

INTRODUZIONE

L'obiettivo che sta al centro delle scelte politiche messe in campo dalla Provincia nel settore dell'immigrazione riguarda i processi di integrazione da attuare attraverso la promozione dei diritti e delle opportunità, per l'affermazione di un nuovo concetto di cittadinanza sociale, al quale non devono essere estranei nemmeno i cittadini autoctoni che, soprattutto nelle fasce più deboli, si trovano spesso a confrontarsi con le stesse difficoltà che incontrano gli immigrati.

I luoghi più significativi attraverso i quali si deve esercitare il diritto di cittadinanza sono i servizi, e l'approccio ai servizi prevede dinamiche di relazione e di conoscenze talvolta responsabili di conflittualità che possono accentuarsi nel caso di persone distanti dal concetto di servizio ormai stereotipato e dalle normative in vigore.

Per questo motivo l'investimento sulla formazione di figure professionali in grado di fare da ponte tra culture, conoscenze e approcci diversificati ha costituito uno dei punti cardine delle scelte progettuali degli scorsi anni.

I corsi di formazione e aggiornamento per mediatori linguistico culturali, la formazione degli operatori, la progettazione e attuazione delle reti di sportelli informativi e degli interventi di mediazione nei servizi, sono state le iniziative più significative che la Provincia ha attuato all'interno del contenitore "Osservatorio provinciale sull'immigrazione"; l'attività di ricerca, rilevazione e ricognizione ha costituito uno strumento complementare e quindi non disgiunto dalla progettualità.

Con l'entrata in vigore della legge 328/2000 che ha introdotto una modalità di programmazione e gestione dei servizi che prevede un sistema integrato a livello di ambiti territoriali, le attività degli osservatori hanno assunto una rilevanza maggiore quali strumenti di ricognizione e analisi delle caratteristiche e dei bisogni delle diverse realtà territoriali, ma anche quali strumenti di monitoraggio e verifica.

A tale proposito la Regione Lombardia, per quanto riguarda l'immigrazione, ha formalizzato l'integrazione degli osservatori provinciali con l'osservatorio regionale, riconoscendone la funzione in virtù delle modalità di programmazione e gestione dei servizi previste dalla nuova normativa.

Tutto ciò premesso si è ritenuto necessario iniziare un'analisi, a distanza di qualche anno, di ciò che è avvenuto nei servizi in conseguenza della sperimentazione di nuove prassi, in particolare, in relazione all'accostamento di figure di mediazione culturale agli operatori pubblici e di sportello, all'arrivo della mediazione agli uffici

della Questura e dei Commissariati di Polizia ai Centri per l'Impiego, alle necessità emerse di un approfondimento formativo, ai disagi riconosciuti.

Nell'ambito del territorio provinciale cremonese, a partire da maggio 2006 con la presente ricerca, sono stati contattati i principali Enti che, all'interno dei loro Servizi per gli stranieri, hanno assunto o collaborano con mediatori culturali.

Presso questi Enti sono state svolte inizialmente interviste con i referenti per poi intraprendere osservazioni partecipanti durante l'orario di servizio del mediatore e interviste narrative, in profondità, con i mediatori.

L'analisi del materiale, raccolto attraverso le osservazioni, ha permesso di individuare le aree fondamentali su cui intraprendere una riflessione puntuale sulla mediazione:

- le pratiche con cui i mediatori "fanno" il proprio lavoro, i "dati per scontato", le modalità di interazione messe in atto nell'incontro con gli utenti e con i gestori dei Servizi, l'utilizzo degli strumenti a disposizione, il ricorso alle reti sociali (siano esse personali o legate all'organizzazione d'appartenenza) per lo svolgimento del "quotidiano" e per la soluzione dell'imprevisto
- la definizione del ruolo di mediatore attraverso l'analisi dei processi di legittimazione e di quelli di autodefinizione
- la costruzione dell'identità del mediatore attraverso i legami tra vissuto esperienziale, origine geografica, attitudini personali, reti sociali, competenze acquisite e in acquisizione, certificazioni formali, connessione tra formazione, competenze e attitudini
- il sistema organizzativo "cooperativa" attraverso le tipologie di interazione intrattenute con i mediatori, la modalità di coordinamento e di reclutamento degli stessi, strategie di inserimento nel mercato del lavoro e quindi relazione con i gestori dei Servizi;
- incertezza e rischio nel lavoro di mediazione: aspettative e aspirazioni dei mediatori a confronto con la disponibilità del mercato del lavoro e le prospettive pensate dagli Enti gestori dei Servizi di mediazione. Confronto delle problematiche esposte dagli attori in gioco e definizione degli scenari possibili di nuova o ridefinita occupazione.

