondamentale ambiguità nella definizione del ruolo e della figura socio-professionale del mediatore, oltre che una confusione riguardante la differenza tra mediatore culturale e interculturale, termini usati "apparentemente come sinonimi, in realtà con sfumature che sembrerebbero denotare due approcci e filosofie diversi", come

⁶⁴⁹ Ci si riferisce alla legge n. 40/98, che contempla la figura del mediatore, nonché alle recenti Circolari Ministeriali in tema di immigrazione (C.M. n. 24 del 2006).

spiega Duccio Demetrio⁶⁵⁰. Ad esempio, se nel “profilo” delineato dalla Regione Emilia Romagna si parla di mediatori interculturali, nel linguaggio comune l’espressione più usata è invece quella di mediatori culturali. Tuttavia, qualsiasi nome venga attribuito, dall’alto dalle istituzioni, o dal basso dagli operatori, dagli utenti e dagli stessi mediatori, le funzioni e il ruolo dei mediatori rimangono identici, e solo la filosofia e le teorie sembrano differire.

Il ruolo dei mediatori culturali è definito, in ambito scolastico, come figura esperta alla quale ricorrere nella relazione con i genitori, mentre non è previsto il loro impiego all’interno delle classi per l’inserimento degli alunni stranieri⁶⁵¹. Inoltre, viene data per scontata la presenza di queste figure presso tutti gli Enti locali, nonché l’esistenza di una formazione specifica e di una definizione esplicita ed univoca della loro identità giuridico-professionale. La realtà è però ben diversa: non vi è una precisa ed univoca definizione dei mediatori culturali, l’uso stesso del termine risulta diversificato e i percorsi formativi sono caratterizzati, per lo più, dalla dimensione locale (regionale, provinciale o addirittura comunale).

Inoltre, i mediatori culturali sono definiti come coloro che operano nell’ambito dell’integrazione sociale, ed il loro ruolo è regolato da convenzioni stipulate fra Enti locali e associazioni attive nel campo dell’immigrazione. In questa seconda accezione i mediatori risultano altrettanto scarsamente definiti sia in termini di profilo professionale che di percorso formativo e di certificazione; l’unica specificazione prevista dalla legge n. 40/98 all’articolo 40 è che i mediatori interculturali devono essere “cittadini stranieri titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni”.

Non per ultimo, in Italia gli elementi maggiormente contraddittori e al centro della discussione riguardano i criteri di scelta dei mediatori, ovvero il prevalere dell’elemento “appartenenza” sull’elemento “formazione e professionalità” e il possibile intreccio tra le due categorie. Nelle parole di Graziella Favaro: “La domanda cruciale è così sintetizzabile: il mediatore

⁶⁵⁰ Cfr. Duccio Demetrio, Graziella Favaro, *Bambini stranieri a scuola, accoglienza e didattica interculturale nella scuola dell’infanzia e nella scuola elementare*, La Nuova Italia, Firenze, 1997.

⁶⁵¹ Ci riferiamo alla legge quadro sull’immigrazione la n. 40/98, per ulteriori approfondimenti si rimanda il lettore al 1° Capitolo della seconda parte di questo lavoro, in particolare al paragrafo: *Le ‘politiche’ italiane per la mediazione culturale e la legislazione di riferimento*.

appartiene alla cultura minoritaria, o è invece un autoctono formato a questo ruolo in un percorso di studi universitario?”⁶⁵². Prima che molte università italiane attivassero corsi di laurea in “Mediazione linguistico-culturale”, il criterio guida era ed è costituito dall’appartenenza. Anche i mediatori e le mediatrici culturali che operano nella città di Bologna vengono reclutati, dalle associazioni come dalle istituzioni, seguendo il criterio della loro origine straniera. Secondo Favaro: “Per poter mediare, si dice da più parti, è necessario ‘essere e fare parte’ della cultura in contatto, avere sperimentato e vissuto la situazione della migrazione, avere attraversato i passaggi dell’acculturazione e della molteplice appartenenza”⁶⁵³.

Dopo questo breve riassunto sulla storia della mediazione culturale in Italia e in Francia, pare opportuno sottolineare i diversi aspetti emersi durante la ricerca sul campo, mettendo in evidenza gli attributi attraverso i quali comparare i due casi. Nella comparazione, seguendo Max Weber, spiegazione e comprensione (o interpretazione) sono strettamente connesse⁶⁵⁴.

In *primis* “ruolo” e “funzioni” dei mediatori culturali nei due paesi appaiono simili. A testimonianza di ciò è possibile notare come in Italia il codice deontologico (diritti e doveri del mediatore) di diverse associazioni (Alma Terra, Naga, CIES, COME, COSPE, ecc.) sia simile a quello pubblicato in Francia, agli inizi degli anni novanta dal Centro Nazionale della Mediazione di Parigi, successivamente da *Profession Banlieue* e dal collettivo *FIA-ISM*, le cui basi teoriche sono da ricercare nei lavori di Jean François Six⁶⁵⁵.

Nell’analizzare il “ruolo” ci si riferisce in particolare ai diritti e doveri del mediatore contenuti nella *charte de la deontologie professionnelle* : fra questi, la neutralità, la posizione di terzo neutro fra le parti, il segreto professionale, il decentramento culturale. Il decentramento richiede la gestione di una componente emotiva, di una componente valoriale, e ha una controparte comportamentale. Spesso, secondo Cohen-Emerique, ciò che si fa più fatica a riconoscere è proprio

⁶⁵² Graziella Favaro, Manuela Fumagalli, *op. cit.*, p. 31.

⁶⁵³ *Ivi*, p. 32.

⁶⁵⁴ Cfr. Max Weber (1920-22), *Economia e Società*, tr. it.: Milano, Comunità, Milano, 1986.

⁶⁵⁵ Cfr. Jean François Six, *Les temps des médiateurs*, *op. cit.*; I. D., *Les Médiateurs*, Le Cavalier Bleu, Paris, 2003.

quello a cui, nella propria cultura, si è rinunciato, per mezzo della cui negazione ci si è definiti. Ad esempio, l'onore, la purezza, il primato del gruppo sull'individuo sono aspetti prioritari di molte culture, che però in alcuni casi possono disturbare gli autoctoni, in quanto fanno parte di un passato tradizionale spesso superato. Questo lo si è riscontrato sia nei mediatori e mediatrici francesi, che nei mediatori/trici italiani/e che si attengono a questo documento.

La gamma delle "funzioni" dei mediatori simile nei due Paesi prevede in particolare la traduzione, l'interpretariato, l'aiuto nella compilazione dei documenti e l'accompagnamento nei percorsi burocratici, l'informazione, la sensibilizzazione, l'orientamento, l'accompagnamento e l'animazione. Queste funzioni si realizzano all'interno di un processo di negoziazione, che prevede come obiettivo finale il dialogo e lo scambio tra le parti.

Per quanto concerne, invece, le esperienze di mediazione, queste differiscono nei due contesti, anche perché le due città sono diverse: Parigi capitale è una metropoli e rappresenta per la Francia una delle città, insieme a Marsiglia, dove la maggior parte degli immigrati approda; Bologna si configura invece come una città multiculturale solo da una quindicina d'anni. Inoltre, i quartieri bolognesi differiscono da quelli parigini sia per le dimensioni territoriali che per la diversa concentrazione degli stranieri. Gli immigrati a Bologna sono distribuiti un po' su tutto il territorio, con una scarsa concentrazione in alcuni quartieri popolari, come San Donato, la Bolognina, Santa Viola, Borgo Panigale, non esistono però ancora delle *enclave* etniche in spazi definiti, come ad esempio i grandi insiemi degli alloggi HLM delle *cités* periferiche parigine.

In Italia, sottolineiamo ancora, gli immigrati si concentrano soprattutto nei quartieri popolari dove la *mixité sociale* (classi, generazioni, migranti) è ancora una realtà, voluta anche dalle politiche locali (ad esempio per l'assegnazione degli alloggi popolari si segue il criterio della rappresentanza di diverse nazionalità mescolate agli autoctoni con condizioni socioeconomiche difficili e precarie). Secondo Asher Colombo e Giovanni Sciortino: "i percorsi di inserimento dei migranti dipendono, in gran parte, dalle politiche e dalle dinamiche locali"⁶⁵⁶. Inoltre, le associazioni italiane di immigrati non sono radicate sul territorio, come

⁶⁵⁶ Asher Colombo, Giovanni Sciortino (a cura di), *Stranieri in Italia. Assimilati ed esclusi*, il Mulino, Bologna, 2002.

lo sono, invece, quelle parigine e soprattutto quelle dei comuni limitrofi, siti nelle *banlieues* (ricordiamo infatti che una delle condizioni per il reclutamento delle *femmes-relais* mediatrici socioculturali tramite il dispositivo *adultes-relais* è che esse devono vivere in un quartiere “prioritario”, definito tale dalla *Politique de la ville*).

Quando, invece, indaghiamo sulle identità di coloro che hanno intrapreso questo percorso e sulle motivazioni di partenza notiamo subito che in Francia ci sono state prima di tutto le donne, che con le associazioni di *femmes-relais* hanno introdotto una “femminilizzazione” della professione. Questo è giustificato anche dal fatto che le donne sono le protagoniste dei rapporti di vicinato; esse vivono il quartiere in modo più intenso dei loro *partners*, perché sono meno mobili, perché per i figli stabiliscono vicinanze e intessono rapporti (così come per i figli possono spezzarli e stabilire distanze), perché privilegiano interazione e comunicazione. Secondo Adolé Ankràh: “Le associazioni vengono gestite dalle donne perché gli uomini lavorano all’esterno del quartiere. Da sempre le donne hanno gestito i problemi della vita quotidiana, della solidarietà. [...] La mediazione è anche un processo di emancipazione per le donne. Essere mediatrice è una promozione sociale per la donna. Dare dei servizi le fa sentire utili. All’interno della coppia questo le ridona una dimensione sociale”⁶⁵⁷. In particolare, quando i processi migratori passano dall’emergenza alla stabilità, il ruolo della donna diventa centrale nei processi di inserimento nella nuova realtà: con le loro abilità, le mediatrici tessono i fili di una probabile relazione tra le proprie tradizioni e quelle della società di accoglienza. Ciò è facilitato dalla loro collocazione in una relazione professionale di prossimità, e non di distanza istituzionale.

In Italia molte delle associazioni sono miste, con una presenza cioè di uomini e donne. Anche gli uomini, più numerosi rispetto alla Francia, si sono dunque avvicinati nel nostro Paese a questa nuova professione. Inoltre, non è da sottovalutare la funzione di ponte agita da associazioni e gruppi culturali nazionali, per la gran parte promossi da donne, che intorno a iniziative di

⁶⁵⁷ Dossier, *La médiation socioculturelle, une présence dans les quartiers*, p. 3, Entretien avec Adolé Ankràh, directrices de l’association FIA-ISM, in: <http://www.irenees.net/fr/fiches/entretien/fiche-entretien-65.html>.

valorizzazione della cultura di origine sviluppano interventi di intermediazione e sostegno per l'inserimento nella realtà italiana.

Complessivamente, dalla ricerca sul campo, ma anche dalla letteratura sul tema, risulta che la mediazione culturale è una strada declinata al "femminile". La storia delle donne è dovunque storia di mediazione, di funzione *relais*, di ponte all'interno della famiglia, ma anche tra famiglia e servizi. In molte città e regioni del nord d'Italia, la mediazione culturale è stata avviata da centri e da associazioni di tradizione femminista. Dalle interviste semistrutturate ai testimoni privilegiati si nota che anche i Centri e le Associazioni nate a Bologna, agli inizi degli anni Novanta e oltre, come la Casa delle donne, il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, l'Associazione Orlando, l'Associazione A.M.I.S.S., l'Associazione Agorà dei mondi, vanno in questa direzione, con l'emergere di una professione di "genere". Questo dato è confermato anche da una ricerca nazionale condotta dal Cisp (Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli) e commissionata dal Ministero del Welfare. La presenza femminile è maggioritaria (68,4%) e la nazionalità più rappresentata è quella italiana (14,9%), a cui seguono Albania, Marocco, Cina e Romania, mentre tra i Rom compaiono pochissimi mediatori⁶⁵⁸.

Continuando nella nostra comparazione vi sono inoltre delle differenze nelle età delle mediatrici che operano nei due Paesi. Alcune ricerche nazionali mettono in evidenza che l'età media delle mediatrici francesi va dai venticinque ai cinquantacinque anni⁶⁵⁹ (e anche le mediatrici intervistate rientrano in questa fascia di età). In ogni modo, la mediazione viene praticata soprattutto dalle *sages femmes* appartenenti ad un'altra generazione di donne: donne migranti, donne che vivono in Francia da più di venti anni (quelle contemplate nel primo gruppo della nostra suddivisione). Gli utenti stranieri si fidano e si affidano moltissimo a queste donne, nel senso che si avvicinano alle istituzioni (servizi sociali, servizi di

⁶⁵⁸ CISP-UNIMED, *Indagine sulla mediazione culturale in Italia. La ricerca e la normativa regionale*, cicl. CISP, Roma, 2004.

⁶⁵⁹ Cfr. Catherine Delcroix, Chahla Beski, Zaïda Radya Mathieu, Sandrine Bertaux, *Les rôles et les perspectives des femmes relais en France*, 1996. Si tratta di una ricerca nazionale un po' datata svolta dall'Agenzia per lo sviluppo delle relazioni interculturali, su richiesta del servizio del Diritto delle Donne, del Fondo di Azione Sociale e della Direzione della Popolazione e delle Migrazioni.

protezione materna e infantile, CAF, Prefettura, Comune) solo grazie alla loro mediazione, al loro aiuto e al loro accompagnamento.

