

Cultural diversity in complex societies and new integration strategies: the role of intercultural mediators in institutions

La diversità culturale nelle società complesse e le nuove strategie di integrazione: il ruolo dei mediatori interculturali nelle istituzioni

Ornella Urpis

Abstract

In a society characterized by the intermingling of many and different cultures, two options are open to the policy-makers: multiculturalism, for which every culture is, to say, like an island segregated from the others cultures and commanding an exclusive identification on the part of its members; and interculturalism, which allows for more flexible and dynamic relations between cultures, each of them been so thought as an integral part of a wider and inclusive setting of common beliefs and values. In the framework of the intercultural politics the problem arises of the ways in which an effective network of relationships between cultures may be built in order to promote their integration, i.e. the problem of intercultural mediation. The essay deals with the role that the key figure (that of the intercultural mediator) should play in this process. He should possess a high degree of education and professionalism in order to operate according to effective universalistic standards and promote the integration of immigrants. This implies that his recruitment must be completely independent of any origin or ethno-cultural affiliation. To date, at the national level the figure of the mediator has not been regulated and the whole sector is mostly managed by social cooperatives, cultural associations or immigrants' associations that offer their services to the institutions with positive effects, but also with inevitable negative implications.

In una società caratterizzata dalla molteplicità/compresenza di molte e diverse culture, al policy-maker si aprono due opzioni: il multiculturalismo, per il quale ogni cultura è, per così dire, un'isola separata dalle altre e alla quale va l'identificazione esclusiva dei suoi membri; e l'interculturalismo, che consente rapporti più flessibili e dinamici tra le culture, ognuna delle quali è pensata come parte di un unico e più inclusivo ambiente di credenze e di valori comuni. All'interno della politiche interculturali si pone il problema dei modi in cui costruire una effettiva rete di rapporti fra le culture al fine di promuoverne l'integrazione, ossia il problema della mediazione interculturale. Il saggio si occupa del ruolo che dovrebbe svolgere la figura chiave in questo processo, quella del mediatore interculturale. Questo dovrebbe possedere un elevato grado di istruzione e di professionalità al fine di poter operare secondo efficaci standard universalistici e favorire l'integrazione degli immigrati. Ciò comporta che il suo reclutamento prescindano del tutto da ogni provenienza o appartenenza etno-culturale. A tutt'oggi, a livello nazionale, la figura del mediatore non è stata normata e l'intero settore è gestito per lo più da cooperative sociali, da associazioni culturali o di immigrati che offrono i loro servizi alle istituzioni con effetti positivi, ma anche con inevitabili distorsioni.

Keywords

Immigration, Interculturalism, Intercultural Mediation, Integration, Female Genital Mutilations
Immigrazione, interculturalismo, mediazione interculturale, integrazione, mutilazione dei genitali femminili

Introduzione. Due modelli contrapposti: il multiculturalismo e l'interculturalismo

La società contemporanea tende sempre più a trasformarsi in un crogiuolo di culture dove il principio della diversità diviene il nucleo costitutivo del processo democratico. La costruzione di una società interculturale implica il superamento dell'idea della diversità basata su determinanti culturali quali la provenienza, la razza, il sesso, la religione, ecc.; un concetto dinamico di cultura, suscettibile di ridefinirsi e di riplasmarsi continuamente. Una società il cui fondamento ultimo sta nell'idea che tutte le culture abbiano una base comune, cioè l'appartenenza al genere umano (Cammarosano e Urpis 2012).

In tal senso la società interculturale rappresenta l'esatto opposto della società multiculturalista che si fonda sul primato e sulla irriducibilità di culture date, e alimenta una identificazione esclusiva con queste e non con il quadro istituzionale che circonda e innerva l'intera comunità politica. Come il multiculturalismo, riconosce e valorizza i gruppi culturali, ma non invoca la tutela e la promozione dei diritti collettivi se questi sono incompatibili con i diritti individuali e con i principi universalistici da cui essi discendono (Urpis 2014; 2017).

Nella visione di trasformazione continua e di rapporto dialettico volto non solo alla convivenza, ma anche al reciproco cambiamento alimentata dalla società interculturale, emerge una nuova figura sociale capace di collegare e reinterpretare le diverse realtà culturali: Il mediatore interculturale.

Questo breve saggio percorrerà lo sviluppo di questa nuova figura nel mondo sociale contemporaneo, le relazioni fra le persone di culture diverse e le istituzioni, il ruolo professionale, le difficoltà di formazione e di operatività in mancanza di una legislazione nazionale.

Lo sviluppo della mediazione interculturale nelle società complesse

Da quando i flussi migratori in Italia sono diventati consistenti è sorto il problema fondamentale della relazione fra le persone di culture "altre" e gli operatori delle istituzioni italiane.

Al problema linguistico infatti si è aggiunto il problema della conoscenza delle regole, dei significati delle azioni istituzionali del paese di accoglienza e la conoscenza delle culture "altre" da parte degli operatori del sistema sanitario, giudiziale, scolastico, ecc. con l'intento anche di evitare la frattura fra i nuovi migranti e la società di accoglienza, nonché lo stigma della differenza (Bourdieu 1990).