Nel *primo capitolo* presentiamo, da un punto di vista sociologico, i principali riferimenti della letteratura esistente sul tema delle migrazioni e quindi della condizione dello straniero, per avvicinarci alla mediazione in Italia e allo stato della ricerca empirica sul tema.

Nel *secondo capitolo* ci addentriamo, prima nel contesto cremonese attraverso la ricostruzione del profilo del mediatore "tipo" che lavora nel territorio, poi nella struttura della ricerca attraverso l'esplicazione della metodologia utilizzata.

Nel *terzo capitolo* accompagniamo il lettore all'interno dei luoghi di lavoro dei mediatori osservati durante la ricerca, offrendo i primi spunti per una riflessione sulle strategie messe in atto da ogni singola organizzazione e sulle pratiche adottate in quel particolare contesto dai mediatori.

Il *quarto capitolo* esplora in profondità le pratiche e le competenze utilizzate dai mediatori nei diversi servizi, per arrivare ad immaginare un nuovo modo di "stare in situazione", un'alternativa al distacco e all'empatia. Dopo aver esplicitato quali *ruoli* i mediatori assumono nelle organizzazioni in cui lavorano, approfondiamo due aspetti importanti quali la provenienza del mediatore (italiano o straniero) e il potere, come dimensione che può entrare nel lavoro di mediazione.

Il *sesto capitolo* ci permette di gettare uno sguardo alle cooperative, in particolare al loro ruolo nella definizione di chi è e cosa fa il mediatore, e come (lo fa), per tentare di immaginare i possibili scenari della mediazione nella provincia di Cremona nel *capitolo sette*.

Nelle *conclusioni* il percorso svolto durante la ricerca trova unicità e completezza, per porre in evidenza le originali suggestioni nate dal nostro "vivere con" e "vivere come" i protagonisti della mediazione.

1. LO STRANIERO E LA MEDIAZIONE

Parlare di mediazione significa esplorare non solo un percorso storico, dall'origine di questa professione ad oggi, ma soprattutto un percorso interiore di chi ha vissuto un'esperienza da straniero (ne parleremo più approfonditamente nei prossimi capitoli ma un dato che possiamo anticipare è che nella provincia di Cremona si hanno, per la quasi totalità, mediatori stranieri) e oggi vive l'esperienza della mediazione.

Nelle prossime pagine vogliamo esplicitare le categorie concettuali con cui ci siamo avvicinati al mondo della mediazione e alla figura dello straniero, raccogliere quanto è stato detto fino ad oggi sullo straniero, sulla mediazione e sulla figura del mediatore.

1.2 I PERCHÉ DELLE MIGRAZIONI

I servizi agli immigrati, e quindi la mediazione linguistico culturale, nascono in seguito alle esigenze che gli immigrati manifestano nelle società di arrivo, esigenze di accoglienza e comprensione. Nascono quindi quando la persona è già arrivata e la focalizzazione del problema si ha quindi sul suo "qui ed ora", dove scarsa rilevanza assume il percorso che egli ha compiuto.