Lorsque j'envoie des médiatrices dans les familles elles se présentent toujours en disant: «Je suis là pour telle situation, c'est Mme Sangare qui m'envoie», et cela les rassure. Par exemple, dans une famille où le plus petit des enfants ne travaille pas bien à l'école et il a seulement 13 ans et c'est un délinquant, dans ce cas nous sommes tous d'accord, moi, l'éducateur et la famille pour l'envoyer quatre mois dans le pays d'origine de ses parents. La mère, dans cette circonstance décide d'aller avec lui, mais nous lui avons expliqué que si c'est une punition et qu'elle l'accompagne il ne verra pas la chose comme une punition mais comme des vacances. Si c'est une punition, il faut qu'il y aille seul. Là bas il trouvera la famille d'accueil qui lui expliquera pourquoi il se trouve là-bas, il y restera quatre mois et il y verra le comportement des enfants de son âge et le fonctionnement de la vie. Si la mère va avec lui, au niveau de la réflexion, cela ne servira à rien, dans sa tête il ne se passera rien. A la dernière minute, après que tout le monde lui ait expliqué que ce n'était pas constructif pour l'enfant, la mère a tout de même décidé de ne pas l'accompagner. Elle m'a téléphoné et nous avons parlé très longuement. Hier soir, elle m'a téléphoné chez moi sur mon portable et elle m'a dit: «Tu as raison, je ne pars plus avec lui». Dans cette situation nous sommes tous intervenus: nous, l'éducateur, la mère, tout le monde. J'ai expliqué les aspects positifs et les aspects négatifs par rapport au départ de son fils, elle a beaucoup réfléchi, elle a parlé avec sa famille qui avait la même opinion que nous et maintenant elle ne part plus avec l'enfant. Tout ceci est très compliqué, par rapport à la mentalité, à la culture, aux traditions. Le fait d'avoir vécu pour la plupart d'entre eux dans un autre pays où la réalité est bien différente par rapport à la notre, cela rend tout plus compliqué. [Sangare Fanta]⁶⁶⁰

⁶⁶⁰ Quando io invio delle mediatrici a casa delle famiglie loro si presentano sempre dicendo: “mi manda Mme Sangare nei riguardi di questa situazione”, questo li rassicura. Per esempio c'è una famiglia dove il più piccolo dei figli non va molto bene, è andato molto male a scuola, lui ha solo 13 anni ma ha già fatto tutto quello che poteva fare come delinquenza, quindi siamo stati tutti d'accordo, io, l'educatore e la famiglia che vada quattro mesi nel paese di origine dei suoi genitori. La mamma a questo punto ha deciso di andare con lui, però se questa è una punizione abbiamo spiegato alla mamma che se lei va con lui non la prende più come una punizione, ma piuttosto come una vacanza. Perché se è una punizione bisogna che lui vada tutto solo. Lui trova la famiglia laggiù che lo accoglie e gli spiegherà perché lui è là, lui resterà quattro mesi laggiù e vedrà come si comportano i ragazzi suoi coetanei, come funziona la vita laggiù. Ma, se la mamma andrà con lui questo non servirà a nulla, non succederà nulla nella sua testa a livello di riflessione. La mamma comunque all'ultimo minuto ha deciso di non andare, poiché tutti le avevamo spiegato cosa comportava andare con lui. Lei mi ha chiamato al telefono ed abbiamo parlato molto, molto. Ieri sera ha chiamato a casa mia sul mio cellulare e mi ha detto: “sei tu che hai ragione, non vado più con lui”. In questa situazione tutti, proprio tutti siamo intervenuti: noi, l'educatore, la mamma, tutti. Io ho spiegato gli effetti positivi e negativi della sua partenza con il figlio, lei ha molto

Viceversa, in Italia, i mediatori e le mediatrici intervistati/e sono molto giovani, l'età media va dai 30 ai 38 anni, con titoli di studio molto alti. Una ricerca dell'Osservatorio Provinciale delle Migrazioni di Bologna conferma questo dato⁶⁶¹; anche perché solo adesso in Italia si sta iniziando a parlare delle seconde generazioni.

Inoltre, le motivazioni personali iniziali che spingono verso questa professione sono diverse. Questo dipende moltissimo dalla loro esperienza, dal loro progetto e dal loro percorso migratorio, nonché dalle loro attitudini personali. Dal confronto ci sembra che nella *scelta* delle mediatrici socioculturali parigine ci sia maggiore consapevolezza e una elaborazione più profonda del loro passaggio migratorio. Inoltre, il percorso verso questa professione dipende molto dalle attitudini personali: alcune delle mediatrici intervistate hanno dichiarato di svolgere già spontaneamente questo mestiere a casa aiutando i propri vicini e connazionali con scarsa conoscenza della lingua e dei meccanismi di funzionamento dell'amministrazione francese (ricordiamo che queste donne sono tutte alfabetizzate, anche quelle di prima generazione parlano e scrivono la lingua francese già prima del loro arrivo in Francia). Solo dopo queste donne sono entrate a far parte delle associazioni. Ricordiamo poi che quelle di prima generazione hanno anche un passato di militanza nelle stesse associazioni, e si ritrovano inquadrare in un vero e proprio lavoro. La convinzione e la determinazione delle mediatrici francesi nel continuare a fare questo mestiere si evince dal fatto che esse accettano le difficoltà e la precarietà. Le mediatrici, infatti, affermano che questo è il lavoro che vogliono continuare a fare, continuare a lavorare nei propri quartieri e nelle proprie associazioni, non disperdere le loro professionalità, i loro *savoir faire* in altri ambiti. Nelle eloquenti parole di un'intervistata:

riflettuto, ha parlato anche con la sua famiglia che avevano la stessa nostra opinione e adesso lei non va più con il ragazzo. E' molto complicato, in rapporto alla mentalità, alla cultura, alla tradizione. Il fatto di aver vissuto la maggior parte di loro una parte della loro vita in un altro paese dove la realtà non è uguale a qui, tutto ciò rende le situazioni molto complicate, molto complicate.

⁶⁶¹ Cfr. Tiziana Caponio, Eugenio Gentile, *La mediazione interculturale nei servizi. Il caso della provincia di Bologna*, Dossier mediazione, *op. cit.*

Je pense que l'on devrait être plus reconnu que cela, on est reconnu hein, on est reconnu mais seulement le diplôme on est mal, je te jure je trouve qu'on est mal. Quand je l'ai rencontré ce n'est pas pour critiquer ou juger, les assistantes sociales ne remplissent aucun documents et ils reçoivent les gens sur rendez-vous à la demande. Si je voulais être assistante sociale, j'aurais pu le faire mais cela ne m'intéressais pas d'aller dans un bureau, travailler [...] le contraire elles sont garanties par l'Etat, elles sont tranquilles. Mais nous, on rame tout le temps avec les dispositifs de l'Etat, mais je préfère ramer parce que cela me plaît vraiment, je ne sais pas, je ne sais pas comment le dire c'est un travail d'entre aide qui est bien, franchement toutes les portes qui s'ouvrent tout le temps, déjà le réconfort que les gens nous donnent parfois c'est plus que l'argent. Même si on dit que l'on est mal payé mais on est là, même le réconfort que les gens nous donnent. Parfois on se dit on est mal payé, on est tout le temps dans le boulot, il n'y a pas de rendez-vous, les gens frappent à la porte quand ils veulent, mais quand tu penses à tout ce réconfort, à toute cette chaleur que l'on nous amène chaque jours...c'est déjà important. Moi ça fait 16 ans que je fais cela. Là, on est en CDI, on est aidé par l'Etat, il y a le dispositif qui va finir en 2010 là et je suis toujours rassurée que l'Etat va nous aider. [Ibemabeka Augustine]⁶⁶²

È da notare inoltre che viene riconosciuto, sia dagli utenti che dalle istituzioni, l'immane lavoro portato avanti dalle associazioni, molte delle quali sono radicate e strutturate nei quartieri da più di venti anni, soprattutto nelle periferie:

Voilà, c'est un travail important. Il y a certaines administrations qui se moquent même. Tu sais avant ceux de l'administration ils disaient « oui, les associations elles font

⁶⁶² Io penso che dovremmo essere riconosciute molto più di questo, siamo riconosciute, siamo riconosciute già solamente il diploma non è una cattiva cosa, le giuro che non è male. Quando io le ho incontrate non è per criticare o giudicare le assistenti sociali non compilavano nessun documento e ricevevano le persone su appuntamento. Se volevo essere assistente sociale avrei potuto farlo, ma non mi interessava andare in un ufficio, lavorare [...] al contrario loro sono garantite dallo Stato, sono tranquille. Ma noi ci arrabattiamo tutto il tempo con i dispositivi dello Stato, ma io preferisco arrangiarmi perché questo mi piace veramente, non so, non so come dirlo è un lavoro che ti dà la possibilità di aiutare gli altri, francamente tutte le porte che si aprono tutto il tempo, già il riconoscimento che le persone ci danno vale più del denaro. Anche se si dice che siamo mal pagate, ma noi siamo lì, anche la assicurazione che la gente ci dà. Alle volte, noi diciamo che non siamo ben pagate, stiamo tutto il tempo al lavoro, non ci sono appuntamenti, le persone bussano alla porta quando vogliono e quando hanno bisogno, ma quando uno pensa a tutto questo, a tutto il calore che riceviamo tutto il giorno...questo è importante. Io svolgo questo lavoro oramai da 16 anni. Noi abbiamo un Contratto a durata determinata (CDI), veniamo aiutate dallo Stato, c'è il dispositivo *adultes-relais* che scadrà nel 2010, ma io sono sempre sicura che lo Stato farà qualcosa per noi, per aiutarci.

le travail que d'autres ne peuvent pas faire, ils font ceci cela », mais parfois ils disent « Oh la la qu'est-ce que l'on ne pourrait pas faire sans les associations ! » Cela réchauffe un peu le cœur, qu'est-ce l'on ne pourrait pas faire sans les associations ? Effectivement sans les associations qu'est-ce que...dans le monde entier...qu'est-ce que l'Etat seul et l'administration peuvent faire ? Dans les pays où il n'y a pas beaucoup de prises en charge de l'association il y a plus de difficultés. Voilà, non c'est un travail qui nous apporte beaucoup, nous appelons nous-même et nous appelons par rapport aux usagers qui viennent. [Ibembeka Augustine]⁶⁶³

Pare, in effetti, secondo Sonia Fayman⁶⁶⁴, che le associazioni nelle quali si conosce e si esercita la mediazione sociale e culturale si trovano in una posizione centrale e fragile allo stesso tempo. Centrale perché esse si pongono come garanti di una certa indipendenza nei confronti delle istituzioni e dei poteri locali; fragile, perché difendono, attraverso questa pratica, una possibilità di mutuo arricchimento dei due poli culturali, allora che la tendenza dominante avrebbe voluto che la mediazione arrivasse ad adottare, per gli stranieri e i loro discendenti, il solo quadro di riferimento repubblicano. Sembra evidente che se le mediatrici non hanno una solida formazione, una forte convinzione personale ed un appoggio associativo possono subire ed essere sottomesse da questa pressione.

In Italia, invece, la maggior parte delle mediatrici e dei mediatori intervistati si è trovato a fare questo lavoro un po' per caso, e spesso per necessità, perché non riuscivano a trovarne un altro (anche perché i titoli di studio ottenuti nei Paesi di origine, come il diploma, la laurea, i master, non sono ancora riconosciuti nel nostro Paese). Si sono potute così individuare tre fasi nel percorso verso la professione di mediatore. Una prima fase di *necessità-casualità*, dove domina la contingenza. Una seconda fase, di *alternanza-ambivalenza*, in cui il mediatore ha già svolto altri lavori, si è trovato in difficoltà forse inattese riguardo

⁶⁶³ Ecco, è un lavoro importante. Ci sono alcune amministrazioni che non se ne interessano. Deve sapere che prima alcune amministrazioni dicevano: «si, le associazioni fanno il lavoro che altri non possono fare, fanno questo, fanno quello», ma alle volte dicono: “Oh la la, questo non potevamo farlo senza le associazioni!” Questo riscalda un po' il cuore, cosa non possiamo fare senza le associazioni? Effettivamente senza le associazioni cosa è...nel mondo intero...cosa possono fare lo Stato e le associazioni sole? nel paese dove non ci sono molte prese in carico dell'associazione ci sono delle difficoltà. Ecco! E' un lavoro che ci da molto, sia in rapporto a noi stesse, che agli utenti che arrivano.

⁶⁶⁴ Cfr. Sonia Fayman, *Les associations de médiation sociale et culturelle: passerelles fragile entre des mondes qui s'ignorent ou porteuses d'un nouveau regard sur les différences?*, in «Hommes et Migrations», N. 1249, Paris, 2004.

al riconoscimento dei titoli di studio, per cui si orienta verso un'attività tutto sommato gratificante e allo stesso tempo flessibile. Una terza fase di *consolidamento-riconoscimento*, caratterizzata dall'acquisizione di nuove competenze, dalla riflessione sulle proprie esperienze pratiche e dall'integrazione di queste nella formazione offerta dai corsi più strutturati. L'elemento di scelta professionale diviene più rilevante e consapevole per questi mediatori (è il caso dei mediatori specializzati nella nostra tipologia).

Difatti, dalle interviste emerge, soprattutto dalla tipologia dei mediatori *leader*, un uso della mediazione come trampolino di lancio per l'inserimento in altri percorsi professionali. Tra i mediatori di questo tipo (i "bravi" mediatori), alcuni sono stati assorbiti da istituzioni come il Comune, i sindacati, la Regione, il CD/Lei, il Forum per gli immigrati. Altri, invece, lavorano e collaborano su tematiche inerenti l'immigrazione, su progetti interculturali, sull'integrazione con le istituzioni citate sopra. Si denota una forte motivazione e convinzione nei mediatori specializzati, soprattutto quelli che lavorano nella sanità. Ne sono esempi pilota l'associazione di mediatrici socio sanitarie AMISS, che si occupa della gestione dello Sportello informativo sanitario, del Numero Verde, della Mediazione a chiamata, nonché del carcere e delle ASL, sia nel comune di Bologna che nella sua provincia, nonché il Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, una struttura pubblica, che lavora nel campo sanitario, dove le mediatrici lavorano con un contratto a tempo indeterminato.