In Italia la mediazione interculturale fece la sua comparsa agli inizi degli anni '90, quando mutò il quadro politico e si passò dalla fase di inserimento dei singoli immigrati all'accoglienza e integrazione dei nuclei familiari, con un sostanziale mutamento di ruolo e di status.

I gruppi culturali passarono dalla condizione di "immigrati" a quella di "minoranza etnica". Questa modificazione provocò una stabilizzazione e una crescente consapevolezza politica della popolazione immigrata, assieme a un crescente riconoscimento dei diritti da parte delle istituzioni italiane.

La mediazione interculturale prese avvio, prima in modo circoscritto e poi in modo sempre più diffuso, con una certa prevalenza nelle regioni del Nord del Paese. Furono proprio i centri del Nord a sperimentare l'utilizzo della nuova figura di mediatore interculturale. Era una partenza che aveva tutte le connotazioni della novità, della sporadicità dell'inserimento e della casualità.

Divenne così sempre più necessaria la presenza di una nuova figura professionale dotata di conoscenze linguistiche e soprattutto di conoscenze del patrimonio culturale dei migranti, poiché le differenti rappresentazioni cognitive potevano influire negativamente nei rapporti con le istituzioni: "Identificare le differenze tra stili comunicativi, codici linguistici, modalità di apprendimento e costruzione della realtà è il primo passo verso la possibilità di creare quel ponte tra le culture che le renda amiche, pur nella divergenza degli orientamenti, e non ostili, pur nella preservazione delle differenze, per realizzare l'obiettivo della mediazione, che è quello di farle convergere verso obiettivi condivisibili, sociali, economici, umani, e verso il superamento dei conflitti più gravi per una migliore e pacifica convivenza" (Sportelli 2008, 33).

La mediazione interculturale ha rappresentato, e oggi rappresenta ancor più, una funzione sociale utile per agevolare il processo di integrazione degli immigrati, nonché una forza per il mutamento della società di accoglienza; un cosiddetto "ponte" fra le due parti capaci di favorire la conoscenza reciproca di culture, valori, tradizioni, diritti e sistemi sociali, in una prospettiva di interscambio e di arricchimento reciproco. Infatti, le differenze fra le rappresentazioni cognitive nelle diverse culture possono essere anche molto rilevanti.

In certi casi le differenze tra le rappresentazioni cognitive di coloro che appartengono a culture diverse sono così marcate rispetto alle nostre che, come sostiene Bennet (2002), se per esempio dovessero rispondere alla domanda: "Da dove derivano i concetti?", gli europei risponderebbero "dalle teorie", i nordamericani "dai dati", gli asiatici "dalla persona e dalle sue percezioni". Comprendere le differenze tra stili comunicativi, codici linguistici, modalità di apprendimento e costruzione della realtà è il

passo fondamentale verso la possibilità di raggiungere una comunicazione fra persone di mondi diversi.¹

In questo senso la mediazione interculturale va considerata una dimensione costante delle politiche di integrazione sociale, sia per l'accrescimento della consapevolezza dei migranti e l'esercizio dei diritti fondamentali, sia per la trasformazione della società grazie all'incontro di culture, tenendo sempre presente il concetto che ogni individuo è portatore di una cultura e di una diversità. La società nel suo pieno significato infatti non è mai una entità separabile dagli individui che la compongono e nessun individuo può attuare le proprie potenzialità senza una cultura di cui sia partecipe; per converso, nessuna cultura ha in sé neppure un elemento che non sia il contributo di un individuo. Ogni tratto culturale è il frutto del comportamento di ogni persona (Benedict 1934).

La differenza fra un individuo e un altro può però collegarsi a elementi valoriali e trasformarsi in discriminazione etnoculturale che inficia le relazioni umane, influenzando sui meccanismi di inclusione ed esclusione sociale. L'imputazione valoriale alla differenza è frutto sempre di stereotipi collettivi. Il contenuto dei diversi tipi di stereotipi ha le sue origini nelle tradizioni culturali, ed essi provengono da un processo di categorizzazione e di semplificazione della realtà. Al concetto stereotipato sono quindi associati l'ordine e la semplicità. In questo senso gli stereotipi ci aiutano a far fronte alle situazioni, tramutando le differenze sfumate tra i gruppi o tra gli individui in differenze ben chiare, o creando nuove differenze là dove non ne esistono affatto (Allport 1976).

Dagli stereotipi scaturiscono i pregiudizi o preconcetti, che coinvolgono anche un atteggiamento pro o contro, ossia l'attribuzione di un valore positivo o negativo motivata da una qualche componente affettiva. Il pregiudizio può essere definito come un pre-giudizio immotivato da parte di un individuo o di un gruppo, di carattere favorevole o sfavorevole, e tendente a una azione sociale.