Saskia Sassen (2000) ci aiuta a volgere uno sguardo verso i paesi di origine, con la convinzione che capire i perché del fenomeno migratorio ci possa aiutare nella gestione delle politiche di accoglienza nei paesi di arrivo, come l'Italia:

"...Le migrazioni internazionali ... non rappresentano fenomeni autonomi. Tra i principali responsabili di queste migrazioni, anche se raramente identificati come tali, ricordiamo:

- le società multinazionali che, attraverso il loro ruolo nell'internazionalizzazione della produzione, si sostituiscono ai piccoli produttori locali, limitando così le prospettive di sopravvivenza di questi ultimi nell'economia tradizionale e creando una manodopera mobile; inoltre, la creazione di poli di produzione rivolti all'esportazione contribuisce a creare collegamenti tra paesi che chiedono capitali e paesi esportatori di capitali;
- i governi, che attraverso operazioni militari provocano spostamenti di popolazioni, flussi di profughi e di migranti;
- le misure di austerità imposte dal Fondo monetario internazionale (Fmi), che obbligano i poveri a considerare l'emigrazione (interna o internazionale) una strategia di sopravvivenza;
- infine, gli accordi di libero scambio che, rafforzando i flussi di capitali, di servizi e di informazioni transfrontaliere, determinano la circolazione transfrontaliera di lavoratori specializzati..."

Tutto lascia supporre che è proprio a partire dalle scelte dei paesi più sviluppati, importatori di manodopera, che si costruiscono i legami che uniscono i paesi di emigrazione a quelli di immigrazione. Sempre Sassen (2000) ci indica come le

politiche che gestiscono la "circolazione dei cervelli", ma non solo, anche della manodopera nei servizi, siano in mano ad organismi sovranazionali e ciò significa che "i governi rischiano di conservare sotto il loro potere solo la gestione degli elementi *problematici e a basso valore aggiunto* dell'immigrazione: poveri, lavoratori non specializzati a basso costo, profughi, famiglie dipendenti e, nel caso di lavoratori specializzati, solo quelli suscettibili di provocare tensioni di natura politica. Questa selezione tra chi si sposta in cerca di lavoro avrà una forte influenza sulla categoria dei cosiddetti *immigranti*". Le implicazioni delle politiche di gestione del settore più problematico dell'immigrazione, caratterizzato spesso dall'emergenzialità degli interventi, sono il terreno su cui il servizio di mediazione è nato.

1.2 VARCARE I CONFINI: IMMIGRARE

Nonostante i racconti allarmistici che parlano di nazioni letteralmente invase dagli immigrati, gli individui che attualmente vivono fuori dal proprio paese d'origine sono all'incirca 150 milioni, pari a solo il 3 per cento della popolazione mondiale. Alcuni si sono stabiliti all'estero in forma permanente, mentre altri vi permangono il tempo che occorre loro a mettere insieme dei modesti risparmi prima di fare ritorno alle loro famiglie. Quasi tutti producono ricchezza per i paesi nei quali si fermano. (Stalker, 2003:7)

Come una cellula morirebbe se si richiudesse al proprio interno negando l'ingresso alle sostanze provenienti dall'organismo, così una qualsiasi cerchia di individui deve qualificare i propri confini di proprietà osmotiche: devono essere possibili scambi in entrata e in uscita delle risorse fondamentali alla sopravvivenza, che siano materiali o umane. Ogni straniero quindi, grazie alla sua differenza, rappresenta una ricchezza per ogni società di accoglienza consentendole di uscire dall'ossessione per la stabilità e dalla riproduzione meccanica delle modalità principali del suo funzionamento (Colombo, 1999:43).

Quando l'Altro riesce a varcare i confini diventando un "vicino di casa" nella società di arrivo, da un lato si svapora l'essenza esotica che accompagnava le sue apparizioni precedenti, dall'altro nella definizione della suo essere prevale, come spiega Sayad, una visione al contempo parziale ed etnocentrica, come se la sua esistenza cominciasse nel momento in cui arriva nel paese d'accoglienza: «è *l'immigrante - e lui solo - e non l'emigrante a essere preso in considerazione*» (2002:44). Di conseguenza, in ogni comunità permane una situazione nella quale

sono evidenti i due schieramenti contrapposti degli *outsiders* e degli *established* (Elias e Scotson, 2004:15), ognuno ancorato ad uno spazio proprio, definito ed escludente. Lo straniero, in questa situazione, diviene un soggetto estraneo, colui che si contrappone agli individui familiari che hanno fino ad ora popolato la normale quotidianità.