Continuando la nostra comparazione, notiamo che il reclutamento dei mediatori e delle mediatrici è diverso nei due Paesi. Questo dipende moltissimo dalle politiche per l'immigrazione che differiscono da un Paese all'altro. In Italia, per esempio, l'immigrazione straniera è stata percepita e affrontata come un fenomeno imprevisto ed imprevedibile, forse passeggero, in poche parole come un'emergenza. "Difatti, - secondo la ricerca nazionale condotta dal Cisp - la mediazione culturale non sembra aver superato il carattere originario di servizio emergenziale o sperimentale, anche se il 41,4% degli organismi dichiara di svolgere attività di mediazione da oltre 5 anni e il 20,1% da più di 10 anni"⁶⁶⁵. A lungo, l'assenza di una politica nazionale, volta a favorire l'integrazione della popolazione immigrata, è stata compensata da parte del territorio e della società

⁶⁶⁵ Cfr. i dati della ricerca CISP-UNIMED, 2004, cit.

civile tramite organizzazioni del volontariato e del Terzo Settore (specialmente di matrice religiosa); successivamente tale politica è stata delegata ad enti territoriali: Regioni, Province e Comuni⁶⁶⁶. Questo è avvenuto anche per il dispositivo della mediazione, che, partito dal basso (dall'associazionismo di base soprattutto degli stranieri), è stato in seguito avviato anche nelle istituzioni. Il caso della città di Bologna presenta però uno scenario differente, con un primato dell'azione pubblica rispetto al volontariato. Un attore molto importante è stata, a partire dagli anni ottanta con i primissimi arrivi dei flussi migratori, l'amministrazione comunale, che con l'ISI (Istituzione Servizi Immigrati) ha istituito per la prima volta, intorno agli anni novanta, la figura dell'operatore interculturale. Oggi l'ISI si è trasformato nel Servizio per gli Immigrati, che nel 2002 ha istituito il "Servizio Centralizzato di Mediazione culturale e di Interpretariato sociale", con l'iscrizione in un elenco di persone, alcune qualificate come mediatori e altre come interpreti sociali.

In Francia, invece, Paese di vecchia immigrazione, le politiche per l'immigrazione arrivano direttamente dallo Stato centrale e riguardano all'inizio l'emergenza (accoglienza e inserimento) per diventare in seguito una parte strutturale del sistema⁶⁶⁷. L'immigrazione è dunque un elemento costitutivo della società francese, ed ha giocato un ruolo decisivo nella configurazione di quello che oggi è il volto della Francia. Tra gli anni '70 e '80, infatti, per far fronte ai nuovi problemi è nata la *Politique de la ville*, un insieme di azioni dello Stato volte a ri-valorizzare certi quartieri e a ridurre le disparità sociali. Questa politica comprende anche misure legislative sia nel campo dell'azione sociale che dell'urbanistica, essa viene svolta in partenariato con attori locali e associazioni attraverso forme contrattuali (un esempio tipico è il dispositivo di *adultes-relais*, con contratti usufruiti soprattutto dai mediatori e dalle mediatrici socioculturali

⁶⁶⁶ Cfr. Ferruccio Pastore, *Il ruolo delle città nella governance delle migrazioni internazionali e dei processi di integrazione. Il caso italiano nel contesto europeo*, in Francesco Grandi, Emilio Tanzi (a cura di), *La città meticcias. Riflessioni teoriche e analisi di alcuni casi europei per il governo locale delle migrazioni*, Franco Angeli, Milano, 2007, p. 63.

⁶⁶⁷ Per quanto concerne i modelli d'integrazione degli immigrati nei due paesi, vediamo che in Italia vi è l'affermazione di un modello pluralista rivolto all'accoglienza e alla valorizzazione delle differenze, in Francia, invece, la politica per l'integrazione è certamente influenzata dalla concezione centralista dello Stato, con un tasso più elevato di presenza straniera, e per l'anzianità del fenomeno. Di recente molto interessante, in Italia, è il Modello Mediterraneo della migrazione teorizzato da Enrico Pugliese. (Cfr. Enrico Pugliese, *L'Italia tra migrazioni internazionali e migrazioni interne*, il Mulino, Bologna, 2002).

reclutati dalle associazioni). I mediatori, in gran parte, vengono reclutati con dispositivi messi in atto dal governo centrale, con delega alle municipalità che rientrano nella geografia prioritaria.

In Italia sono gli enti locali, in alcuni casi tramite la stipula di convenzioni con le associazioni, a pagare i salari dei mediatori, reclutati con contratti a durata determinata (Co.co.co) o a progetto (Co.co.pro). Infatti, la mediazione culturale è finanziata attraverso fondi pubblici (soprattutto dal Fondo Nazionale per le Politiche Migratorie, previsto dal Testo Unico 286 del '98, e dai fondi della legge 285), per lo più attraverso progetti o iniziative a termine (65,27%), la cui durata oscilla tra gli 8 e i 15 mesi⁶⁶⁸.

Vi sono poi delle differenze nella cittadinanza. Le mediatrici e i mediatori francesi, quelli di prima, seconda e terza generazione, hanno tutti la cittadinanza francese. Questo perché la cittadinanza in Francia si acquisisce per *ius solis* e fa riferimento alla nascita sul suolo, sul territorio dello Stato. Chi nasce in Francia da genitori stranieri è cittadino francese: acquista automaticamente la cittadinanza a 18 anni, ma può richiederla anche a partire dal 13esimo anno di età. Viceversa, in Italia solo pochi dei mediatori intervistati (di prima generazione) hanno la cittadinanza italiana; soprattutto, sono cittadini italiani i mediatori che provengono da un matrimonio misto, che hanno cioè acquisito la cittadinanza per *iure communicatio*, poiché nel nostro Paese la cittadinanza si acquisisce per nascita o per discendenza (*ius sanguinis*)⁶⁶⁹. La cittadinanza conferisce visibilità sociale agli stranieri, oltre che concedere dei diritti civili come ad esempio quello il voto. I non cittadini vengono definiti non-persone dal sociologo Alessandro Dal Lago, poiché manca loro la condizione per essere persone: appunto, la cittadinanza⁶⁷⁰.

In ultima analisi, un'indicazione importante riguarda le relazioni tra operatori pubblici (nativi) e le mediatrici/mediatori culturali. Questo rapporto dipende molto dalla distinzione tra ruoli 'deboli' e 'forti' negli operatori pubblici.

⁶⁶⁸ Cfr. CISP-UNIMED, cit.

⁶⁶⁹ La legge n. 91 del 1992 indica il principio dello *ius sanguinis* come unico mezzo di acquisto della cittadinanza a seguito della nascita, mentre l'acquisto automatico della cittadinanza *iure soli* continua a rimanere limitato ai figli di ignoti, di apolidi, o ai figli che non seguono la cittadinanza dei genitori. La disciplina contenuta nel provvedimento varato dal Consiglio dei ministri del 4 agosto 2006 introduce una nuova ipotesi di *ius soli* proprio con la previsione dell'acquisto della cittadinanza italiana da parte di chi è nato nel territorio della Repubblica da genitori stranieri, di cui almeno uno sia residente legalmente in Italia senza interruzioni da cinque anni al momento della nascita.

⁶⁷⁰ Cfr. Alessandro Dal Lago, *Non-persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*, cit.

La conflittualità tende, infatti, ad essere maggiore quando il mediatore interagisce con figure professionali il cui ruolo è debolmente o confusamente definito (assistenti sociali ed educatori), mentre la tensione è minore con professioni dal profilo preciso e ben definito (medici e psicologici).

In Italia, alcuni mediatori, agenzie e istituzioni di fronte al problema dei conflitti di ruolo hanno previsto come possibile soluzione che il mediatore, dopo i primi anni di professione, si trasformi in un operatore sociale come gli altri. Tuttavia, la realtà francese, da più tempo a confronto con il fenomeno delle migrazioni, mostra chiaramente che l'intermediazione rimane fondamentale sia dal punto di vista dell'immigrato che da quello dell'operatore. "Le persone immigrate continuano ad avere bisogno nel tempo di interventi di sostegno e di punti di riferimento per costruire azioni e relazioni; parallelamente, gli operatori nativi continuano ad avere la necessità di risolvere il problema di ciò che rimane implicito nella comunicazione, e quindi dell'opera di decodifica di logiche culturali diverse, di traduzione di mondi interi di sensazioni, esperienze, emozioni e idee, che costituiscono l'essenza della professione di mediatrice/mediatore culturale"⁶⁷¹.

4.2-Professionalizzazione, formazione e riconoscimento istituzionale

Ogni nuova professione ha bisogno di un certo tempo per ritagliarsi uno spazio adeguato e per ottenere riconoscimento. In Italia, il percorso dei mediatori e delle mediatrici è appena iniziato. Si è già sottolineata nel paragrafo precedente una non chiarezza sui termini per nominare la professione (mediatore culturale, mediatore interculturale, mediatore linguistico-culturale); indeterminatezza che traspare nella letteratura sul tema quanto nell'esperienza pratica.

In Francia, la formazione delle prime *femmes-relais* negli anni Ottanta era poco più che nulla. Il loro costituirsi in associazioni, che prevedessero anche la formazione delle nuove volontarie, è stato uno dei più importanti passi che tale professione ha conosciuto nei primi anni Novanta. All'inizio poche mediatrici

⁶⁷¹ Cfr. Anna Belpiede, *op. cit.*, pp. 167-168.

possedevano un'istruzione adeguata, ma, come spiega Billion, con il cambio generazionale e l'entrata nelle varie associazioni delle ragazze scolarizzate all'interno del sistema scolastico francese, il movimento delle *femmes relais* ha incominciato ad avere una credibilità sempre maggiore⁶⁷².

In Francia, una differenza nella formazione rispetto all'Italia la si può rilevare nella comparsa, da alcuni anni, del certificato professionale di TSM (Tecnico Mediazione Servizi), un certificato di quinto livello, corrispondente in Italia al diploma di scuola media superiore. Tutti i mediatori e le mediatrici intervistate, attraverso il riconoscimento delle esperienze pregresse oppure attraverso un percorso di formazione, hanno acquisito questo titolo, che consente loro di ottenere un certo riconoscimento istituzionale. Resta il fatto, però, che la loro posizione rimane sempre quella di *quasi-statuto*. Non esiste un riconoscimento istituzionale in termini di professione, non esiste un albo professionale, come quello di altri operatori sociali (assistenti sociali, educatori, animatori sociali), non esiste un ordine dove iscriversi. La loro posizione, quindi, rimane ancora ambivalente ed incerta.

La formazione però è essenziale, e in qualche modo salva dai possibili rischi legati a questo mestiere: le mediatrici senza nessuna o poca formazione rischiano, nei casi che vedono coinvolti connazionali disperati, di difendere questi ultimi e, quindi, di non riuscire a mantenere la "giusta" distanza (ovviamente, qui entrano in gioco la questione della neutralità e dell'equiprossimità).

Nous, en fait par rapport à quelqu'un qui vient d'un métier c'est que nous au départ on s'est servi de notre expérience justement pour faire ce travail. Voilà, c'est notre expérience parce que moi-même j'ai été confrontée aux démarches pour avoir la carte de séjour et puis j'habite dans le quartier, j'habite ici donc à tous les problèmes que les habitants peuvent rencontrer je les rencontre aussi, sauf que c'est différent parce que moi je parle français, parce que je connais les institutions. Voilà c'est la différence qu'il y a sinon ma vie quotidienne c'est leur vie quotidienne. C'est vrai que bon, après nous, c'est les formations qui nous ont aidé a prendre du recul. Au début, quand on a commencé c'était très difficile parce qu'on pleurait, quand il y avait quelqu'un devant

⁶⁷² Pierre Billion, *Travail social et immigration: traitement de la "différence" et territorialisation des politiques publiques* in «Le cahiers du Cérim», Rennes, Université de Haute Bretagne, N. 8, décembre 2001, *op. cit.*, pp.23-37.

nous qui pleurait et bien nous aussi on pleurait et on rentrait chez nous le soir, on était très très fatiguée, très affectée parce que l'on a entendu tellement de problèmes pendant la journée qu'on avait nous même du mal à porter nos propres problèmes. Mais du fait que l'on a fait la formation cela nous a permis de prendre du recul et se dire: «voilà quand la personne arrive, on sait comment accueillir une personne, comment étudier son problème et comment la gérer sans vraiment nous confondre avec la personne. C'est la formation qui nous a permis ça». [Aissa Sago]⁶⁷³

Riguardo alla formazione, in Italia questa è ancora oggi affidata in gran parte alle associazioni che lavorano per l'integrazione degli immigrati. I primi corsi di formazione si sono tenuti nella città di Milano nel 1989, poi a Torino e a Bologna. Si è trattato di un processo che ha visto la nascita di agenzie di mediatori/mediatrici culturali composte da soli migranti o miste, spesso stimolato da associazioni già esistenti come le ONG (CIES di Roma, COSPE di Bologna e Firenze, centro COME di Milano, il CISS di Palermo) o da associazioni di donne, da associazioni di volontariato, oppure si sono poste come esito della conclusione di corsi di formazione per mediatori culturali.

Inoltre, in questi ultimi anni alcune università italiane offrono nuovi corsi di laurea, come quello del mediatore linguistico-culturale, e corsi di formazione post-laurea, che, però, non fanno altro che aumentare la confusione sul “chi è?”, e “che cose fa?” il mediatore culturale. Una prima considerazione va fatta relativamente ai destinatari dei corsi di laurea, che si differenziano da quelli dei percorsi formativi realizzati a cura di associazioni, province e regioni. Le università accolgono studenti secondo le disposizioni di legge, comprendendo cittadine italiane e straniere, quindi, anche senza una esperienza migratoria o

⁶⁷³ In effetti, è vero che noi quando abbiamo cominciato a lavorare in questo mestiere ci siamo servite dell'esperienza giustamente per fare questo lavoro. E' nostra esperienza perché io stessa sono stata confrontata alle pratiche per avere il permesso di soggiorno, e poi io abito nel quartiere, abito qui per cui tutti i problemi che gli abitanti possono incontrare, li ho incontrati e li incontro tutto ora, anche se sono diversi perché io parlo francese, conosco le istituzioni, ci sono delle differenze senno la mia vita quotidiana coinciderebbe con la loro vita quotidiana. E' vero che dopo aver fatto la formazione abbiamo cominciato a prendere le distanze e ad avere dei ritorni, ma all'inizio è stato molto difficile, perché quando avevamo qualcuno di fronte a noi con dei problemi si piangeva con lei/lui [forte risata liberatoria]. La sera quando rientravamo a casa eravamo molto stanche e anche molto affrante da tutto quello che avevamo ascoltato durante il giorno, con difficoltà a risolvere i nostri stessi problemi. Ma, la formazione ha veramente permesso di prendere le distanze e di dire: “ecco quando una persona arriva sappiamo come accoglierla, sappiamo come risolvere i suoi problemi e li sappiamo gestire senza confonderci con la persona. [ride]. Questa è la formazione, la formazione ha permesso di fare questo”.

l'acquisizione di una doppia appartenenza linguistica e culturale. La comparsa dei primi mediatori laureati mette in rilievo un altro nodo critico, quello di una possibile e reale convivenza fra le due figure. Infatti, bisogna comprendere in quali progetti e azioni sarà possibile utilizzare le competenze acquisite in un corso di laurea, come invece tutelare la collocazione dei mediatori non laureati (i mediatori della tipologia da noi delineata), e quali saranno i criteri di riconoscimento delle esperienze formative e lavorative pregresse⁶⁷⁴.