Gli individui quando osservano la realtà con i loro occhi raccolgono tutte le informazioni dall'ambiente in modo meccanico, ma poi è "la mente che 'vede', concentrandosi sui particolari che ritiene significativi e interpretandoli alla luce delle proprie categorie concettuali. Quando ci troviamo dunque di fronte a oggetti o immagini non familiari e la nostra organizzazione mentale non ha sufficienti informazioni cultura-

¹ Anche nella psicologia transculturale viene evidenziato come in culture diverse il concetto di persona varia. Nella cultura indiana, per esempio, l'individualità non è data alla nascita, ma è un punto di arrivo alla fine del cammino della vita, quando la persona riesce a distaccarsi dai suoi legami e relazioni. Nell'immagine dominante le persone sono costituite da relazioni; tutti gli affetti, bisogni e moventi sono relazionali e i loro disagi sono disordini di relazione, non solo di relazioni con il contesto umano, ma anche con gli ordini naturali e cosmici (Kakar 2017). La persona non è quindi una monade, ma una diade, la sua natura è interpersonale (Marriott 1976).

li per interpretare il senso, potremmo percepire come ‘pericolosi’ o ‘fastidiosi’ alcuni particolari di un oggetto, una immagine o un comportamento, semplicemente perché essi sfuggono alla nostra ‘categorizzazione’ della realtà” (Sportelli 2008, 21).

La mediazione interculturale, nella sua funzione relazionale, tende a stemperare le differenze nella società multiculturale, influenzando positivamente sulle rappresentazioni stereotipate delle persone, funzionando da antidoto a ogni comportamento discriminatorio; ma anche contemporaneamente rafforzando i modelli di condivisione di alcuni tratti culturali, sia a livello di rappresentazioni simboliche, sia di prodotti materiali, che stanno alla base del sistema di relazioni sociali della società di accoglienza. Il sistema culturale infatti rappresenta una *memoria sociale* imprescindibile nella struttura di ogni società (Rossi 1988; Crespi 1996).

In estrema sintesi, potremmo definire i processi di mediazione interculturale funzionali a:

1. rimuovere gli ostacoli culturali che impediscono la comunicazione tra i servizi/istituzioni italiani e l’utenza straniera;
2. promuovere un più esteso e razionale utilizzo dei servizi e delle istituzioni italiane da parte dell’utenza straniera;
3. migliorare la qualità e l’adeguamento delle prestazioni offerte dai servizi all’utenza straniera;
4. favorire l’integrazione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, nelle istituzioni scolastiche e culturali, nel settore della sanità e del mondo del lavoro, intervenendo nelle situazioni di conflitto tra le comunità immigrate e le istituzioni italiane;
5. individuare le opportunità e i percorsi positivi di prevenzione e superamento delle tensioni sociali;
6. creare una nuova cultura comunicativa;
7. stemperare il razzismo.

Il rapporto con la diversità che, come abbiamo visto, è sempre problematico e oscilla spesso tra la paura e la diffidenza può tramutarsi rapidamente in disprezzo. Una delle esperienze interessanti condotte in Italia sul livello di sedimentazioni razziste nell’immaginario infantile è lo studio della ricercatrice Tabet (1997), nel quale emergono con chiarezza, nelle risposte degli studenti, tutte le emozioni negative e di repulsione in relazione all’ipotesi formulata dall’intervistatrice di avere un genitore nero (domanda prevista nel questionario)².

² L’analisi ha fatto emergere che i ragazzi (dai 7 ai 13 anni) che hanno risposto alla ricerca appaiono in un buon numero spaventati dall’eventualità di cambiare genitori e la paura delle pelle nera produce

La diversità è sempre il frutto dell'ideologia etnocentrica che contraddistingue gli esseri umani secondo una distinzione automatica tra gruppi interni – quelli con cui il soggetto si identifica - e gruppi esterni. I gruppi esterni sono oggetto di opinioni negative e di atteggiamenti ostili, mentre quelli interni, al contrario, sono oggetto di atteggiamenti acriticamente favorevoli.

Dal punto di vista psicologico, come ci descrive Jervis, il concetto di etnocentrismo è collegato a un meccanismo proiettivo di difesa. “L'immagine di noi viene modificata nell'altro, acquista significato e caratteristiche ben diverse. Nella dinamica intrinseca della proiezione emerge una componente che fa apparire l'immagine prestata all'altro come assai più negativa di ogni nostra intenzione immediata ed evidente; entra in gioco una componente di più profonda aggressione, la quale fa sì che nell'altro non si ritrovi solo il nostro volto, ma anche il fantasma di una negatività più minacciosa, che può essere concepita sia come incarnazione della alterità stessa, sia come l'incubo di una nostra possibile distruttività [...]. In molte situazioni di gruppo, soprattutto quando esistano forti componenti di lotta, di pericolo e di mobilitazione ideale, o anche nei casi di singole persone [...] si riscontrano meccanismi proiettivi di tipo decisamente delirante, o paranoico, caratterizzati da una negazione di taluni aspetti della realtà in funzione di una sua reinterpretazione aggressivo-persecutoria o maniacale” (Jervis 1997, XXIV-XXV).

La figura di mediatore interculturale straniero può dunque stemperare le aggressività nei confronti del diverso e attenuare la stereotipia e l'immagine negativa dell'altro creando quella *relazione* che avvicina le distanze. “Lo sapeva bene Simmel che, nel suo celebre *Excursus sullo straniero* [...] aveva scorto nella spazialità l'ambito in cui si situa lo straniero che, in quanto tale, non appartiene all'interno, provenendo bensì dall'esterno. In quella reciprocità di lontananza e vicinanza, che scandisce i rapporti umani, se il distanziarsi è 'l'essere lontano del vicino', al contrario lo straniero è 'l'essere vicino del lontano’” (Di Cesare 2017; 151).