In relazione alle condotte, così costituite in norme, della società dominante, che è la società d'immigrazione, le condotte degli emigrati possono apparire soltanto come "manchevolezze" e per spiegarle rimane solo da imputarle ora alle condizioni di esistenza, che vengono così ritenute responsabili dei comportamenti "disfunzionali", ora alle caratteristiche socio culturali d'origine, considerate però, genericamente, una semplice eredità culturale e trattate come "freni", come "ostacoli" posti al processo di adattamento al nuovo ambiente sociale (Sayad, 2002:44).

L'estraneità diviene, usando le parole di Goffman, un attributo che rende un individuo diverso dagli altri, uno stigma poco desiderabile che conduce, al limite, a considerare la persona che lo possiede una persona pericolosa, o cattiva, o debole: «*Nella nostra mente viene così declassato da persona completa e a cui siamo comunemente abituati, a persona segnata, screditata*» (Goffman 1983:22) in ultima analisi, meno umana.

Nella situazione di "convivenza forzata" che si viene a creare, la società di arrivo dello straniero è costretta a escogitare delle strategie di gestione di questo elemento potenzialmente destabilizzante. Lévi-Strauss in *Tristi Tropici* (1968) individua due tattiche diverse, tra loro complementari, che storicamente vengono applicate dalle società ospitanti nei confronti degli elementi che giungono dall'esterno. Una modalità, che viene detta *antropoemica*, comportava il rigetto e l'esclusione degli stranieri dagli spazi riservati ai legittimi abitanti di una determinata cerchia sociale. Per questo motivo venivano erette solide mura per circondare gli intrusi e chiuderli in un ghetto, oppure si innalzavano divieti per eliminare ogni eventuale contatto tra i due gruppi di individui, o si procedeva alla soluzione del problema allontanando o eliminando la componente estranea. Abbiamo ritrovato un eco della strategia antropoemica nel racconto di uno degli intervistati relativamente a cosa avveniva nell'ambulatorio medico di un piccolo paese del cremonese:

"...sono uno straniero però posso essere ... italiano, sono bianco comunque ... per Italiani sono italiano se non parlo ... nella sala d'attesa c'era una zona geografica proprio ... come nella città, come nel paese, la zona geografica nel dispensario [...] c'era una zona come ... nell'angolino c'erano gli indiani ... e tutto intorno c'erano gli italiani eh.. dispersi, insomma ... il loro territorio, capisci? :... cioè il loro territorio occupa tutto, e un angolino viene lasciato per gli Indiani, no? ... tutti entravano e uscivano, si salutavano ma loro [gli indiano] non li salutava nessuno ... e loro non salutavano nessuno [...] Sono come barriere sociologiche...". (O)¹

¹ Il nome di ogni attore incontrato durante la ricerca è stato abbinato ad una lettera: non esiste nessuna corrispondenza tra il codice identificativo e la persona, al fine di tutelare il più possibile tutti loro.

Da questo aneddoto risulta chiaro come gli *established* abbiano rimarcato il possesso di un dato territorio espandendosi a macchia d'olio e lasciando solo una ridotta porzione di spazio agli *outsiders*. Il narratore, invece, trattandosi di un immigrato ormai naturalizzato, ovvero riconosciuto e accettato quale abitante della cittadina da molti anni, rappresentava il punto di incontro tra i due gruppi: estraneo perché non propriamente parte di uno dei due schieramenti ma familiare perché partecipa in una qualche misura all'una e all'altra esperienza di vita.

L'altra strategia, denominata *antropofagica*, consiste nell'assimilazione della nuova entità rendendola indistinguibile dalla propria.

...rendere simile il dissimile, combattere i modi di vivere, gli strati di memoria e le lingue diverse dalla propria, proibire qualunque tradizione e qualunque lealtà tranne quelle utili all'autorità dell'ordine vigente, imponendo il dovere di accettarlo docilmente e di applicare un'unica misura di sottomissione e di obbedienza, cieca alle differenze interumane (Bauman 2002:22).