In generale, è condivisa l'idea che la formazione serva per fare un lavoro professionale di alto livello. Essa è importante per definire bene il proprio ruolo e i suoi confini, per imparare a trattare con utenti e operatori; per lavorare similmente sui casi più complessi. Il problema è che attualmente non vengono erogati corsi di formazione, per esempio a Bologna l'ultimo corso di formazione è stato svolto nel 2001. L'impressione generale che emerge dalle interviste rispetto al futuro dei mediatori culturali è l'incertezza: la mancanza di adeguate disposizioni legislative pone problemi alla legittimazione e alla praticabilità del ruolo. Di conseguenza, ci troviamo di fronte ad una professione che cambia a seconda dell'accezione con cui essa viene formata e impiegata nelle diverse realtà territoriali, sia locali che nazionali, con eccessivi margini lasciati alla sensibilità e allo spirito del "fai da te" dei servizi.

Non si può, infatti, sottovalutare il bisogno che il mediatore ha di veder riconosciuta anche formalmente la sua professionalità, non solo per un fatto di prestigio personale, ma anche per una questione contrattuale ed economica. Un tale riconoscimento potrebbe garantire ai mediatori un impiego istituzionale a tempo indeterminato e non, come di solito accade, una collocazione precaria e contratti di collaborazione temporanei. Una situazione simile costringe i mediatori ad affidarsi contemporaneamente ad altri tipi di occupazione, visto che non possono considerare l'attività di mediazione come continuativa e stabile.

Cosa succede attualmente nella città di Bologna e nella sua provincia? Qualcosa a livello istituzionale sta cambiando. È proprio degli ultimi mesi, nel gennaio 2009, la notizia della promozione e del finanziamento da parte della Provincia di Bologna, attraverso il Fondo Sociale Europeo, del Progetto

⁶⁷⁴ Manuela Fumagalli, *Facciamo il punto. Dalla pratica alla normativa*, in Graziella Favaro, Manuela Fumagalli, *op. cit.*, pp. 66-68.

“Mediatori”. Questo progetto ha attivato una ricognizione sul territorio provinciale per l’individuazione di lavoratori interessati alla “qualifica” di mediatore culturale, nonché all’applicazione del servizio di formalizzazione delle competenze pregresse, finalizzato al successivo inserimento di queste persone in percorsi formativi dedicati a loro. Il progetto è partito in via sperimentale. Esso darà la possibilità solo ad alcuni mediatori -attivi nell’ambito della mediazione interculturale sul territorio provinciale- di vedersi riconosciute capacità e conoscenze possedute tramite l’attivazione del Servizio di formalizzazione delle competenze regionale. Tale riconoscimento costituirà un credito per l’accesso a successivi percorsi formativi personalizzati che porteranno, previo esame, al conseguimento della “qualifica” professionale di *Mediatore interculturale*, delineata nel profilo pubblicato nel 2004 dalla Regione Emilia Romagna, similmente a quello che è accaduto a Parigi con la “qualifica” professionale di TSM (Tecnico Mediazione Servizi).

4.3 - Le prospettive future nei due Paesi

Per concludere questa panoramica sulle esperienze di mediazione in Francia e in Italia, sembra che molto, per non dire fin troppo, è lasciato alla buona volontà di molti cittadini e cittadine. La cosa che più colpisce (in generale nella nascita di questa figura nei due Paesi) è il fatto che la volontà di fare qualcosa per aiutare chi arriva viene proprio da coloro che hanno ancora bisogno di essere aiutati ed integrati.

In questo scenario risulta difficile pensare a delle politiche che riconoscano istituzionalmente la mediazione. Non è un pensare in negativo, ma la semplice constatazione del fenomeno delle ronde - secondo Ceretti non un fenomeno da baraccone, ma uno dei punti dell’ultimo pacchetto sicurezza in Italia - mette in evidenza una volontà, da parte del governo centrale, di delegare la giustizia agli individui singoli, cercando in tal modo di immunizzarsi da rischi e pericoli⁶⁷⁵. Di fronte a quello che sta accadendo, si può dire che molte forze

⁶⁷⁵ Adolfo Ceretti, *Giustizia minorile e mediazione reo-vittime. Luci ed ombre*, Convegno di Studi, *Il processo penale minorile tra progettualità educativa e valori costituzionali*, Bologna, 28/09/2009.

politiche europee concentrano le campagne elettorali sul sistema di “securizzazione”: la giustizia retributiva sembra prevalere su quella riparativa⁶⁷⁶. I conflitti (soprattutto quelli interculturali) si riversano nella sfera penale riducendo le tensioni alla contrapposizione Noi/Loro, Normalità/Devianza, Inclusione/Esclusione. La diversità, secondo questa logica, deve essere normalizzata, non valorizzata.

La mediazione culturale, nello scenario appena descritto, rappresenterebbe invece sicuramente una “buona prassi” che i governi farebbero bene a perseguire, trasformandola con il tempo in qualcosa d’altro, attraverso quella che alcuni autori definiscono “l’ecologia delle responsabilità”⁶⁷⁷. Certo è che, attraverso una *comunicazione responsabile*, i governi dei due Paesi da noi esaminati dovranno decidere cosa fare di questi lavoratori. In Francia la paura per la prossima scadenza dei contratti fa ri-piombare i mediatori e le mediatrici nell’incertezza per il domani. In Italia, invece, tracciare i confini, contrattare con onestà un’offerta chiara, riconoscibile e dalle finalità condivise, sono probabilmente alcuni dei compiti che attendono i servizi di mediazione per il futuro.

Per l’Italia occorre considerare inoltre, come abbiamo visto, la presenza di due tipi di mediazione: di “emergenza” e in “pianta stabile”, due volti diversi di un’unica professione (quella di emergenza è rivolta soprattutto ai neo arrivati, quella in pianta stabile si riferisce ai centri pilota sparsi un po’ ovunque sul territorio nazionale). Entrambi questi tipi di mediazione perseguono una finalità che va oltre la durata dell’intervento in sé. Non tutti i mediatori e le mediatrici intervistati/e pensano all’avvenire nello stesso modo. Alcuni, pensando ad un futuro imminente, vedono la mediazione come un meccanismo che si auto-genera, allargandosi ad un numero sempre più elevato di utenti. Altri, invece, pensano che la mediazione sia destinata a cambiare e magari ad estinguersi. Tale eventualità non è considerato un evento negativo, questa evoluzione è al contrario sperata. L’inserimento dei mediatori nei servizi è percepito più come un punto di arrivo

⁶⁷⁶ Si tratta di un paradigma emergente di giustizia, il cui obiettivo è offrire una più efficace tutela delle vittime del reato e ricercare, ove possibile, la conciliazione tra colpevole e offeso tramite la mediazione penale; cfr. Grazia Mannozi, *La giustizia senza spada*, Giuffrè, Milano, 2003.

⁶⁷⁷ In questo caso gli autori ai quali facciamo riferimento sono Gaetano De Leo e Patrizia Patrizi, questi riferendosi soprattutto alla giustizia minorile cercano di rintracciare in questa un ciclo delle responsabilità. Si chiedono, infatti, in questo sistema come pro-muovere le responsabilità? (Cfr. Gaetano De Leo, *Psicologia della responsabilità*, Laterza, Roma-Bari, 1996; Gaetano De Leo, Patrizia Patrizi, *Psicologia della devianza*, Carocci, Roma, 2002).

che come la partenza di un percorso, possibilmente chiaro e condiviso da tutti gli attori coinvolti.

In Francia, la circolare del 31 marzo 2006 ha permesso il rinnovo, per una seconda volta, del contratto di *adultes-relais* per la stessa persona, a condizione di trasformare questo contratto in CDI (Contratto a durata indeterminata); infatti l'articolo L 12-10-1 del codice del lavoro autorizzava un solo rinnovamento al CDD (Contratto Durata Determinata), per cui un terzo contratto in CDD a norma di legge non è possibile. Il problema, però, è che non tutte le associazioni hanno le risorse per poter trasformare un contratto da tempo determinato a indeterminato. A questo punto si entra nella nebulosa e complicata questione del: "che fine faranno i mediatori e le mediatrici di queste associazioni una volta che i loro contratti saranno scaduti?" Il 2010 sarà l'anno della fine dei contratti di molti mediatori e mediatrici socioculturali. A breve si vedrà cosa il governo francese farà per questo esercito di lavoratori sociali, indispensabili ai quartieri "difficili", indispensabili alle istituzioni, ma soprattutto indispensabili agli utenti stranieri.

CONCLUSIONI (aperte)

*Sulle strade del mondo
agli angoli dei continenti
ho seminato la mia forza
e i miei sogni...*

B. B. Dadié

Dopo quanto esposto nel corso di questo lavoro le riflessioni conclusive metteranno in evidenza “dove siamo” e “dove stiamo andando”, visto che la mediazione non è un dato acquisito, statico, ma sempre un processo *in fieri*, dinamico. Le nostre conclusioni sono aperte, poiché nel rintracciare e tracciare la figura professionale del mediatore e della mediatrice culturale, in Italia e in Francia, si evidenzia come essa potrebbe mutare da un momento all’altro. Questo dipende *in primis* dalle politiche pubbliche che i governi centrali dei due Paesi attivano a favore della mediazione culturale.

In Italia come in Francia, questa professione si trova attualmente in una posizione di *quasi-statuto*: essa non è riconosciuta a livello istituzionale e presenta dei contorni ancora imprecisati. Questo perché l’assenza di standard nazionali fa sì che la formazione non sia omogenea e uguale per tutti; non esistono, cioè, qualifiche professionali riconosciute a livello nazionale, e quello che le università offrono come formazione sembra sia spendibile per questo genere di lavoro soprattutto nelle associazioni; manca un albo, un ordine dove iscriversi, come accade invece per le altre professioni del sociale, ad esempio educatori, assistenti sociali e animatori.

Come abbiamo visto, quello della *mediazione* è un concetto, un principio, una pratica che da poco si è affermata nella nostra società occidentale. Il termine “mediare” richiama inoltre alla mente diversi significati, come ad esempio l’idea di stare nel mezzo, o trovare il giusto mezzo aristotelico; ma sicuramente riconduce ad un’idea di armonia, di riconciliazione dei conflitti che fa parte, però, del retaggio culturale e religioso orientale, non della nostra cultura individualista. Come prassi, la mediazione dei conflitti nasce negli Stati Uniti intorno agli anni

Sessanta, in risposta ai disordini sociali del periodo. Essa approda successivamente sulle sponde europee grazie alle esperienze inglesi e francesi. Ad un primo sviluppo filosofico e teorico segue l'empiria. Soltanto da pochi anni la mediazione (familiare, scolastica, penale) come pratica si inserisce nelle nostre società, radicandosi con difficoltà soprattutto per quanto concerne il riconoscimento istituzionale. Difatti, sono state proprio queste pratiche che hanno influenzato il dibattito in corso sulla definizione della professione di mediatore culturale.

Durante questo lavoro, ripercorrendo le varie tappe che conducono dalla mediazione dei conflitti alla mediazione culturale, si è sottolineato come il concetto di *mediazione culturale*, e ancor prima quello di *mediazione*, presupponga un confronto con i temi della complessità e del conflitto. Per trasformare i conflitti in qualcosa di utile è necessario gestirli in maniera opportuna, soprattutto nei casi di conflitti interculturali, per evitare che si disseminano pregiudizi, discriminazioni e razzismo nei confronti degli Altri, dei diversi. Nell'incontro/scontro fra persone appartenenti a culture diverse, studiosi come ad esempio Lyotard, Ceretti, Resta, più che di conflitto parlano di *dissidio*. In questi casi, il linguaggio usato non può essere comparato, commisurato; ognuno parla il proprio linguaggio, che è intraducibile e incomprensibile per l'altro. Col dissidio si mina l'identità dell'altro, in questi casi una richiesta molto importante è quella del riconoscimento, poiché il dissidio/conflitto crea dei graffi, delle fratture negli individui.

La *sfida* del mediatore culturale, paradossalmente, è quella di trasformare il dissidio in conflitto, vale a dire trovare le parole che permettano la traduzione dell'uno nell'altro. La mediazione culturale si configura, pertanto, come una pratica costruttiva basata su un approccio che favorisca le relazioni mediante la disponibilità all'incontro e al confronto dialettico delle *diversità*. La sfida attuale è proprio quella di elaborare strategie e sviluppare azioni positive che diano riconoscimento alle diverse identità. Naturalmente, la mediazione diventa nemico del mediatore se tende a normalizzare e ad assimilare l'immigrato alle nostre regole e norme di vita, negando la varietà, il pluralismo e le diversità.

Non è stato semplice ricostruire il panorama della situazione italiana relativa all'area della mediazione culturale. Gli studi e le ricerche svolti su questo tema sono scarsi e affrontano perlopiù solo elementi parziali.

Agli inizi degli anni Novanta l'immigrazione passa da una questione di emergenza ad un fenomeno stabile e strutturale da cui non si può più sfuggire. A fronte della crescita esponenziale della presenza di stranieri, la mediazione culturale in Italia rappresenta una delle risposte attivate dalle amministrazioni nel tentativo di adeguare i servizi rispetto all'emergenza di una nuova domanda sociale. La mediazione parte in forma sperimentale all'inizio degli anni '90, diffondendosi in maniera diseguale nelle varie aree del Paese, sulla base di esperienze già iniziate negli altri Paesi Europei. Si tratta dunque di una pratica e di nuove figure professionali che chiedono di essere promosse sul territorio e che necessitano di chiarimenti riguardo alle competenze, al ruolo e alle specificità.