Profili e ruolo del mediatore interculturale

Riguardo al profilo e al ruolo del mediatore esistono non poche divergenze di opinioni. I soggetti che da anni lavorano nel settore della mediazione hanno, comunque, cercato di concordare alcuni tratti distintivi di questa figura professionale. La mancanza di un

pensieri sconcertanti di questo tipo: “se i miei genitori fossero neri avrei paura per sempre”; “li troverei disgustosi e preferirei genitori allo stato moderno e non primitivo”; “se io chiedessi qualcosa a mia madre e lei lo porta con qualche parte del suo corpo e lo toccasse, io non lo berrei perché se uno è negro non posso distinguere se è sporco o no”.

quadro giuridico che regolamenti la professione, comunque, impedisce una definizione esatta.

L'efficacia del mediatore, secondo le sue capacità, può esprimersi a livelli diversi.

Il primo livello è di ordine pratico-orientativo a questo livello fanno riferimento i compiti e le funzioni che il mediatore svolge nei confronti del proprio gruppo di appartenenza e nei confronti degli operatori del servizio presso cui si trova a operare. Il mediatore informa, traduce le informazioni, avvicina il servizio, lo rende al tempo stesso più accessibile e più trasparente. Informa gli operatori del servizio rispetto a specificità culturali, differenze e tratti propri della comunità d'origine.

Il secondo livello si riferisce invece agli aspetti *linguistico-comunicativi*: la mediazione riveste un ruolo di traduzione, interpretariato, prevenzione e gestione dei fraintendimenti, malintesi, blocchi comunicativi. Il mediatore non si limita solo a tradurre fedelmente messaggi e informazioni, ma chiarisce ciò che è implicito, svela la dimensione nascosta, dà voce alle domande silenziose e al non detto.

Infine, a livello *psico-sociale* il mediatore può assumere un ruolo di cambiamento sociale, di stimolo per la riorganizzazione del servizio, di arricchimento della programmazione e delle attività per avvicinare gli utenti con maggior facilità ed efficacia nella relazione. Il servizio diventa così più accessibile e accogliente, un luogo di riconoscimento e di identificazione. In questo senso la mediazione diventa essa stessa agente di cambiamento dinamico che promuove lo scambio e/o il mutamento di valori e di significati assegnati a parole, gesti, azioni, comportamenti considerati fino a quel momento tabù o invece insostituibili. Uno strumento per dimostrare e aumentare la porosità della cultura, che si trasforma in relazione ad altri sistemi culturali.

Purtroppo, dobbiamo dire però che l'uso dei termini di "mediazione" e "mediatori" rischia di essere inflazionato e, in assenza di una norma giuridica precisa sul tipo di professionalità nei servizi, spesso accade che un cittadino immigrato che conosca bene l'italiano si trovi, suo malgrado, a svolgere un'attività di mediazione interculturale.

Per Bertolini (1996) il mediatore interculturale corrisponde a una nuova "figura professionale in via di definizione". Infatti, da molti anni si dibatte sul ruolo e sulla professionalità, ma non esiste a tutt'oggi una norma che ne specifichi la professionalità e questa carenza ha prodotto una vera giungla del settore.

In molti casi le prime associazioni/cooperative di stranieri (o che lavoravano con gli stranieri) che si sono avvicinate ai progetti delle istituzioni scolastiche o socio-sanitarie, con il tempo hanno monopolizzato il settore, facendo lavorare persone straniere sovente dotate di una dubbia preparazione sul delicato argomento della mediazione interculturale e/o senza i requisiti scolastici minimi. È accaduto che i laureati italiani in mediazione linguistica interculturale siano rimasti esclusi, nonostante le loro comprovate conoscenze linguistiche, antropologiche, storiche e sociologiche. Così alcune

regioni a statuto speciale hanno iniziato a legiferare sulla materia. In Friuli Venezia Giulia si è tentato di ovviare al problema della mancanza di professionalità e di formazione dei mediatori culturali istituendo un Elenco regionale ma, in seguito all'annullamento della legge sull'Immigrazione con il cambio di Giunta, anche l'Elenco è sparito e la mediazione ha continuato a essere un settore gestito in proprio da associazioni e cooperative. Anche l'aggiornamento professionale (60 ore con obbligo di frequenza), previsto dalla regione Friuli Venezia Giulia per coloro che erano stati selezionati e inseriti ufficialmente nell'Elenco, si è dissolto nel nulla.

Gli studenti italiani che sono stati formati nei Master o nelle Università sono rimasti esclusi in buona parte anche perché concettualmente si è sempre riconosciuto il ruolo del mediatore interculturale a senso unico, pensando cioè all'importanza di avvicinare la popolazione italiana alla conoscenza del fenomeno migratorio, piuttosto che avvicinare gli stranieri ai contenuti valoriali che sottintendono le leggi e le consuetudini italiane, e dando per scontato che solo il fatto di esser straniero aiutasse a comprendere il significato delle diverse culture. Si è arrivati addirittura ad affermare che solo lo straniero riesce, in virtù della sua differenza, ad avvicinare modi culturali e sistemi sociali secondo un principio di automatismo, a prescindere dalla formazione personale raggiunta attraverso lo studio e la formazione nelle discipline interculturali⁵.