Queste metodologie di azione con il tempo hanno mutato forma e si sono evolute nelle moderne politiche di integrazione degli immigrati nei vari paesi del mondo. In Europa si possono individuare ancora due prospettive prevalenti: da un lato, si afferma la concezione assimilazionista alla francese, dove il focus dell'attenzione è rappresentato dall'acquisizione universale dei diritti di cittadinanza a scapito del riconoscimento delle peculiarità che ogni individuo può vantare e apportare alla società. Dall'altro lato emerge una prospettiva di stampo più multiculturale, propria dei paesi del nord, dove le politiche dei servizi cercano di tenere conto, in misura variabile a seconda dei casi, delle specificità culturali dei gruppi immigrati (Osservatorio delle Immigrazioni – Bologna 2006):

In Italia, paese di nuova immigrazione, la predisposizione e la attuazione di queste strategie di gestione sono relativamente recenti e quindi ancora in fase di discussione. Il fenomeno migratorio in Italia comincia ad assumere forte visibilità solo nella seconda metà degli anni Ottanta, anche se già alcuni anni prima si era assistito alla sua insorgenza. I flussi che per primi hanno conosciuto una intensificazione riguardano gruppi di individui provenienti in particolare dal Marocco, dalla Polonia e successivamente dal Senegal. Fino ai primi anni Novanta la risposta attivata dagli enti locali è generalmente una risposta di tipo emergenziale (Lonardi, Jabbar 2001) e la società intera si scontra con l'inadeguatezza da parte delle istituzioni a governare e gestire le enormi conseguenze dovute alla rilevanza dei

flussi immigratori. Le prime normative nazionali, a partire dalla legge 943/86 e, in maniera più organica, la legge 19/90 nota come legge Martelli, non affrontano ancora la situazione nella sua realtà di fenomeno in espansione, ma adottano misure finalizzate a regolarizzare quelle presenze poco visibili ma che già costituiscono componenti così necessarie della forza lavoro attiva nel paese. A partire dalla seconda metà degli anni Novanta ha inizio una nuova fase nelle politiche per l'immigrazione: se fino a quel momento si poteva ancora ingenuamente pensare al fenomeno migratorio come ad una realtà transitoria, improvvisamente risulta chiaro che le persone immigrate e le loro famiglie sono diventate una parte integrante della realtà italiana.

Si tratta di un' idea che Simmel aveva intuito e affermato quasi un secolo prima:

Se l'errare, considerato come situazione di distacco da ogni punto dato nello spazio, si oppone concettualmente al fatto di essere fissati ad un punto, allora la forma sociologica dello straniero rappresenta in una certa misura l'unità di queste due caratteristiche – rivelando così anche qui come il rapporto con lo spazio non sia solamente la condizione determinante, ma anche il simbolo di qualsiasi rapporto umano. Non si intende qui infatti lo straniero nel senso comune del termine, come il viaggiatore che oggi arriva e domani partirà, ma come quello che oggi arriva e domani resterà – per così dire, il viaggiatore potenziale, che nonostante si sia fermato, non ha ancora rinunciato alla libertà di andare e venire. (Simmel, 1989:580)

Gli immigrati stessi si sentono chiamati in prima persona a promuovere attività che li rendano più visibili agli occhi degli autoctoni. Il racconto di uno degli intervistati risulta esplicativo in questo senso:

"...Allora.. eh.. l'obiettivo nostro, era.. che la città ci, ci accetti e ci veda.. insomma che che capiscano che gli immigrati ci siamo, che non andremo via, che, che stiamo qui e che.. siamo una realtà come tutte le altre, e che si abituino a convivere con una realtà come quella!...". (O)

Come a dire che varcati i confini fisici del paese di immigrazione se ne incontrano molti altri che mano a mano vanno scoperti ed identificati per essere, almeno potenzialmente, oltrepassati.

