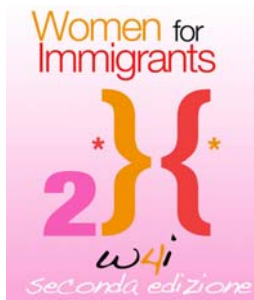


REGIONE
TOSCANA



La mediazione

Prato, 11-13 gennaio 2012

Giuseppe Faso e Tiziana Chiappelli

comune di
PRATO



Provincia di Prato



CORRENTE ALTERNATA
genere diversità integrazione



STUDIO MEDIAZIONI

Da quale bisogno nasce la mediazione?

- L'operatore
 - (sportellista, insegnante, professionista, assistente sociale, etc.).
- Si accorge di non riuscire a rispondere efficacemente alle richieste del cittadino proveniente da un gruppo minoritario,
 - nella lingua meglio parlata e compresa da lui
 - con codici culturali adeguati

Criticità, ambiguità

- *E' vero che* raramente ci sono operatori con lo stesso retroterra linguistico e a conoscenza dei codici culturali del cittadino
- Il *rischio* è di sopravvalutare gli ostacoli posti da
 - *diversa lingua*
 - *diversi codici culturali*

Come interpretare più a fondo questo bisogno?

- necessità di uscire dalle **cornici** di cui siamo parte e che sono parte di noi
- folklore . Si scambia la cultura dell'altro con
 - la rappresentazione che ci facciamo della sua diversità
 - la rappresentazione che l'altro allestisce per noi, secondo quelle che immagina siano le nostre aspettative.

Cornici e ricette

- Le ricette fornite dai modelli culturali hanno una valenza cognitiva e una emotiva. Classificano e discriminano. Funzionano da
 - **precetti per l'azione**
 - (chiunque voglia raggiungere un certo risultato deve procedere come è indicato nella ricetta)
 - **scienza di interpretazione**
 - (si suppone che chiunque proceda come è indicato in una certa ricetta intenda raggiungere il risultato previsto).

Nozioni problematiche

- Differenza (linguistica, culturale, "etnica")
 - sopravvalutata al posto della disuguaglianza (di diritti, opportunità, informazioni)
- Cultura
 - Uno schema prodotto dagli studiosi per capire e rispettare le abitudini di popolazioni lontane, scambiato per una "sostanza" che spiega i comportamenti di ciascun individuo di quella popolazione

"Cultura" e solitarismo

- Sen definisce "solitarista" un approccio all'identità che considera gli esseri umani come membri *solo* di un gruppo ben preciso (una civiltà o una religione, una "cultura")
- L'approccio solitarista "può essere un buon metodo per interpretare in modo sbagliato praticamente qualsiasi abitante del pianeta".

– Sen "Identità e violenza", p.VIII

Chi è la mediatrice (o il mediatore)?

- La mediatrice (linguistico-culturale) è una figura
 - professionalmente preparata
 - che facilita la comunicazione fra
 - *un cittadino proveniente da un gruppo minoritario*
 - *l'operatore di un servizio pubblico o privato*

Il contesto

- L'incontro avviene, di solito, in un contesto di
 - poteri impari, asimmetrici, diseguali
 - conoscenza ridotta dei nuovi cittadini da parte dell'operatore
 - probabile svantaggio da parte del cittadino
- e deve contribuire al
 - rispetto dei diritti di tutte e tre le parti coinvolte
 - mediatrice
 - cittadino
 - operatore

Quali competenze

- Provenienza da un gruppo minoritario
- Conoscenza della lingua e dei percorsi del cittadino in condizione di svantaggio
- Conoscenza dei servizi, delle istituzioni, del territorio
- Esperienza nella comunicazione faccia-a-faccia e nell'arte dell'ascolto
 - Si tratta di competenze diverse rispetto a quelle dell'operatore

In pratica....

- La mediatrice partecipa all'incontro tra l'operatore e il cittadino
 - se necessario, dopo avere contribuito a renderlo possibile
 - talvolta dopo averlo preparato con un pre-colloquio

Rispetto alle parti

- Fondamentale è il rispetto delle autonomie decisionali delle parti
- La mediatrice
 - aiuta l'operatore a svolgere il proprio lavoro nei modi più sereni e meno conflittuali possibili
 - aiuta l'utente ad esercitare diritti-doveri che non si realizzerebbero in modo soddisfacente
 - a causa delle difficoltà linguistiche
 - allo **spaesamento** rispetto alle norme e alle regole (**anche non scritte**) del paese che lo accoglie