In uno dei tanti studi sulla mediazione interculturale si legge infatti: "Il tratto fondamentale del mediatore culturale è senza dubbio quello di *appartenere a una cultura "altra"* che entra in relazione con la cultura maggioritaria della società di accoglienza, essendo in possesso della *capacità di far interagire i due sistemi*, valorizzando per entrambi i loro punti di forza e creando un sistema di reciprocità e di scambio tra le diverse regole di vita e di organizzazione sociale" (Fiorucci 2000, 101).

In molti casi i contributi intellettuali sulla funzione e sul ruolo del mediatore risentono notevolmente dell'ideologia imperante in questo settore che porta a identificare il migrante quale unico depositario della conoscenza dei fenomeni di adattamento psicologico, di integrazione sociale, di identificazione ai modelli culturali, ecc. : "Un altro tratto distintivo del mediatore culturale è dato dal suo *essere stato "immigrato"*, prima di esser diventato cittadino residente nel Paese di accoglienza: questa biografia personale è il presupposto per una comprensione profonda dei problemi degli immigrati, oltre a rappresentare un grande potenziale di risposta" (ivi).

⁵ Già Erikson (1950), studiando le minoranze americane, osservò le difficoltà dei processi di identificazione delle minoranze, individuando nelle madri immigrate la perdita di fiducia in sé stesse e le forti ripercussioni sulla salute e sul benessere dei figli. I processi di integrazione sono molto complessi e necessitano di una politica e di una azione sociale precisa. Anche se gli individui lavorano e vivono stabilmente, i processi di adattamento non si verificano spontaneamente.

Si noti come queste osservazioni non tengano conto di alcuna etica professionale, indispensabile all'esercizio di un mestiere, e semmai tendano a confondere il piano dell'aiuto umanitario con quella di una azione professionale che necessita di una formazione specifica⁴. La comprensione empatica, pur essendo importante, di fatto non deve rappresentare l'unico "sapere professionale". Così come la comprensione profonda, base di questo mestiere, non può essere di appannaggio solo di coloro che hanno vissuto l'esperienza della immigrazione: si immagini cosa direbbero gli operatori sociali che operano nel settore della prostituzione riguardo al fatto che prima di agire in un settore professionale bisogna provare l'esperienza!

Certamente il soggetto che emigra presenta delle caratteristiche particolari e diventa "demiurgo di sé stesso", raggiungendo "un sentimento di identità rimodellato" (Grimberg e Grimberg 1984), che riesce a tenere insieme il passato, il presente e i progetti per il futuro. Tutto deve esser riconosciuto in maniera nuova e necessariamente "sincretica", tuttavia il percorso migratorio produce anche una "sofferenza d'identità" (Algini 1997) e una alterazione della cornice culturale e della stessa interiorità. L'immigrato è infine un uomo alla ricerca della identità, di una sua posizione nella nuova società, di un riconoscimento in un mondo difficile, con conseguenze che lo possono portare all'alienazione e a una rappresentazione distorta della realtà (Sayad 2002).

Per queste ragioni al mediatore dovrebbe essere richiesta una particolare formazione e un accertamento delle competenze e delle conoscenze di cui dispone. In caso contrario lo si abbandona agli eventi, lasciando a questi la responsabilità della sua formazione.

Oltre a ciò, il fatto che il mediatore interculturale debba, oltre a essere immigrato, provenire da una comunità culturale insediata sul territorio, favorisce in certi casi l'omertà fra il mediatore e i rappresentanti della comunità, esponendolo inoltre a pericoli di esclusione o di stigmatizzazione. Nelle parole di una mediatrice culturale del pordenonese: "Io ho lavorato tanto tempo come mediatrice e seguivo molte donne in ospedale. Davo consigli anche sull'educazione dei figli, sul rapporto con gli insegnanti, ecc. La mia comunità mi vedeva che parlavo bene con i medici e con gli insegnanti. Un giorno mi dissero che io, a forza di stare con i bianchi, ero diventata come loro. Mio marito per paura di sentire i commenti dei suoi amici mi ha detto che non dovevo più lavorare. Così ho lasciato per non aver problemi con mio marito e con la comunità" (mediatrice burkinabé).

⁴ La discussione sulla figura e sui requisiti in assenza di una legislazione viene demandato a seminari e incontri di associazioni di volontariato, Onlus, ecc. Ricordiamo i primi seminari sul tema organizzati dal COSPE (1996) o quelli dell'associazione Alma Terra (1999) che hanno aperto e segnato il dibattito successivo.

Il problema infatti sta proprio nella contiguità del professionista con la comunità e nel mancato riconoscimento ufficiale del suo ruolo presso le istituzioni.

Così per la comunità il mediatore è un interprete, ma anche persona che serve alla comunità stessa per conoscere i benefit sociali, le indicazioni mediche, ecc., e soprattutto non deve mai tradire la sua appartenenza, pena l'allontanamento e la gogna pubblica (in particolare se è una donna).

In altri casi il mediatore interculturale, invece di soccombere alla comunità, può trasformarsi in un leader temuto: per le sue capacità linguistiche, per il rapporto con le istituzioni sanitarie, scolastiche, giuridiche e della sicurezza, assume a un ruolo importante e viene a conoscere, con il tempo, tutti i segreti dei membri della comunità.