1.3 ESSERE IN BILICO

...immigrare è immigrare con la propria storia, (perché l'immigrazione è essa stessa parte integrante di quella storia), con le proprie tradizioni, i propri modi di vivere, di sentire, di agire e di pensare, con la propria lingua, la propria religione così come con tutte le altre strutture sociali, politiche, mentali della propria società, strutture caratteristiche della persona e indissolubilmente della società, poiché le prime non sono che l'incorporazione delle seconde, in breve della propria cultura (Sayad, 2002:12).

La personalità di ogni individuo potrebbe essere intesa come il bagaglio a mano che accompagna ogni viaggiatore nelle sue peregrinazioni: è il risultato delle interazioni che egli ha vissuto fino a quel momento e degli stimoli culturali che l'hanno investito. Ad ogni nuova tappa questo carico viene arricchito di volti, sensazioni ed esperienze che, tuttavia, non si sovrappongono mai ai precedenti senza lasciare segno. Il migrante, in maniera più forte e profonda del semplice viandante, viene investito da un processo che, volente o nolente, implica una trasformazione del proprio Io di partenza e giunge a creare un nuovo essere a metà, un "ibrido culturale" (Colombo, 1999:47), in bilico tra la sua realtà originaria e il nuovo mondo di accoglienza. Attraverso le parole di due protagoniste della ricerca è possibile

cogliere come ogni persona rielabori il proprio viaggio in modo singolare e personalissimo:

"... sono sei anni che vivo qua... e adesso non, non mi sento tanto [...] ²... non è che mi vergogno di quello che sono, è solo che.. io non... vado una volta all'anno, quest'anno non ci vado tra l'altro e quindi.. ho là la mia mamma però vivo qua, ho una vita qua... e le... le elezioni le seguo qua, tutte le notizie le seguo qua... e qualche volta quando vado da... dai parenti di mio marito, perché son qua, e loro hanno il satellite, il decoder, e.. e sento le notizie in [...], sull' [...], è come se... se tu sentissi le notizie di un altro paese... Non mi interessano più di tanto, mi sento.. un po' spaesata, anzi, spaesata di là e più in paese di qua ha ha ha... è questo... è sentirsi tra... più- più italiana che.. che dell'appartenenza..." (Q)

"... e non so.. cioè questa diversità comunque c'è sempre e dopo tanti anni che uno vive qua.. ha sempre questa sensazione che appartieni un po' sia qua e che di là.. non- non... io non mi sentirò mai.. cioè, anche dopo cinquant'anni non mi sentirò mai italiana ma non perchè io non lo voglia o perché non sto bene o che, è che proprio questo rimane dentro di te... tu ci tieni, io.. poi ci tengo moltissimo al mio paese, alla mia gente, alle cose che ho acquistato là.. cioè ancora dopo tutti 'sti anni mi piace frequentare loro, ascoltare la nostra musica cioè tutto però.. comunque sto bene anche con gli italiani..." (T)

Rileggendo queste riflessioni, si può immaginare che gli individui migranti, nel momento in cui hanno accesso alla cultura di accoglienza, entrano in un processo di mutamento che può essere rappresentato mediante un *continuum*: ad uno degli estremi troviamo il permanere fermamente legati ai dettami delle tradizioni originarie, all'altro vi è l'incarnare senza riserve la nuova cultura incontrata. Entrambe le intervistate si dicono consapevoli della propria situazione di doppia appartenenza, ma se Q si sente più partecipe e coinvolta dagli avvenimenti del paese "di adozione", T segnala uno sbilanciamento ancora forte dal lato del proprio gruppo di origine e di ciò che esso rappresenta.

Ciascun migrante si può situare più rivolto ad una parte o l'altra del *continuum* ma rimane la ricchezza della loro persona che viene dal poter attingere a due universi simbolici differenti, per dare lettura e significato alla propria esistenza. Proprio questa importante qualità li rende i soggetti ideali per attivare un rinnovamento della società nella sua interezza perché sperimentatori dell'estraneo e dell'incognito.