Le prime esperienze a livello sperimentale, promosse soprattutto in ambito sanitario, sono nate nella città di Milano, successivamente a Torino, Bologna e Roma. A partire da ciò, si sono poi sviluppati modelli di intervento, sono fiorite scuole di formazione di mediatori ed è stata tentata anche una prima elaborazione teorica. Dopo quindici anni di pratica, è condivisa l'idea che la mediazione sia un servizio "a tempo", destinato un domani ad essere affiancato e circoscritto da altri strumenti e da altri servizi, utili a perseguire il fine dell'integrazione e dell'interculturale. Questo è dovuto al fatto che, ancora oggi, la mediazione culturale non sembra aver superato il suo carattere originario di servizio "emergenziale/sperimentale", anche se circa il cinquanta per cento degli organismi nazionali hanno dichiarato di svolgere attività di mediazione da oltre cinque anni, ed il venti per cento da oltre dieci anni (CISP-UNIMED, 2004).

Ad aggravare tale situazione si aggiunge anche il fenomeno della rotazione dei mediatori culturali, i quali offrono spesso prestazioni limitate nel tempo e in più ambiti (sociale, sanitario, scolastico, ecc.), il loro numero, dunque, varia di molto a seconda dei periodi, con una conseguente precarietà e mobilità. Infatti, molti mediatori e mediatrici, soprattutto quelli "a chiamata", si muovono da un servizio all'altro per completare il loro pacchetto di ore settimanali; essi si trovano cioè in una situazione di spezzettamento degli interventi che non permette di riuscire a garantirne la continuità. Il Cisp, nella ricerca citata, sottolinea la

deresponsabilizzazione delle istituzioni nei riguardi dei mediatori, lasciati da soli nella gestione dei rapporti con gli utenti stranieri. In tal modo si sottovalutano le potenzialità di impiego della figura del mediatore.

Tra i mediatori e le mediatrici intervistati/e serpeggia in effetti un diffuso malessere, perché il loro status giuridico, professionale e retributivo non è stato definito e riconosciuto adeguatamente, nonostante lo sforzo di tante istituzioni pubbliche soprattutto locali, e del privato sociale. Emblematico a questo proposito è il caso della città di Bologna, che presenta il primato dell'azione pubblica sul terzo settore.

In Francia, la mediazione culturale sembra aver giocato fin dall'inizio due funzioni principali: prevenire e ricomporre i conflitti; coinvolgere gli immigrati nelle politiche e nei servizi della città. Gli immigrati sono stati inseriti professionalmente in ambito sociale agli inizi degli anni settanta da associazioni come l'*ISM-RP (Inter Service Migrant-Région Parisienne)*. Mentre la mediazione culturale si presenta come una nuova funzione che opera, a partire dal 1981, nei quartieri "sensibili" con un alto tasso di immigrati, per iniziativa di intellettuali e migranti. In questo, esempi di figure altamente professionalizzate sono state le *femmes relais*, mediatrici attive a livello di quartiere e coinvolte nelle politiche di sviluppo delle *banlieues*.

Il dibattito sulla mediazione culturale è in Francia molto simile a quello italiano, pur riferendosi ad un contesto più maturo. Infatti, venti anni di pratica hanno portato ad un consolidamento e ad un certo riconoscimento istituzionale, soprattutto nelle associazioni di donne. Allo stesso tempo, il settore si è un po' diversificato. Da una parte con l'entrata in scena di associazioni *ad hoc*, create per praticare esclusivamente la mediazione; dall'altra per effetto delle politiche pubbliche che hanno promosso lo statuto di *adultes-relais*; in conseguenza di tutta questa serie di fattori, si è prodotta una diversificazione dei percorsi delle mediatrici. Alle pioniere della mediazione sociale e culturale si sono aggiunte giovani donne in cerca di impiego e di inserimento professionale, le quali non hanno né un passato di militanza né esperienze associative.

In particolare, dalla ricerca sul campo nella metropoli parigina e dall'analisi della letteratura sul tema, si evince uno scenario simile a quello

italiano. Molto spesso, la mediazione si pone come una professione posta tra precariato e ricerca di riconoscimento istituzionale. Questo, nonostante le prime esperienze risalgano agli inizi degli anni ottanta, soprattutto quelle iniziate benevolmente. Ancora oggi, la maggioranza dei mediatori e delle mediatrici socioculturali viene reclutata tramite il dispositivo *adultes-relais* messo in campo dalla *Politique de la ville*, una politica di sviluppo territoriale dei quartieri “a rischio”. Anche se la moltiplicazione dei problemi (si pensi ad esempio alle rivolte dell’autunno 2005 nelle periferie parigine) reclama l’intervento delle mediatrici, i poteri pubblici continuano a mantenere le associazioni in una precarietà poco favorevole ad un consolidamento delle competenze. Le mediatrici, in tal modo, vivono sotto costante pressione il lavoro, e le ambizioni personali si scontrano spesso con una realtà che le contraddice. La prospettiva della fine dei contratti di aiuto colloca le mediatrici in una duplice posizione sfavorevole: l’alternativa tra la disoccupazione e un impiego non qualificato.

Pur poste in una posizione centrale, le associazioni nelle quali si conosce e si esercita la mediazione sociale e culturale appaiono al contempo fragili. Questo significa che le associazioni, da una parte, mantengono una certa indipendenza nei confronti di istituzioni e poteri locali, ma dall’altra dipendono dalle convenzioni e dagli aiuti istituzionali che impongono il “modello repubblicano”. É evidente che le mediatrici prive di una solida formazione, di una forte convinzione personale, di un appoggio associativo e di militanza potrebbero più facilmente subire delle pressioni esterne. Dalle interviste alle responsabili di alcune associazioni storiche emerge tuttavia una forte convinzione e determinazione nel non cadere vittime di alcuna pressione.

Questo è in sintesi il quadro della situazione francese.

Concludendo, è forse arrivato il tempo, nei due Paesi, che quanti condividono il valore della mediazione si rimettano in “cammino”. Un cammino ha sempre davanti a sé complessità e difficoltà. Sciogliere i nodi, le criticità e le difficoltà è ciò che attende nel prossimo futuro le istituzioni e il terzo settore orientati a offrire servizi per la mediazione culturale. Ma non solo. Bisogna valorizzare le esperienze accumulate in questi anni di pratica, nel capitalizzarle l’offerta futura potrebbe di certo migliorare.

BIBLIOGRAFIA

AA. VV., *Culture a confronto. La gestione della diversità*, Fondazione Silvano Andolfi, Roma, 2000.

AA. VV., *Famiglie immigrate e scuola: aspettative in conflitto*, Franco Angeli, Milano, 1990.

AA. VV., *Il libro della cura di sé, degli altri, del mondo*, Rosenberg & Sellier, Torino, 1999.

AA. VV., *L'école de tous les élèves*, L'Harmattan, Paris, 1992.

AA. VV., *L'école en mutation*, in «Sciences Humaines», N. 111, EHESS, Paris, décembre 2000.

AA. VV., *La Professione di Mediatrice/Mediatore culturale. Ricerca comparata sulle tipologie concettuali e pratiche di utilizzo della risorsa immigrata in campo sociale nell'area dell'interculturalità*, Ricerca Associazione Almaterra, Torino, marzo 1999.

AA.VV., *Les médiations culturelles*, in «Hommes et Migrations», N. 1164, 04/1993, Paris, 1993.

Accorsero A., *Il mondo della produzione*, il Mulino, Bologna, 1994.

Adorno T. W., *Dialettica negativa*, Einaudi, Torino, 1966.

Aime M., *Eccessi di culture*, Einaudi, Torino, 2004.

Aime M., *Gli specchi di Gulliver. In difesa del relativismo culturale*, Bollati Boringhieri, Torino, 2006.

Aluffi Pentini A. (a cura di), *La mediazione interculturale. Dalla biografia alla professione*, Franco Angeli, Milano, 2004.

Améry J., *Intellettuale ad Auschwitz*, Bollati Boringhieri, Torino, 1997.

Amselle J. L., *Vers un multiculturalisme français. L'empire de la coutume*, Champs/Flammarion, Paris, 1996.

Andolfi M. (a cura di), *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano, 2003.

Anolli L., *Psicologia della cultura*, il Mulino, Bologna, 2004.

Appadurai A., *Après le colonialisme, les conséquences culturelles de la globalisation*, Payot, Paris, 1998.

Appadurai A., *Modernity at Large. Cultural Dimensions of Globalization*, Minneapolis-London, University of Minnesota Press, 1996; tr. it. *Modernità in polvere. Dimensioni culturali della globalizzazione*, Meltemi, Roma, 2001.

Appadurai A., *Entretiens du XXI siècle: faut-il démocratiser la mondialisation?* Colloque Unesco, Parigi, 22 marzo 2004.

Arielli E., Scotto G., *I conflitti. Introduzione ad una teoria generale*, Mondadori, Milano, 1998.

Aristotele, *Etica Nicomachea*, Vol. II, Rizzoli, Milano, 1986.

Augé M., *Non-lieux: introduction à une anthropologie de la surmodernité*, Éditions du Seuil, Paris, 1992.

Augé M., *Le sens des autres: actualité de l'anthropologie*, Librairie Arthème Fayard, Paris, 1994.

Autès M., *L'évolution des métiers du social: la pertinence des femmes-relais et de médiateurs socioculturels*, in «Profession Banlieue», *Professionnaliser la médiation sociale: pour un statut des femmes-relais*, Neuvième Rencontre Profession Banlieue, juillet 1997.

Avenel C., *Sociologie des «quartiers sensibles»*, Armand Colin, 2 Edizione, Paris, 2007.

Balbo L., *In che razza di società vivremo? L'Europa, il razzismo, il futuro*, Mondadori, Milano, 2006;

Balsamo F., *Famiglie di migranti. Trasformazioni dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci, Roma, 2003.

Barbier J. M. (dir.), *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, PUF, Paris, 1998.

Bassetti O., *Educare assistendo*, Rosini Editrice, Firenze, 1994.

Bateson G., *Verso un'ecologia della mente*, Adelphi, Milano, 2000.

Bateson M. C., *Comporre una vita*, Feltrinelli, Milano, 1998.

Bauman Z., *Dentro la globalizzazione. Le conseguenze sulle persone*, Laterza, Bari-Roma, 1999.

Bauman Z., *La società dell'incertezza*, il Mulino, Bologna, 1999.

Bauman Z., *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano, 2000.

Bautier E., Charlot B., Rochex J. Y., *Ecole et savoir dans les banlieues...et ailleurs*, Armand Colin Editeur, Paris, 1992.

- Bautier E., Branca-Rosoff S., *Pratiques linguistiques des élèves en échec scolaire et enseignement*, Ville-Ecole-Intégration Enjeux, N. 130, septembre 2002.
- Beaud S., *80% au bac...et après? Les enfants de la démocratisation scolaire*, Éditions la Découverte, Paris, 2002.
- Beaud S., Weber F., *Guide de l'enquête de terrain*, La Découverte, Paris, 2003.
- Beck U., *Che cos'è la globalizzazione*, Carocci, Roma, 1999.
- Belpiede A. (a cura di), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, UTET, Torino, 2002.
- Benedict A., *Imagined Communities: Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*, Revised edition ed. London & NY: Verso, 1991; tr. it.: *Comunità immaginate. Origine e diffusione dei nazionalismi*, Manifesto Libri, Roma, 1996.
- Beneduce R., *Etnopsichiatria. Sofferenza mentale e alterità fra storia, dominio e cultura*, Carocci, Roma, 2007.
- Beneduce R., *Frontiere dell'identità e della memoria. Etnopsichiatria e migrazioni nel mondo creolo*, Franco Angeli, Milano, 1998.
- Benhabib S., *The claims of culture. Equality and diversity in the global era*, Princeton, N. J., Princeton University Press; tr. it.: *La rivendicazione dell'identità culturale. Eguaglianza e diversità nell'era globale*, il Mulino, Bologna, 2005.
- Benhabib S., *I diritti degli altri: stranieri, residenti, cittadini*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2006.
- Bennet M. J. (a cura di), *Principi di comunicazione interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2002.
- Bernard P., *Immigration: le défi mondial*, Collection Folio/Actuel, Éditions Gallimard, Paris, 2002.
- Bertolini P., *L'esistere pedagogico. Ragioni e limiti di una pedagogia come scienza fenomenologicamente fondata*, La Nuova Italia, Firenze, 1988.
- Besemer Ch., *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA, Torino, 1999.
- Besozzi E. (a cura di), *Crescere tra appartenenze e diversità. Una ricerca tra i preadolescenti delle scuole medie milanesi*, Franco Angeli, Milano, 1999.
- Best F., *L'échec scolaire*, PUF, Paris, 1997.
- Bhabha H., *I luoghi della cultura*, Meltemi, Roma, 2006.
- Bichi R. (a cura di), *Racconti di vita. La prospettiva etnosociologica*, Franco Angeli, Milano, 1999.

- Billion P., *Travail social et immigration: traitement de la "différence" et territorialisation des politiques publiques* in «Le cahiers du Cérim», Rennes, Université de Haute Bretagne, N. 8, décembre 2001.
- Body-Gendrot S., *Ville et violence. L'irruption de nouveaux acteurs*, PUF, Paris, 1993.
- Body-Gendrot S., *Les Villes face à l'insécurité. Des ghettos américains aux banlieues françaises*, Bayard, Paris, 1998.
- Boltanski L., *Stati di pace. Una sociologia dell'amore*, Vita e pensiero, Milano, 2005.
- Bonafè-Schmitt J.P., *La médiation. Une justice douce*, Syros Alternatives, Paris, 1992.
- Bonifazi C., *L'immigrazione straniera in Italia*, il Mulino, Bologna, 1998.
- Boubeker A., *Les mondes de l'ethnicité*, Éditions Balland, Paris, 2003.
- Bouchard M., Mierolo G. (a cura di), *Prospettive di mediazione*, EGA, Torino, 2000.
- Boudon R., Cuin C. H., Massot A., *L'axiomatique de l'inégalité des chances*, l'Harmattan, Paris, 2000.
- Bourdieu P., *Questions de sociologie*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1984.
- Bourdieu P., Passeron J. C., *Les héritiers: les étudiants e la culture*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1985.
- Bourdieu P., *Choses dites*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1987.
- Bourdieu P. (a cura di), *La Misère du monde*, Seuil, Paris, 1993.
- Bourdieu P., *Raisons pratiques. Sur la théorie de l'action*, Éditions du Seuil, Paris, 1994.
- Bourdieu P., *La Distinzione. Critica sociale del gusto*, il Mulino, Bologna, 2001.
- Bourdieu P., *Langage et pouvoir symbolique*, Éditions du Seuil, Paris, 2001.
- Boutet J., *Ils Parlent pas comme nous. Pratiques langagières des élèves et pratiques langagières scolaires*, Ville-Ecole-Intégration Enjeux, N. 130, septembre 2002.
- Bush R. A. B., Folger J. P., *The promise of mediation: Responding to conflict*, Jossey-Bass, S. Francisco, 1994.
- Busso P., *La sfida ecologica del conflitto*, in "Animazione Sociale", N. 05/97, Edizioni, Gruppo Abele, Torino, 1997.