Questa posizione gli conferisce una notevole autorità (soprattutto se maschio) che, se messa al servizio delle istituzioni, può produrre benefici cambiamenti, altrimenti rimane una risorsa di potere del mediatore spesa all'interno del suo gruppo di riferimento.

Infatti, una delle caratteristiche delle alcune comunità culturali è la loro chiusura. Esse non permettono a nessuno di entrare, né tanto meno consentono che altre idee possano mettere in discussione i nuclei valoriali costitutivi grazie ai quali esse si autorappresentano: "le comunità sono delle rocce e non lasciano entrare nessuno e nessuno può modificare i comportamenti del gruppo che si basa sulla tradizione" (donna ciadiana).

Per queste comunità i mediatori culturali sono molto preziosi poiché rappresentano l'unico punto di contatto. In molti casi essi riescono a intervenire efficacemente nella lotta per i diritti umani, a patto naturalmente che interiorizzino il sistema di valori e le norme vigenti del paese ospitante. Quando ciò non accade, il rischio è anche che essi si trasformino in alfieri dei diritti "collettivi" del proprio gruppo di riferimento contro i "soprusi" degli italiani e delle istituzioni italiane. Questi mediatori infatti, non avendo ricevuto una formazione standardizzata per il ruolo che ricoprono, pur vivendo da molto tempo in Italia continuano a vedere nella società ospitante un "contro sé", se non un nemico, e si ergono a guida del proprio gruppo grazie alle loro conoscenze della realtà italiana (legislazione, percorsi istituzionali, ecc.). Essi, tipicamente, propugnano le specificità e le differenze, anche quando queste possono isolare, o mantenere isolate, le comunità: il che, come è ovvio, rafforza l'orgoglio culturale dei propri rappresentati nel momento stesso in cui li priva delle risorse di integrazione indispensabili a promuovere autonomamente i propri interessi.

Focus sulla mediazione interculturale nel settore sanitario sui temi della salute sessuale e riproduttiva

Dal lavoro della ricerca svolta per il programma del Ministero delle Pari Opportunità in relazione al tema delle mutilazioni dei genitali femminili (MGF)⁵, emergono molti aspetti che tendono a confermare tutte le perplessità già menzionate in riferimento alle azioni dei mediatori interculturali, la loro preparazione e le difficoltà che essi incontrano con le istituzioni che operano nel settore sanitario.

Come riferisce una mediatrice egiziana: “Sulle mutilazioni dei genitali non si sa molto, non c’è conoscenza. Molti fanno dei corsi organizzati nei progetti, ma sono tutte un po’ chiacchiere. Poi spesso i mediatori assunti sono ignoranti. Per soddisfare le esigenze di appalto, l’ente gestore mette persone anche non qualificate”. Sembra quindi che, oltre a conoscere poco o nulla delle MGF, in generale gli operatori non siano preparati sufficientemente -anche per mancanza di istruzione- ad affrontare il delicato problema della mediazione fra culture diverse.

Se approfondiamo gli approcci che più frequentemente sono adottati dai mediatori interculturali in riferimento alle MGF, scopriamo una certa diversità e approssimazione. Prendiamo alcuni casi.

Primo caso. Una mediatrice congolese intervistata a Pordenone interpreta il proprio ruolo in modo molto complesso. Da una parte, dimostra di offrire in modo oggettivo informazioni agli utenti, dall’altro usa queste informazioni per favorirne la responsabilizzazione, per farli pensare e ragionare sulle soluzioni che essi possono dare ai loro problemi. La sua idea del rapporto che il mediatore deve avere con l’utente è contemporaneamente di fiducia personale e di rispetto per le leggi e per le istituzioni. Questo approccio dimostra tutta la sua ambivalenza nei casi di violenza. Da una parte la mediatrice non può permettersi di perdere la fiducia, costruita con tanto lavoro, dei suoi concittadini o degli immigrati (di cui è riconosciuta come esponente di rilievo); dall’altra, davanti al reato dovrebbe denunciare, ma questo le è molto difficile. La persuasione sembra essere la strada indicata: “... di fronte a una violenza [riferito alle MGF] cercherei di farle capire, di farla ragionare, cercando di spiegare perché ci sono tante informazioni false, sbagliate... le direi che tu devi valutare, quando ti fanno delle cose...”.

⁵ Il progetto finanziato dal Dipartimento per le Pari Opportunità, Presidenza del Consiglio dei Ministri, era finalizzato alla prevenzione e al contrasto delle mutilazioni dei genitali femminili presso le popolazioni migranti originarie dei Paesi dove la pratica è diffusa, attraverso un coinvolgimento attivo di tutti gli attori in contatto diretto, *in primis*, i mediatori culturali, vedi: Degani P., De Stefani P., Urpis O. (a cura di), *Mutilazioni dei genitali femminili e diritti umani nelle comunità migranti*, Roma, AIDOS, 2009.

La sua conoscenza delle leggi è vaga. Per lo più si basa su conoscenze della legislazione francese. Sa però che la pratica delle MGF è illegale anche in Italia e ricorre a questo argomento per dissuadere le donne dal seguirla. Ma non si ferma qui, perché usa tutti gli strumenti necessari, anche la sua “negritude”, per avvicinarsi alle persone e scoraggiarle: “... e allora da mediatrice e soprattutto da africana, da sorella, cercherò proprio in tutti i modi di far vedere alla mamma, alla persona che non è così. Poi c’è anche il rischio della legge: facendo questo tu rischi, questo, questo, questo”.