1.4 LA MEDIAZIONE CULTURALE: LA PROSPETTIVA SOCIOLOGICA

La parola "cultura" si riferisce a così innumerevoli significati che si può affermare che non esista "una" definizione di cultura. Una delle interpretazioni di questo concetto riporta a Durkheim (1997) e alla sua teoria della solidarietà morale. Secondo il sociologo gli individui appartenenti ad una cerchia sociale rimangono coesi alla stessa grazie all'insorgenza, all'interno del gruppo, di una certa forma di solidarietà pre-contrattuale. A partire dalle azioni degli attori e dai comportamenti

² Per garantire l'anonimato degli intervistati abbiamo deciso di non inserire nessun riferimento che possa renderli riconoscibili come, ad esempio, il paese di origine.

che vengono attivati in risposta, gli individui negoziano un ordine ed una struttura sociale che darà forma a tutte le interazioni successive. Per un meccanismo di feedback tale processo forma un circolo di riproduzione sociale: i rituali dell'interazione fanno emergere l'insieme dei simboli e delle credenze morali i quali costituiscono lo scheletro della struttura sociale sulla cui base nasceranno i successivi rituali.

Lo psicologo sociale Serge Moscovici ribattezza le "rappresentazioni collettive" di Durkheim come "rappresentazioni sociali" e, seppur ispirandosi al pensiero dell'autore francese riguardo a molti aspetti della sua concettualizzazione, si discosta dalle idee del sociologo per alcune definizioni fondamentali. Infatti, se Durkheim include nella nozione di rappresentazioni collettive «*di fatto, ogni idea, emozione o credenza collettiva espressa dalla comunità*» (Palmonari, Cavazza, Rubini, 2002:76), Moscovici ritiene invece che le rappresentazioni sociali siano componenti essenziali di una cultura data, sulla cui base ogni nuovo arrivato viene socializzato nonostante non abbia partecipato al processo di elaborazione delle stesse. Giuseppe Mantovani nel libro "*L'elefante invisibile*" riporta una parabola che rende l'immagine di come un individuo si trovi immerso in una cultura preesistente, che non ha potuto scegliere o negoziare.

Immagina di entrare in un salotto. Sei arrivato tardi. Quando entri, altri ti hanno preceduto e sono impegnati in una accesa discussione. In realtà la discussione era già iniziata prima che ciascuno di loro arrivasse ed è per questo che nessuno dei presenti è in grado di ripercorrere per te tutti i passaggi che la discussione ha attraversato fino a quel momento (Burke in Mantovani 1998:154).

Ogni persona, quindi, nascerebbe in un contesto plasmato dalle rappresentazioni collettive che guidano le azioni degli individui appartenenti ad una certa cerchia sociale. Berger e Luckmann, sulla scorta della fenomenologia sociale di Schütz, concordano con l'idea che l'essere umano si sviluppi in un particolare ambiente naturale che influenza il suo agire; si tratta, a parer loro, di un assetto di oggetti che «... sono stati designati come oggetti prima della mia comparsa sulla scena» (Berger e Luckmann, 2006:42) i quali ruotano attorno all'*hic et nunc* dell'individuo stesso. La realtà di un soggetto, continuano gli autori, non si esaurisce tuttavia nelle presenze immediate, ma abbraccia anche altri fenomeni che permettono all'attore sociale di esperire la vita comune in termini di vicinanza e lontananza, sia spaziali che temporali. La quotidianità, non viene intesa come un'oggettività concreta e immutabile, ma come un mondo intersoggettivo che l'individuo condivide con i propri interlocutori: di conseguenza, ciò che differenzia i due autori dalle riflessioni di Moscovici è l'affermazione che l'individuo «...interagisce anche con uno specifico ordine culturale e sociale, che gli è mediato dalle persone a lui importanti, che lo condizionano» (ibidem:75). Gli attori sociali non possono esistere senza interagire e comunicare continuamente con gli altri e ciascuno è consapevole

dell'esistenza di soggetti che a loro volta esperiscono la loro realtà quotidiana come mondo comune. Nelle relazioni dirette tra persone, le tipizzazioni che guidano le percezioni e determinano le azioni sono reciproche e per questo suscettibili alle reciproche interferenze: «*In altre parole i due schemi di tipizzazione entrano in un continuo "negoziato" nell'incontro diretto*» (ibidem:53). Attraverso questi negoziati necessari per permettere agli attori sociali di portare a termine una qualsiasi interazione, gli individui condizionano le esperienze dei propri interlocutori e ne vengono a loro volta influenzati.