- Cacouault M., Oeuvrard F., *Sociologie de l'éducation*, La Découverte, Paris, 2001.
- Callari Galli M., *Il concetto di cultura*, il Mulino, Bologna, 1972.
- Callari Galli M., *Per un'educazione all'alterità*, in AA. VV., *Dalla tolleranza alla solidarietà*, Franco Angeli, Milano, 1990.
- Callari Galli M., *Antropologia per insegnare*, Mondadori, Milano, 2000.
- Caponio T., *Città italiane e immigrazione. Discorso pubblico e politiche a Milano, Bologna e Napoli*, il Mulino, Bologna, 2006.
- Caponio T., Gentile E., *La mediazione interculturale nei servizi. Il caso della provincia di Bologna*, Dossier mediazione, anno 2006, N. 1, Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni, gennaio 2006.
- Caputo A., *Verso un diritto speciale per gli immigrati?*, in "Questione Giustizia", Franco Angeli, Milano, N. 6, 2000.
- Caritas/Migrantes, *Immigrazione, Dossier statistico 2005*, XV Rapporto, Roma, 2005.
- Cassano F., *Partita doppia*, il Mulino, Bologna, 1993.
- Cassano F., *Il pensiero meridiano*, Laterza, Roma-Bari, 1996.
- Cassano F., Zolo D., *L'alternativa mediterranea*, Feltrinelli, Milano, 2007.
- Castelli S., *La mediazione. Teorie e tecniche*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996.
- Castiglioni M., *La mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, 1997.
- Cavicchi I., *L'uomo inguaribile. Il significato della medicina*, Editori Riuniti, Roma, 1998.
- Ceccatelli Gurrieri G., *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Carocci, Roma, 2003.
- Cella G. P., *Tracciare i confini. Realtà e metafore della distinzione*, il Mulino, Bologna, 2006.
- Ceretti A., Natali L., *Cosmologie violente. Percorsi di vite criminali*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2009.
- Chevalier G., *Sociologie critique de la politique de la ville*, L'Harmattan, Paris, 2005.
- Chomsky N., *Linguaggio e problemi della conoscenza*, il Mulino, Bologna, 1998.

- CIEMI, *Immigration: à la recherche des intermédiaires culturels*, in «Migrations Société», Vol. 4, N. 22-23, juillet-octobre 1992.
- CIEMI, *Intermédiaires culturels: le champs de l'école*, in «Migrations Société», Vol. 8, N. 46-47, juillet-octobre 1996.
- Cima R., *Abitare le diversità. Pratiche di mediazione culturale: un percorso fra territorio e istituzioni*, Carocci, Roma, 2005.
- CISP-UNIMED, *Indagine sulla mediazione culturale in Italia. La ricerca e la normativa regionale*, cicl. CISP, Roma, 2004.
- Cohen S., *Stati di negazione. La rimozione del dolore nella società contemporanea*, Carocci, Roma, 2002.
- Cohen-Emerique M., *Connaissance d'autrui et processus d'attribution* en «Cahiers de Sociologie économique culturelle et ethnopsychologie», N. 10, 12/88, Paris, 1988.
- Cohen-Emerique M., *Travailleurs sociaux et migrants. La reconnaissance identitaire dans le processus d'aide*, in Camilleri C., Cohen-Emerique M., *Chocs de cultures*, L'Harmattan, Paris, 1989.
- Cohen-Emerique M., Fayman S., *La médiation sociale et culturelle. Enseignements de 10 ans de pratique*, FIA-ISM, Paris, 2004.
- Cohen-Emerique M., Fayman S., *Médiateurs Interculturels passerelles d'identité*, Connexions, N. 83, 2005.
- Colombo A., Sciortino G. (a cura di), *Stranieri in Italia. Assimilati ed esclusi*, Il Mulino, Bologna, 2002.
- Colombo E., *Differenze, disuguaglianze, identità: dalle politiche della differenza a pratiche di multiculturalismo quotidiano*, Convegno AIS, Sezione Vita Quotidiana, *Differenze culturali e disuguaglianze materiali*, Urbino 13/15 settembre 2007.
- Colombo E., *Quando il vicino è straniero : il multiculturalismo quotidiano come spazio di costruzione della differenza e di analisi sociologica*, Working Papers, Dipartimento di Studi Sociali e Politici, Università degli studi di Milano, 8/2003.
- Coppola De Vanna A., *La mediazione mediterranea*, in "Mediaries", N. 1, Edizioni Dedalo, Bari, 2003.
- Costa-Lascoux J. et Weil P., *Logique d'Etat et immigrations*, Éditions Kimé, Paris, 1992.

- Crespi F., *Manuale di sociologia della cultura*, Editori Laterza, Roma-Bari, 1996.
- Crespi F., *Identità e riconoscimento nella sociologia contemporanea*, Editori Laterza, Roma/Bari, 2004.
- Crespi F., *Il male e la ricerca del bene*, Universale Meltemi, Roma, 2006.
- Crespi F., *Contro l'aldilà. Per una nuova cultura laica*, il Mulino, Bologna, 2008.
- CRINALI, *Sguardi a confronto*, Franco Angeli, Milano, 2000.
- CRINALI, *Professione mediatrice culturale*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- Crispini I., *“Tra corpo e anima”. Riflessioni sulla natura umana da Kant a Plessner*, Marsilio, Venezia, 2004.
- Cunha M., *Le travail de médiation dans les quartiers populaire. Regards des institutions*, Profession Banlieue, 1998.
- Dahrendorf R. (1959), *Class and Class Conflict in Industrial society*; tr. it.: *Classi e conflitto di classe nella società industriale*, Laterza, Roma, 1971.
- Dal Lago A., *Non-persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*, Feltrinelli, Milano, 1999.
- De Leo G., *Psicologia della responsabilità*, Laterza, Roma-Bari, 1996.
- De Martino E., *La terra del rimorso*, Il Saggiatore, Milano, 1961.
- De Martino E., *La fine del mondo. Contributo all'analisi delle apocalissi culturali*, Einaudi, Torino, 1977.
- De Pury S., *Comment on dit dans ta langue? Pratiques ethnopsychiatriques*, Le Seuil, Paris, 2005.
- De Rose C., *Che cos'è la ricerca sociale*, Carocci, Roma, 2003.
- De Rose C., Floriani S. (a cura di), *Appartenenza, globalizzazione, multiculturalismo*, “Ou. Riflessioni e provocazioni”, Volume XIV, N. 1, 2003.
- Delcroix C., *Rôles joués par les médiatrices socio-culturelles au sein du développement locale et urbain*, in «Espace et Société», *Villes, sciences sociales, professions*, N. 84/85, L'Harmattan, Paris, 1996.
- Delcroix C., *Pour une connaissance critique de processus de médiation et des figures de médiateur*, in «Revue de Sociologie et d'Anthropologie», UTINAM, *Dynamiques professionnelles et temporalités*, L'Harmattan, Paris, 1999.
- Delcroix C., *Cumul des discrédits et action: l'exemple des médiatrices socioculturelles*, in «Hommes & Migrations», *Médiations et travail social*, N. 1249, mai-juin 2004.

- Dhoquois A., *Banlieue créatives en France*, Autrement, Paris, 2006.
- Di Marco M., *La tragedia greca. Forma, gioco scenico, tecniche drammatiche*, Carocci, Roma, 2000.
- Diana P., Montesperelli P., *Analizzare le interviste ermeneutiche*, Carocci, Roma, 2005.
- Donnici R., *Pratiche linguistiche e mediazione culturale. Per una ricerca sulle difficoltà scolastiche dei figli di migranti magrebini a Parigi*, Working Papers, N. 87, Dipartimento di Sociologia e Scienza Politica, Università degli Studi della Calabria, ottobre 2004.
- Dossier, *Ville, quartiers, banlieue: les ressources des habitants*, in «Economie & Umanisme», N. 376, 2000.
- Dubet F., *La galère. Jeunes en survie*, Fayard, Paris, 1987.
- Dubet F., Lapeyronne D., *Le Quartier d'exil*, Seuil, Paris, 1992.
- Dubet F., Martuccelli D., *À l'école. Sociologie de l'expérience scolaire*, Editions du Seuil, Paris, 1998.
- Duccio D. (a cura di), *Immigrazione straniera e interventi formativi. Bisogni, programmazione locale, esperienze*, Franco Angeli, Milano, 1984.
- Duccio D., *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1996.
- Duccio D., Favaro G., *Bambini stranieri a scuola*, La Nuova Italia Editrice, Milano, 2000.
- Duccio D., Giusti M. (a cura di), *Con voce diversa. Pedagogia e differenza sessuale e di genere*, Guerini e Associati, Milano, 2001.
- Durhkeim E., *Il suicidio*, Rizzoli, Milano, 1993.
- Durhkeim E., *La divisione del lavoro sociale*, Edizioni di Comunità, Milano, 1999.
- Eco U., *Dire quasi la stessa cosa. Esperienze di traduzione*, Bompiani, Milano, 2003.
- Elias N., *Logiques de l'exclusion*, Librairie Arthème Fayard, Paris, 1997.
- Erikson E. H., *Adolescence et crise. La quête de l'identité*, Collection «Champs», Editions Flammarion, Paris, 1972.
- Espaces et Sociétés, *Villes, Sciences sociales, professions*, N. 84-85, L'Harmattan, Paris, 1996.

- Estèbe P., *L'usage des quartiers. Action publique et géographie dans la politique de la ville (1982-1999)*, L'Harmattan, Paris, 2004.
- Facchi A., *I diritti nell'Europa multiculturale*, Edizioni Laterza, Roma-Bari, 2001.
- Fanon F., *Pelle nera maschere bianche. Il nero e l'Altro*, Marco Tropea Editore, Milano, 1996.
- Fanon F., *I dannati della terra*, Edizioni di Comunità Einaudi, Torino, 2000.
- Favaro G., *Imparare l'italiano imparare in italiano. Alunni stranieri e apprendimento della seconda lingua*, Guerini Associati, Firenze, 1999.
- Favaro G., Fumagalli M. (a cura di), *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Carocci, Roma, 2004.
- Fayman S., *L'expérience de la médiation sociale et culturelle. État des lieux dans quelques départements*, FIA-ISM, Paris, 2000.
- Fayman S., *Les associations de médiation sociale et culturelle: passerelles fragile entre des mondes qui s'ignorent ou porteuses d'un nouveau regard sur les différences?*, in «Hommes & Migrations», N. 1249, Paris, mai-juin 2004.
- Fayman S., *Les associations de médiations sociale et culturelle. Du bénévolat à la professionnalisation*, in «Hommes & Migrations», *Médiations et travail social*, N. 1249, Paris, mai-juin 2004.
- Ferrero A. (a cura di), *Corpi individuali e contesti interculturali*, L'Harmattan Italia "Conessioni", Torino, 2003.
- Fiorucci M., *La mediazione culturale*, Armando Editore, Roma, 2000.
- Fisher R. J., Ury W., *Comment réussir une négociation?*, Éditions du Seuil, Paris, 1982.
- Floriani S., *Identità di frontiera. Migrazione, biografie, vita quotidiana*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 2004.
- Fraser N., Honneth A., *Redistribuzione o riconoscimento: una controversia politico-filosofica*, Meltemi, Roma, 2007.
- Friedman J., Lash S., *Modernity and Identity*, Blackwell, Oxford, Cambridge, 1992.
- Friedman J., *Cultural Identity & Global Process*, Sage Publications Ltd, october 1994.

- Friedman J., *Des racines et (dé)routes: tropes pour trekkers*, in «L'Homme», N. 156, octobre-décembre 2000.
- Friedman J., *L'implosion de la modernité: un nouveau tribalisme*, La Pensée, janvier-mars 2001.
- Gadamer H. G., *Verità e metodo*, Bompiani, Milano 1983.
- Galluppo L., *Prospettive di mediazione culturale: dentro il conflitto e oltre. Studio di un caso. L'unità operativa interculturalità della ASL di Bergamo*, tesi di laurea, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, a.a. 2001-2002.
- Garfinkel H., *Studies in Ethnometodology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, 1967.
- Geertz C., *Antropologia interpretativa*, il Mulino, Bologna, 1988.
- Geertz C., *Interpretazione di culture*, il Mulino, Bologna, 1988.
- Ghezzi M., *Il rispetto dell'altro*, NIS, Roma, 1996.
- Giaccardi C., *La comunicazione interculturale*, il Mulino, Bologna, 2005.
- Giaccardi C., *Memoria etnica, riflessività e identità di frontiera*, in “Comunicazioni Sociali”, Università Cattolica, Milano, N. 3, 1999.
- Giblin B. (sous la direction de), *Dictionnaire des Banlieues*, Larousse, 2009.
- Girard R., *La violenza e il sacro*, Adelphi, Milano, 2000.
- Giulini P. (a cura di), *Il mediatore: un “terzo uomo”*, in “Marginalità e Società”, N. 27, Franco Angeli, Milano, 1994.
- Giusti M., *Fenomenologia della mediazione. Materiali e idee per la comunicazione interculturale*, Thélème Editore, Torino, 2001.
- Giusti M., *Ricerca interculturale e metodo autobiografico. Bambini e adulti immigrati: un progetto, molte storie*, La Nuova Italia, Firenze, 1998.
- Giusti M., *L'educazione interculturale nella scuola di base. Teorie, esperienze, narrazioni*, La Nuova Italia, Firenze, 2001.
- Goffman E., *La vita quotidiana come rappresentazione*, il Mulino, Bologna, 1969.
- Goffman E., *Il rituale dell'interazione*, il Mulino, Bologna, 1988.
- Gouirir M., *Une institutrice et ses «petits étrangers»*, Actes de la Recherche en Sciences Sociales, N. 129, sept. 1999.
- Goussot A., *Carcere, mediazione, immigrazione: problematiche emerse in seguito ai Seminari*, in “Mediazione, Carcere, Immigrazione”, Documentazione e materiali di riflessione dei seminari svoltisi a Bologna 2/12/97 e il 1/6/98, Lo Scarabeo, Bologna, 1998.