Secondo caso. Dall’ intervista a una mediatrice egiziana risulta che questa conosce in qualche modo la pratica, ma non sa qualificarla appropriatamente, né in arabo, né in italiano; e solo con grande difficoltà definisce a parole il tipo di intervento. Questa mediatrice interculturale dimostra una scarsa conoscenza della questione e, soprattutto, un disinteresse verso l’approfondimento culturale. È come se fosse un argomento tabù: si sa che c’è, ma non se ne parla. La donna è una persona colta, e questo è particolarmente stridente. Che in generale le MGF siano un argomento tabù anche nella classe colta lo si capisce dal fatto che in un certo momento l’intervistata incomincia a parlare della pratica nel proprio nucleo familiare ed emerge che la stessa madre è portatrice di MGF.

La scarsa conoscenza della pratica ritorna quando la mediatrice racconta l’episodio di una donna eritrea che, confidatasi con lei per alcuni problemi agli organi genitali, era stata inviata all’ospedale di Gorizia per un intervento chirurgico. Da quanto risulta dall’intervista, sembra che la giovane donna sia stata sottoposta a un intervento di defibulazione, ma la mediatrice non usa il termine e spiega che “ha subito quando era piccola questo taglio alle labbra ed è successo che le due parti delle labbra, dopo l’operazione, si sono legate e lei non poteva avere un rapporto perché era quasi chiusa e quando è venuta qua in Italia, come richiedente asilo, l’abbiamo aiutata a andare in ospedale ad aprire questa chiusura”.

La natura del tabù affiora anche nella terminologia usata, poiché nel discorso la pratica delle MGF non è mai menzionata e viene definita in modo allusivo e indiretto.

Terzo caso. Un mediatore del Burkina Faso non conosce le differenze fra i tipi di MGF, ma sa benissimo che nel suo Paese si pratica l’escissione alle bambine e la circoncisione ai bambini. No sa e non si era mai posto il problema di che cosa facciano alle bambine, sa solo che “tolgono qualcosa alla donna come anche agli uomini”. C’è un parallelismo di rituale che segna l’avvio alla fase di adulto degli esseri umani. Questi argomenti non sono mai stati trattati nella sua attività di mediazione perché sono “cose di donne”.

Quarto caso. In una mediatrice etiope è invece palese la difficoltà estrema (che sconfina nell’impotenza) ad aprire un discorso su questi temi con le persone assistite: “L’anno scorso c’erano delle ragazze arrivate dalla zona del Tigrai che erano state in-

fibulate e le abbiamo portate in ospedale. Ma non abbiamo affrontato l'argomento per timidezza e per paura da parte loro. Non si può affrontare questo tipo di argomento”.

Il tratto che accomuna tutti gli approcci, pure diversi, è comunque la netta avversione a ricorrere alla denuncia, o alla segnalazione alle istituzioni, e la spiccata propensione a tentare in ogni caso la via della persuasione, alla quale però si accompagna frequentemente un atteggiamento di rassegnazione. Solo i mediatori italiani intervistati sull'argomento sembrano più propensi a percorrere senza eccessivi indugi la strada della denuncia ai servizi socio-assistenziali.

La mediazione, se svolta bene, potrebbe invece aiutare a radicare il fenomeno. I mediatori competenti e convinti della nocività delle MGF potrebbero diffondere una cultura contraria, con testimonianze di persone che hanno vissuto questa esperienza.

Il rapporto di confidenza che il mediatore riesce a instaurare con l'utente è la chiave che, se bene manovrata, può fare emergere i problemi e i fatti culturali rilevanti legati al tema delle MGF; ma anche la consapevolezza dei diritti umani e, in particolare, dei diritti dei bambini costituisce un grande elemento di forza di ogni azione di mediazione su questo tema. Affinché la mediazione sia efficace per lo sradicamento delle pratiche di violenza, sono quindi importanti due fattori, che devono operare in modo congiunto e complementare: la vicinanza del mediatore all'utente, il pieno riconoscimento del suo ruolo e la convinta e consapevole adesione del mediatore a un'etica universalistica fondata sui diritti dell'uomo, indipendentemente dalla sua appartenenza e dalla sua cultura.

Interventi da attuare nel settore della mediazione culturale

L'intervento fondamentale nel settore della mediazione culturale riguarda l'inquadramento giuridico nazionale della professione al fine di inserire la figura del mediatore interculturale fra le professioni riconosciute e istituzionalizzate, attraverso un Albo nazionale o degli Elenchi regionali, dopo aver superato una prova e possedendo dei requisiti specifici (diploma di Laurea o di Master). Senza una definizione precisa delle funzioni e delle regole di comportamento non sarà mai possibile attuare un servizio ottimale per le istituzioni e per gli utenti dei servizi socio-sanitari, giuridici e della formazione in questo Paese.

Inoltre, è fondamentale una preparazione degli operatori attraverso un aggiornamento professionale continuativo, che abbia come oggetto i temi giuridici, sociali e della salute, con particolare attenzione alla salute sessuale e riproduttiva delle donne. Vi è una grande necessità di formazione, soprattutto per gli uomini, affinché possano intervenire su altri uomini per una cultura del rispetto e di parità fra gli uomini e le donne.