Scopo dell'intervento

- Assicurare l'accesso ai servizi e la loro fruizione
- Favorire una buona interazione con ambienti nuovi
- Tutela contro il pericolo, spesso inconsapevole, di razzismo e sessismo
- Evitare i "fraintendimenti interculturali", che spesso attribuiscono a presunte ed esagerate "differenze" **difficoltà di comunicazione**, rendendo pressochè insormontabili tali difficoltà
- I cittadini di gruppi minoritari sono un soggetto attivo, in questi processi, e non oggetti di pur lodevoli attenzione da parte dell'Amministrazione

evitare di chiamare la mediatrice per

- ❖ affidarle lo sportello di un ufficio informazione per immigrati
 - ❖ Meglio uno sportello di pre-colloqui
- ❖ Come animatrice interculturale nella scuola
 - ❖ Non è qualificata per svolgere questo compito

altra abitudine inefficace

- ❖ Affidare l'insegnamento della lingua italiana come L2
 - ❖ Si tratta di un'attività specifica per cui non è affatto qualificata, e per svolgere la quale le insegnanti stanno seguendo corsi appositi di formazione

Chi ha bisogno della mediazione?

- persone, di varia cittadinanza
 - (anche italiana)
- che, a causa di una scarsa conoscenza della lingua italiana standard, non sono in grado di esprimere i propri bisogni in modo certo e compiuto e comprendere bene le risposte
- La mediazione non è per gli "stranieri immigrati" in quanto categoria.

E come si fa a sapere chi ne ha bisogno?

- Ci sono casi (come il primo rapporto con l'ufficio) in cui è spesso auspicabile
- Ma è importante l'auto-valutazione della propria conoscenza dell'italiano da parte di chi si rivolge al servizio
- Bisogna permettere al cittadino di scegliere se avvalersi o meno della mediazione
- Per ogni cittadino, bisogna programmare una mediazione "a termine"

Come si è formata una mediatrice?

- Ci sono diverse proposte e pratiche della formazione, alcune gravemente carenti
- Le differenze riguardano:
 - Requisiti d'ingresso
 - Appartenenza o meno a gruppi minoritari, titoli di studio, ecc.
 - Numero di ore di formazione
 - Moduli previsti
 - Spazio attribuito (o no) alla comunicazione faccia-a-faccia, alla gestione nonviolenta del conflitto, ecc.
 - Competenze in uscita
 - Ipotesi di prestazione a fine corso
 - Centralità o meno dell'acquisizione di una deontologia

Le differenze nel percorso di formazione riguardano:

- Requisiti d'ingresso
 - Appartenenza o meno a gruppi minoritari, titoli di studio, ecc.
- Numero di ore di formazione e moduli previsti
 - Spazio attribuito (o no) alla comunicazione faccia-a-faccia, alla gestione nonviolenta del conflitto, ecc.
- Competenze in uscita
- Ipotesi di prestazione a fine corso
- Centralità o meno dell'acquisizione di una deontologia

Attività di mediazione nei servizi

- Attraverso l'attività di mediazione, si cerca di migliorare i rapporti utenti / servizi attraverso:
 - interventi diretti di interpretariato fra utenti e servizi;
 - traduzione di materiale informativo dall'italiano nelle lingue degli utenti di etnie minoritarie;
 - facilitazione della reciproca comprensione dei bisogni, dei diritti e dei doveri sia degli utenti che delle istituzioni e dei fornitori di servizi pubblici.

Aspetti critici nell'uso della mediatrice

- Enfaticizzazione delle differenze "culturali"
 - L'appartenenza, pensata spesso come qualcosa di stabile che pre-esiste alla relazione, viene in realtà prodotta nell'interazione: l'etnicità viene attribuita in situazioni di estraneità.
- Bisogno di un lavoro dignitoso
- Mancanza ipotesi di prestazioni chiare
- Abuso/confusione del ruolo
- Scarse conoscenze del ruolo da parte dei committenti
- La formazione (mediatori "di fatto" senza un percorso qualificante)

L'interprete sociale

- lavora utilizzando le lingue in cui utente ed operatore sentono di esprimersi meglio per migliorare la comprensione reciproca.
- offre un servizio tecnico-professionale di traduzione / interpretariato consecutivo
- può essere italiano o straniero
- Ha seguito un corso di formazione meno impegnativo

riflessioni conclusive

- La mediazione culturale non può rimediare all'assenza, come operatori, di persone di diversa provenienza nei servizi
- La mediazione culturale non deve essere lo sbocco occupazionale per le persone persone che per altri motivi sono chiamate a "rappresentare" popolazioni
 - (maschi, leader di "comunità", etc.)