- Grande T., *Che cosa sono le rappresentazioni sociali*, Carocci, Roma, 2004.
- Grande T., Parini E. G. (a cura di), *Studiare la società. Questioni, concetti, teorie*, Carocci, Roma, 2007.
- Grandi F., Tanzi E. (a cura di), *La città meticcias. Riflessioni teoriche e analisi di alcuni casi europei per il governo delle migrazioni*, Franco Angeli, Milano, 2007.
- Green N. L., *Repenser les migrations*, PUF, Paris, 2002.
- Groud-Dahmane F., *Enfants d'ici, enfants d'ailleurs*, Erés, Toulouse, 1993.
- Habermas J., Taylor C., *Multiculturalismo. Lotte per il riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, 2006.
- Hall E. T., *The Silent Language*, Doubleday, New York, 1959.
- Hall E. T., *La dimensione nascosta*, Bompiani, Milano, 2001.
- Hammouche A., *La politique de la ville entre médiation et proximité*, in «Droit & Société», Lextenso éditions, Paris, N. 38/1998.
- Herrigel E., *Lo Zen e il tiro con l'arco*, Adelphi, Milano, 2004.
- Honneth A., *Riconoscimento e disprezzo. Sui fondamenti di un'etica post-tradizionale*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 1993.
- Honneth A., *Lotta per il riconoscimento*, il Saggiatore, Milano, 2002.
- Howlett M., Ramesh M., *Come studiare le politiche pubbliche*, il Mulino, Bologna, 1995.
- I. N. S. E. E., *Regard sur l'immigration*, Paris, 1999.
- I. S. M. U., *Sesto rapporto sulle migrazioni 2000*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- Jabbar A., *Mediazione socioculturale e cittadinanza*, in "Animazione Sociale", 10/00, Gruppo Abele, Torino, 2000.
- Jabbar A., *Significato, nodi e dilemma*, in CEM/ Mondialità, 11/00, 2000.
- Jacquier C., *Les quartiers américains: rêve et cauchemar*, L'Harmattan, Paris, 1993.
- Jedlowski P., *Quello che tutti sanno. Per una discussione sul concetto di senso comune*, in "Rassegna Italiana di Sociologia", N. XXXV/1, il Mulino, Bologna, 1994.
- Jedlowski P., *Storie comuni. La narrazione nella vita quotidiana*, Mondadori, Milano, 2000.
- Jedlowski P., *Fogli nella valigia. Sociologia, cultura, vita quotidiana*, il Mulino, Bologna, 2003.

- Jedlowski P., *Un giorno dopo l'altro. La vita quotidiana fra esperienze e routine*, il Mulino, Bologna, 2005.
- Jedlowski P., *Il sapere dell'esperienza*, Carocci, Roma, 2008.
- Jelloun T. B., *Amori stregati*, Bompiani, Milano, 2005.
- Jelloun T. B., *Il razzismo spiegato a mia figlia. Il montare dell'odio*, 2 Edizione, Bompiani, Milano, 2005.
- Kokoreff M., *La force des quartiers. De la délinquance à l'engagement politique*, Payot, Paris, 2003.
- Kundera M., *L'identità*, Adelphi, Milano, 1997.
- La Cecla F., *Il tappeto da viaggio*, in Semprini A. (a cura di), *Il senso delle cose. I significati sociali e culturali degli oggetti quotidiani*, Franco Angeli, Milano, 1999.
- La Cecla F., *Il malinteso. Antropologia dell'incontro*, Laterza, Roma-Bari, 2003.
- La Cecla F., Zanini P. (a cura di), *La quotidianità del sistema globale*, di Friedman J., Mondadori, Milano, 2005.
- La Valle D., *Riconoscimento e identità*, in "Rassegna Italiana di Sociologia", anno XLVI, N. 3, luglio-settembre 2005.
- Labov W., *Sociolinguistique*, Les Éditions de Minuit, Paris, 1987.
- Labov W., *Le parler ordinaire: la langue dans les ghettos noirs des Etats-Unis*, Les Éditions des Minuit, Paris, 1993.
- Lahire B., *Tableaux de famille. Heures et malheurs en milieux populaire*, Gallimard/Seuil, Paris, 1995.
- Laing R. D., *L'io diviso*, Einaudi, Torino, 1986.
- Lanzara F., *Capacità negativa*, il Mulino, Bologna, 1993.
- Laplantine F., Nouss A., *Il pensiero meticcio*, Elèuthera, Milano, 2006.
- Le Goaziou V., Rojzman C., *Les banlieues*, Le Cavalier Bleu Éditions, Paris, 2006.
- Leccardi C. (a cura di), *I limiti della modernità*, Carocci, Roma, 1999.
- Lenzi L., *Poetica della mediazione*, I° Convegno di Studi sui Metodi Alternativi di Risoluzione dei Conflitti, *Dalla decisione alla mediazione*, Sassari, 26 maggio 2000.
- Lepoutre D., *Cœur de banlieue*, Ed. Odile Jacob, Paris, 1997.
- Lévinas E., *Quattro letture Talmudiche*, Il Melangolo, Genova, 2000.

- Loomba A., *Colonialismo/postcolonialismo*, Meltemi, Roma, 2000.
- Lorreyte B. (dir.), *Les politiques d'intégration des jeunes issus de l'immigration*, CEMI/ l'Harmattan, Paris, 1993.
- Luatti L. (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- Luatti L., *La città plurale. Trasformazioni urbane e servizi interculturali*, EMI, Bologna, 2006.
- Luison L., *La mediazione come strumento di intervento sociale*, Franco Angeli, Milano, 2006.
- Luison L., Liaci S. (a cura di), *Mediazione sociale e Sociologia*, Franco Angeli, Milano, 2000.
- Lyotard J. F., *Il dissidio*, Feltrinelli, Milano, 1985.
- Madeline B., *Le rôle des femmes-relais en Seine-Saint-Denis avec Profession Banlieue*, in «Information sociales», *Famille et quartiers sensibles. Stratégie de familles et interventions publiques*, N. 141, 2007.
- Madeline B., *Professionaliser la médiation sociale: pour un statut des femmes-relais*, in «Profession Banlieue», *Présentation du «Référentiel femmes-relais»*, 2001.
- Maffesoli M., *Del nomadismo. Per una sociologia dell'erranza*, Franco Angeli, Milano, 2000.
- Maffettone S., Veca S. (a cura di), *Manuale di filosofia politica*, Donzelli, Roma, 1996.
- Manço A., *Intégration et identités. Stratégies et positions des jeunes issus de l'immigration*, Département de Boeck Université, Bruxelles, Paris, 1999.
- Mansour F., *La condition de la femme dans l'Islam*, Edizione Allia, Paris, 2003.
- Mantovani G., *L'elefante invisibile. Tra negazione e affermazione della diversità*, Giunti, Firenze, 1998.
- Mantovani G., *Intercultura. E' possibile evitare le guerre culturali?*, il Mulino, Bologna, 2004.
- Mantovani S. (a cura di), *La ricerca sul campo in educazione. I metodi qualitativi*, Mondadori, Milano, 1998.
- Marcelli D., Braconnier A., *Adolescenza e psicopatologia*, Masson, Milano, 1999.
- Margalit A., *La società decente*, Guerini e Associati, Milano, 1998.

Maurel E., *Les médiations sociale set culturelles. Les ateliers des médiations en Île-de-France*, Profession Banlieue, 2002.

Mazzara B., *Appartenenza e pregiudizio. Psicologia sociale delle relazioni interetniche*, NIS, Urbino, 1996.

Mead G.H. (1934), *Mind, Self, Society from the standpoint of a social behaviourist*; tr. it.: *Mente, sé e Società dal punto di vista di uno psicologo comportamentale*, Giunti Barbera, Firenze, 1966.

Melucci A., *Il gioco dell'io. Il cambiamento di sé in una società globale*, Feltrinelli, Milano 1991.

Melucci A., *Culture in gioco. Differenze per convivere*, Il Saggiatore, Milano, 2000.

Merklen D., *Quartiers populaires, quartiers politiques*, La Dispute/Snédite, Paris, 2009.

Mizzau M., *E tu allora? Il conflitto nella comunicazione quotidiana*, il Mulino, Bologna, 2002.

Monceri F., *Interculturalità e comunicazione. Una prospettiva filosofica*, Edizioni Lavoro, Roma, 2006.

Mondini M. R., *La Mediazione come pratica di intervento: alcune riflessioni sul metodo*, in "Giornata di Studio", *La Mediazione penale minorile. Dall'incontro tra vittima e reo, una giustizia che ripara: esperienze e prospettive a confronto*, Università Politecnica delle Marche, Facoltà di Economia, Ancona, 23 gennaio 2009.

Morel S., *Ecole territorires et identités. Les politiques publiques françaises à l'épreuve de l'ethnicité*, l'Harmattan, Paris, 2002.

Morineau J., *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, Milano, 1995.

Morlino L., *Introduzione alla ricerca comparata*, il Mulino, Bologna, 2005.

Nancy J. L., *Strani corpi stranieri* in "aut aut", *Abdelmalek Sayad. La vita dell'immigrato*, N. 341, gennaio-marzo 2009; Il Saggiatore, Milano, 2009.

Nathan T., *Non siamo soli al mondo*, Bollati Boringhieri, Torino, 2003.

Nathan T., *Principi di etnopsicoanalisi*, Bollati Boringhieri, Torino, 1996.

Natoli S., *L'esperienza del dolore. Le forme del patire nella cultura occidentale*, Feltrinelli, Milano, 1987.

Nigris E. (a cura di), *Educazione interculturale*, Mondadori, Milano, 1996.

- Noiriel G., *Le Creuset française. Histoire de l'immigration XIX–XX siècle*, Éditions du Seuil, Paris, 1988.
- Noiriel G., *État, Nation et immigration. Vers une histoire du pouvoir*, Belin, Paris, 2001.
- Nussbaun M. C., *Giustizia sociale e dignità umana. Da individui a persone*, Il Mulino, Bologna, 2002.
- Nussbaun M. C., *La fragilità del bene. Fortuna ed etica nella tragedia e nella filosofia greca*, Il Mulino, Bologna, 2004.
- Occhiogrosso F., *Editoriale*, in «Mediaries» gennaio-giugno 1/2003.
- Olagnero M., *Vite nel tempo. La ricerca biografica in sociologia*, Carocci, Roma, 2004.
- Palidda S., *Devianza e vittimizzazione tra i migranti*, Fondazione Ciriaco-ISMU, Milano, 2001.
- Patarini M., *Il carcere razzista?*, in “Sicurezza e Territorio”, N. 12, 1994.
- Patrizi P., *Psicologia della devianza*, Carocci, Roma, 2002.
- Paugam S., *L'Exclusion: l'état des savoirs*, La Découverte, Paris, 1996.
- Pavese C., *Lavorare stanca*, in Poesie, Mondadori, Milano, 1996.
- Payet J.P., *Collège de banlieue. Ethnographie d'un monde scolaire*, Editions Colin A., Paris, 1995.
- Payet J. P., *L'ethnicité dans l'école française*, *Educations et société*, N. 165, marzo 2000.
- Péraldi M., *La cité militante. La production de l'espace public dans les grands ensembles*, in «Espace et Société», *Villes, sciences sociales, professions*, cit.
- Piccone Stella S., *Esperienze multiculturali*, Carocci, Roma, 2003;
- Picotti L., *La mediazione nel sistema penale minorile*, CEDAM, Padova, 1998.
- Pinçon M., Pinçon-Charlot M., *Sociologie de Paris*, La Découverte, Paris, 2004.
- Pinçon M., Pinçon-Charlot M., *Paris. Quinze promenades sociologiques*, Payot, Paris, 2009.
- Pinto Minerva F., *L'interculturalità*, Laterza, Roma-Bari, 2005.
- Pisapia G. (a cura di), *Prassi e teoria della mediazione*, CEDAM, Padova, 2000.
- Pisapia G., Antonucci D. (a cura di), *La sfida della mediazione*, CEDAM, Padova, 1997.

- Pizzorno A., *Il velo della diversità. Studi su razionalità e riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, 2007.
- Pizzorno A., *La maschera*, il Mulino, Bologna, 2008.
- Poggio B., *Mi racconti una storia? Il metodo narrativo nelle scienze sociali*, Carocci, Roma, 2004.
- Ponzio A., *Responsabilità e alterità in Emmanuel Lévinas*, Jaca Book, Milano, 1995.
- Portera A., Dusi P., *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*, Franco Angeli, Milano, 2005.
- Pretorius I., *La filosofia del saper esserci*, in "Via Dogana", N. 60, Libreria delle donne di Milano, Milano, marzo 2002.
- Privitera W., *Sfera pubblica e democratizzazione*, Laterza, Roma-Bari, 2001.
- Profession Banlieue, *La Seine-Saint-Denis, des représentations aux...réalités*, Atti dell'incontro del 2 aprile 2001.
- Profession Banlieue, *Référentiel femmes-relais*, Saint-Denis 1997, réédition 2001.
- Profession Banlieue, *Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier*, Coll. Les Rencontres de Profession Banlieue, mars 2006.
- Quassoli F., Venzo C., *La formazione linguistica per stranieri*, Franco Angeli, Milano, 1997.
- Ragi T., *Acteurs de l'intégrations. Les associations et les pratiques éducatives*, L'Harmattan, Paris, 1998.
- Remotti F. (a cura di), *Corpi individuali e contesti interculturali*, L'Harmattan Italia, Connessioni, Torino, 2003.
- Rende I., *Mediazione sociale e salute nel processo di integrazione europea* in Liaci S., Luison L. (a cura di), *Mediazione sociale e sociologia*, Franco Angeli, Milano, 2000.
- Resta P. (a cura di), *Il Kanun, le basi morali e giuridiche della società albanese*, Besa, Lecce, 1996.
- Resta E., *Giudicare, conciliare, mediare*, in Scaparro F. (a cura di), *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzione alternative delle controversie*, Guerini e Associati, Milano, 2001.