Bibliografia

AA.VV.

1993 *La figura del mediatore culturale, le prime esperienze e i percorsi formativi a confronto*, Bologna, Atti del Seminario promosso dal COSPE.

Algini, M.L.

1997 'Sul non luogo dell'origine. Transgenerazionale e transfert infantile', *Psicoterapia psicoanalitica*, IV, 2.

Allport, G.W.

1976 *La natura del pregiudizio*, Firenze, La Nuova Italia.

Associazione Alma Terra

1999 *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*, Torino, Associazione Alma Terra.

Balsamo, F.

2011 *Famiglie di migranti. Trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Roma, Carocci.

Benedict, R.

1934 *Patterns of Culture*, Boston and New York, Houghton, Mifflin and Company.

Bennett, M.J. (a cura di)

2002 *Principi di comunicazione interculturale*, Milano, Franco Angeli.

Bertolini, P.

1996 'Voce Mediatore (culturale)', in Bertolini P., *Dizionario di Pedagogia e Scienze dell'Educazione*, Bologna, Zanichelli.

Bourdieu, P.

1990 *Il ritorno delle differenze*, Milano, Franco Angeli.

Cammarosano, P. e Urpis, O.

2012 *Patrie, migrazioni e culture*, Udine, Casamassima.

Crespi, F.

1996 *Manuale di sociologia della cultura*, Roma-Bari, Laterza.

Degani, P. e De Stefani e Urpis, O. (a cura di)

2009 *Mutilazioni dei genitali femminili e diritti umani nelle comunità migranti*, Roma, AIDOS.

Di Cesare, D.

2017 *Stranieri residenti. Una filosofia della migrazione*, Torino, Bollati Boringhieri.

Erikson, E.H.

1950 *Childhood and Society*, New York, Norton.

Fiorucci, M.

2000 *La mediazione culturale. Strategie per l'incontro*, Roma, Armando.

Grimberg, L. e Grimberg, R.

1975 *Identidad y cambio*, Buenos Aires, Ediciones Kargiemen.

Kakar, S.

2017 *Cultura e psiche*, Roma, Alpes Italia.

Jervis, G.

1997 'Introduzione', in Adorno, T.W. e Frenkel-Brunswik, E. e Levinson, D.J. e Nevitt-Sanford, R. *La personalità autoritaria*, Milano, Edizioni di Comunità.

Marriott, M.

1976 'Hindu Transactions: Diversity without Duality' in Kapferer, B. *Transactions and Meaning*, Philadelphia, Institute for Study of Human Issues.

Rossi, P.

1988 *La memoria del sapere*, Bari, Laterza.

Sayad, A.

2002 *La doppia assenza*, Milano, Cortina.

Simmel, G.

1998 *Sociologia*, Torino, Edizioni di Comunità.

Sportelli, M.

2008 *La mediazione culturale. Strategie di integrazione in una società multi-etnica*, Milano, Xenia.

Tabet, P.

1997 *La pelle giusta*, Milano, Einaudi.

Urpis, O.

2017 'Ethnicity: Some Conceptual Definitions', in Baldin S. and Zago M. (eds.), *Europe of Migrations: Policies, Legal Issues and Experiences*, Trieste, EUT.

2014 'Etnia e conflitto: il lessico della ricerca', in Delli Zotti (a cura di), *Children's Voices. Etnicità e bullismo nella scuola*, Roma, Bonanno.

2009 'Gli operatori della mediazione culturale di fronte al fenomeno delle mutilazioni dei genitali femminili', in Degani P., De Stefani P., Urpis O. (a cura di), *Mutilazioni dei genitali femminili e diritti umani nelle comunità migranti*, Roma, AIDOS.

About the Author

Ornella Urpis, PhD in Sociology of Territorial and International Phenomena, is currently Research Officer at the Department of Political and Social Sciences (DiSPeS), University of Trieste where she teaches Sociology. Her main research topics are: Social Integration, Cultural Identity, Gender Studies. Her more recent publications include: G. Delli Zotti, G. Porcelli, O. Urpis, *Interethnic violence in Italian schools: a marginal phenomenon?*, in M. Sedmak, Z. Medaric, S. Walker, *Children's Voices. Studies of Interethnic Conflict and Violence in European Schools*, London and New York, Routledge (2014); *Ethnicity: Some Conceptual Definitions*, in S. Baldin, M. Zago (eds.), *Europe of Migrations: Policies, Legal Issues and Experiences*, Trieste, EUT (2017); G. Delli Zotti, O. Urpis, *Sexual and reproductive health of migrant women and impact on the health system: the role of culture and family traditions*, in AA.VV. (*Un*) *Making Europe. Capitalism, Solidarities, Subjectivities*, Athens, European Sociological Association (2017); *Pellegrinaggio e dialogo interreligioso: la presenza islamica a Trieste*, in S. Baldin, M. Zago (a cura di), *Luoghi dell'anima, anime in cammino. Riflessioni su eredità culturale e turismo religioso*, Milano, Franco Angeli (2017).

ORNELLA URPIS

Department of Political and Social Sciences, University of Trieste, Piazzale Europa, 1 Trieste, 34127, Italy

e-mail: ORNELLA.URPIS@dispes.units.it