- Ricoeur P., *Il tripode etico della persona*, in AA. VV., *Unità e Pluralità. Mounier e il ritorno alla persona*, Città Nuova, Roma, 1984.
- Ricoeur P., *Soi-même comme un autre*, Seuil, Paris, 1999.
- Ricoeur P., *Ricordare, dimenticare, perdonare*, Il Mulino, Bologna, 2004.
- Ricoeur P., *Parcours de la reconnaissance*, Éditions Stock, Paris, 2004; tr. it.: *Percorsi del riconoscimento*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2005.
- Riva F. (a cura di), *Il pensiero dell'altro*, Edizioni Lavoro, Roma, 1999.
- Rodi C., *Le origini filosofiche del concetto di mediazione*, in “Il Foglio del Mediatore dei conflitti”, CIMFM Bologna, in corso di pubblicazione.
- Rorty R., *Noi e loro. Dialogo sulla diversità culturale*, Il Saggiatore, Milano, 2001.
- Rosenthal R., Jacobson L., *Pygmalion à l'école*, Tournai, Casterman, 1971 (Édition américaine 1968).
- Rouf K., *Une insertion par l'économique et le lien social. L'exemple de Eréqua, régie de quartier à Pantin*, in «Lien Social», N. 636, 3 octobre 2002.
- Rovatti P. A., *La cultura come distanza paradossale*, in “aut aut”, *Abdelmalek Sayad. La vita dell'immigrato*, N. 341, gennaio-marzo 2009, Il Saggiatore, Milano, 2009.
- Ruggiero V., *Stranieri e illegalità nell'Italia criminogena*, in “Diritto, Immigrazione e Cittadinanza”, Anno X, N. 2, Franco Angeli, 2008.
- Santarrone D., *La mediazione letteraria*, Palombo, Palermo, 2005.
- Sayad A., *L'immigration ou les paradoxes de l'altérité. L'illusion du provisoire*, Éditions Raison d'Agir, Paris, 2006; tr. it.: *L'immigrato o i paradossi dell'alterità. L'illusione del provvisorio*, Ombre corte, Verona, 2008.
- Sayad A., *La double absence: des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Éditions du Seuil, Paris, 1999; tr. it.: *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2002.
- Scaparro F. (a cura di), *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzione alternative delle controversie*, Guerini e Associati, Milano, 2001.
- Scaparro F. (a cura di), *Dizionario delle Mediazioni*, I° parte in “Mediares”, N. 2, Edizioni Dedalo, Bari, luglio-dicembre 2003.

- Scaparro F., *La mediazione familiare: un percorso biografico*, in “Rassegna bibliografica: infanzia, adolescenza”, Istituto degli Innocenti Editore, anno V, N. 1, Firenze, giugno 2004.
- Schiff C., *Les élèves nouveaux arrivants: obstacles linguistiques et motivation scolaire*, in «Ville, Ecole et Intégration Enjeux», hors série N. 3, 2000.
- Schiff C., *Les adolescents primo-arrivants au collège. Les contradictions de l'intégration dans un univers en tension*, Ville, Ecole et Intégration, N. 125, juin 2001.
- Schimmenti V., *Identità e differenze etniche. Strategie d'integrazione*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- Schnapper D., *La France de l'intégration: sociologie de la nation en 1990*, Éditions Gallimard, Paris, 1991.
- Schnapper D., *L'Europe des immigrés: essai sur les politiques d'immigration*, Éditions François Bourin, Paris 1992.
- Schütz A., *Saggi sociologici*, UTET, Torino, 1979.
- Sclavi M., *A una spanna da terra. Indagine comparativa su una giornata di scuola negli Stati Uniti e in Italia e i fondamenti di una 'metodologia umoristica'*, Feltrinelli, Milano, 1994.
- Sclavi M., *Quando la diversità è questione di cornici*, in CEM/ Mondialità, 11/00, 2000.
- Sclavi M., *Avventure urbane. Progettare la città con gli abitanti*, Eleuthera, Milano, 2002.
- Sclavi M., *L'arte di ascoltare e mondi possibili. Come si esce dalle cornici di cui siamo parte*, Mondadori, Milano, 2003.
- Sclavi M., *La signora va nel Bronx*, Mondadori, Milano, 2006.
- Seymour-Smith C. (a cura di), *Dizionario di Antropologia*, Sansoni Editore, Firenze, 1991.
- Sennet R., *Rispetto. La dignità umana in un mondo di diseguali*, Bologna, il Mulino, 2004.
- Sherif M., *Group Conflict and Cooperation*, Routledge & Kegan Paul Ltd, London, 1976.
- Siebert R., *Andare ancora al cuore delle ferite. Renate Siebert intervista Assia Djebar*, La Tartaruga Edizioni, Milano, 1997.

- Siebert R., *Cenerentola non abita più qui*, Rosenberg & Sellier, Torino, 1999.
- Siebert R., *Il razzismo. Il riconoscimento negato*, Carocci, Roma, 2003.
- Siebert R., *Noi/Loro: itinerari innovativi o dinamiche senza via d'uscita?*, Convegno AIS, Sezione Vita Quotidiana, *Incerto quotidiano*, Napoli, 11-12 novembre 2005.
- Simmel G., *Der Streit in sociologie*, Lipsia 1908, Berlino 1958; tr. it. in Mongardini C. (a cura di), *Il conflitto nella cultura moderna*, Bulzoni, Roma, 1976.
- Six J. F., *Le temps des médiateurs*, Edition de Seuil, Paris, 1990.
- Six J. F., *Les Médiateurs*, Idées Reçues, Le Cavalier Bleu Éditions, Paris, 2003.
- Sparti D., *L'importanza di essere umani. Etica del riconoscimento*, Feltrinelli, Milano, 2003.
- Speranza L., *I poteri delle professioni*, Rubbettino, Soveria Mannelli, 1999.
- Stein E., *Il problema dell'empatia*, Studium, Roma, 1998.
- Tabet P., *La pelle giusta*, Einaudi, Torino, 1997.
- Tagliapietra A., *La metafora dello specchio*, Feltrinelli, Milano, 1991.
- Taguieff P. A., *Antirazzisti, vi sbagliate!*, «L'Espresso», 16/1992.
- Taguieff P. A., *Il razzismo. Pregiudizi, teorie, comportamenti*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 1999.
- Tarozzi M., *La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza*, CLUEB, Bologna, 1998.
- Tarozzi M., *Cittadinanza interculturale. Esperienza educativa come agire politico*, La Nuova Italia, Milano, 2005.
- Taylor C., *Multiculturalismo. La politica del riconoscimento*, Anabasi, Milano, 1993.
- Taylor C., *Radici dell'io. La costruzione dell'identità moderna*, Bruno Mondadori, Milano, 1993.
- Teti V., *Il paese e l'ombra*, Periferia, Cosenza, 1989.
- Teti V., *La razza maledetta*, Manifesto Libri, Roma, 1993.
- Thin D., *Quartiers populaires: l'école et les familles*, Presses Universitaires de Lyon, Lyon, 1998.
- Todorov T., *Noi e gli altri. La riflessione francese sulla diversità umana*, Einaudi, Torino, 1991.

- Toubon J. C., *La Goutte d'or*, in "Hommes & Migration", N. 1122, Paris, mai 1989.
- Touraine A., *È arrivato il post-sociale, anzi è finito*, «L'Espresso», 1990.
- Touraine A., *Pourrons-nous vivre ensemble? Égaux et différents?*, Éditions Fayard, Paris, 1997.
- Tousijn W., *Le libere professioni in Italia*, il Mulino, Bologna, 1987.
- Tribalat M., *De l'immigration à l'assimilation. Enquête sur les populations d'origine étrangère en France*, La Découverte, Paris, 1996.
- Tribalat M., *Faire France. Une enquête sur les immigrés et leurs enfants*, La Découverte, Paris, 1995.
- Tutu D., *Non c'è futuro senza perdono*, Feltrinelli, Milano, 2001.
- Tylor E. B., *Alle origini della cultura*, Edizioni dell'Ateneo, Roma, 1985-1988.
- Umbreit M. S., Burns H., *La mediazione umanistica: un percorso di pacificazione fondato sui valori base del lavoro sociale*, in "Sociologia e politiche sociali", Franco Angeli, Milano, N. 2, anno 2006.
- Ury W., *Comment négocier avec les gens difficiles?*, Editions du Seuil, Paris, 1993.
- Vallet L. A., Caille J. P., *Les élèves étrangers ou issus de l'immigration dans l'école et le collège français*, «Les dossiers d'Éducation et formations», N. 67, Ministère de l'Éducation Nationale, Paris, avril 1996.
- Vaniscotte F., *L'échec scolaire en Europe*, in «Migrants & Formation», N. 104, 1996.
- Veca S. (a cura di), *Manuale di filosofia politica*, Donzelli, Roma, 1996.
- Vezzadini S., *Mediazione penale fra vittima ed autore di reato. Esperienze statunitensi, francesi ed italiane a confronto*, CLUEB, Bologna, 2003.
- Vezzadini S., *La vittima di reato tra negazione e riconoscimento*, CLUEB, Bologna, 2007.
- Vinsonneau G., *L'Identité des jeunes en situation inégalitaire. Le cas des maghrébins en France*, L'Harmattan, Paris, 1996.
- Wahl J., *La coscienza infelice nella filosofia di Hegel*, Laterza, Roma-Bari, 1995.
- Watzlawick P., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, MCMLXXI.

- Weber M. (1904-1905), *L'etica protestante e lo spirito del capitalismo*, BUR Universitaria, Rizzoli, Milano, 1991.
- Weber M. (1920-22), *Economia e Società*, tr. it. Milano, Comunità, Milano, 1986.
- Weil P., *Qu'est-ce qu'un Français? Histoire de la nationalité française depuis la Révolution*, Éditions Grasset & Fasquelle, Paris, 2002.
- Wieviorka M., *Racisme et xénophobie en Europe: une comparaison internationale*, La Découverte, Paris, 1994.
- Wieviorka M., *Une société fragmentée? Le multiculturalisme en débat*, La Découverte, Paris, 1996.
- Wieviorka M., *Commenter la France*, Éditions de l'Aube, Paris, 1997.
- Wieviorka M., *La differenza culturale*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2002.
- Wieviorka M. (sous la direction de), *Une autre monde... Contestations, dérives et surprises dans l'antimondialisation*, Editions Balland, Paris, 2003.
- Zambrano M., *Note di un metodo (1989)*, Filema, Napoli, 2003.
- Zanini P., *Il significato del confine. I limiti naturali, storici, mentali*, Mondadori, Milano, 1997.
- Zincone G. (dir.), *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, il Mulino, Bologna, 2000.
- Zincone G. (dir.), *Secondo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, il Mulino, Bologna, 2001.
- Zini M. T., Miodini S., *Il colloquio di aiuto. Teoria e pratica nel servizio sociale*, NIS, Roma, 1997.
- Zoletto D., *Gli equivoci del multiculturalismo*, in "aut aut", N. 312, Il Saggiatore, Milano, 2002.
- Zoletto D., *Dal concetto di Africa alle pratiche africane*, in "aut aut", *Altre Afriche*, N. 339, Il Saggiatore, Milano, luglio-settembre 2008.
- Zolo D., *La cittadinanza. Appartenenza, identità, diritti*, Laterza, Roma-Bari, 1994.

LEGISLAZIONE DI RIFERIMENTO

In Italia:

Legge 30 dicembre 1986, n. 943;

Legge 28 febbraio 1990, n. 39;

Legge 6 marzo 1998, n. 40 (cosiddetta Legge Turco-Napolitano);

Legge 30 luglio 2002, n. 189 (la cosiddetta Legge Bossi-Fini).

Circolare Ministeriale 25 luglio 1986, n. 286;

Circolare Ministeriale 8 settembre 1989, n. 301;

Circolare Ministeriale 26 luglio 1990, n. 205;

Circolare Ministeriale 28 aprile 1992, n. 122;

Circolare Ministeriale 2 marzo 1994, n. 73;

Circolare Ministeriale 1 marzo 2006, n. 24;

Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n. 286;

Decreto del Presidente della Repubblica 31 agosto 1999, n. 394.

In Francia:

Legge 1 agosto 2003, (cosiddetta Legge Borloo o Piano Borloo);

Legge 31 marzo 2006, n. 146 (Convenzione delle Nazioni Unite contro la Criminalità Transnazionale Organizzata).

Circolare Ministeriale, 19 dicembre 1994, n. 94/42;

SITOGRAFIA

ALMATERRA

www.arpnet.it

CENTRO RISOLUZIONE DEI CONFLITTI

<http://www.risoluzioneconflitti.it/index1.html>

CERIUM

<http://www.puntodifuga.it/cerium/wmf> 2000.html

CIES

<http://www.cies.it/>

COSPE

<http://www.cospe.it>

FORUM MONDIALE MEDIAZIONE

<http://mediazione.cjb.net/>

GRUPPO ABELE

<http://www.gruppoabele.org/>

ISMU

<http://www.ismu.org/>

MEDIATION INFORMATION AND RESOURCE CENTER

<http://www.mediate.com/>

WORLD TRADE ORGANIZATION

<http://www.wordiq.com/definition/Mediation>

MEDIAZIONE.IT

<http://www.mediazione.it/>

NAGA

<http://www.naga.it/>

PARLAMENTO ITALIANO

<http://www.parlamento.it>

RAI EDUCATIONALEDUCAZIONE INTERCULTURALE

<http://www.educational.rai.it/corsiformazione/intercultura/>

RETE CIVICA IPERBOLE.COMUNE DI BOLOGNA

<http://www.comune.bologna.it/>

<http://www.provincia.bologna/immigrazione/documenti>

<http://www.osservatorioimmigrazione.provincia.bologna.it>

<http://www.regione.emilia-romagna.it>

STRANIERI@EDSCUOLA.COM

<http://www.edscuola.it/stranieri.html>

POLITIQUE DE LA VILLE

www.ville.gouv.fr

ASSOCIAZIONI

www.uraca.org/

www.fia-ism.org/

www.professionbanlieue.org/

Association ARIFA, Montfermiel

www.reaap93.fre.fr

Association ANFRMI, Bobigny

<http://site.rnaf.net/anfrmi>

L'association Accueil Goutte d'Or (AGO)

www.ago.asso.fr

FILMOGRAFIA

Théodor Angelopoulos, *Il passo sospeso della cicogna*, 1991.

Milcho Manchevski, *Prima della pioggia*, 1994.

Tim Robbins, *Dead Man Walking*, 1995.

Paul Haggis, *Crash-Contatto fisico*, 2004.