L'ordine sociale, tanto nella genesi (esso è il risultato dell'attività umana passata), quanto nella sua esistenza in ogni istante (esiste, infatti, solo e nella misura in cui l'attività umana continua a produrlo), è un prodotto umano (ibidem:81).

Goffman critica questa concezione centrata sul concetto di definizione e costruzione della realtà, in quanto non coglierebbe la natura stratificata e multidimensionale delle situazioni. La vita quotidiana, secondo il sociologo, è costituita da una moltitudine di livelli, o di frames, costruiti uno sull'altro e l'individuo può partecipare simultaneamente a diversi strati ma essere lo stesso capace di affrontare la complessità che lo circonda. Goffman riprende questa idea dalla concettualizzazione di Simmel secondo cui un individuo che passa dall'essere parte di una sola cerchia sociale al ritrovarsi inserito nel punto di intersecazione di molte cerchie, da un lato ottiene nuove determinatezze e nuovi compiti, ma dall'altro si trova oscillante tra differenti tendenze vitali.

Il fatto che dalla pluralità delle appartenenze sociali nascano conflitti di natura esteriore e interiore che minacciano l'individuo con un dualismo psichico, anzi, con una lacerazione, non è una prova contro la sua azione stabilizzante, che rafforza l'unità personale. Infatti quel dualismo e questa unità si sostengono reciprocamente: proprio perché la personalità è unità, essa è suscettibile alla scissione; quanto più molteplici sono i gruppi di interessi che vogliono incontrarsi e trovare un accomodamento in noi, tanto più decisamente l'io diventa consapevole della sua unità (Simmel, 1989:357).

Traendo insegnamento dalle parole di questi autori, si può affermare che l'individuo arricchisce il proprio essere e infonde significato alle proprie azioni grazie ad una feconda relazione e negoziazione con l'Altro. Quanto più un individuo è aperto alla pluralità e ha rielaborato la propria molteplice appartenenza, tanto più sarà indispensabile il suo apporto per avvicinare coloro che sono ancora inseriti in una situazione di limitatezza strutturale e simbolica. Quando si parla di mediatori culturali, si intendono proprio quelle categorie di persone che, ponendosi nell'intersecazione di almeno due cerchie normalmente distinte, consentono agli individui inseriti nell'una o nell'altra di comunicare e attivare il processo di negoziazione.

«...la mediazione culturale si qualifica come attività che si realizza a partire dalla necessità/possibilità di offrire ai soggetti coinvolti la chance di: a) comprendere i presupposti impliciti; b) decentrare il punto di vista; c) negoziare la definizione della situazione; d) gestire l'eventuale conflitto culturale» (Melchionda in Andolfi 2003:109).

Ma, come ci illustrano Simmel e Goffman, la posizione del mediatore contiene in se alcune criticità, che nascono proprio dal suo essere parte "aggiuntiva" di una relazione a due:

nella trattazione sulla determinatezza quantitativa del gruppo, Simmel descrive dapprima le caratteristiche strutturali della diade, la quale rappresenterebbe «*insieme alla prima sintesi e unificazione, anche la prima separazione e antitesi*» (Simmel, 1989: 89.), per poi passare all'esame di cosa accade alla coppia con l'apparizione del "terzo". Secondo l'autore, questo elemento può portare la ri-composizione di una diade nel momento in cui crea il legame che definisce un nuovo gruppo oppure quando produce un'unione indiretta grazie alle relazioni che ciascun membro instaura con il terzo. Si tratta di un processo di sintesi chiamato "mediazione" a cui Simmel attribuisce diverse forme: una delle sue varietà costituisce la figura dell'imparziale.

Come tale, egli o provocherà la riunione degli altri due soggetti in collisione, cercando di escludersi e di far soltanto sì che le due parti slegate o divise si uniscano immediatamente; oppure si presenterà in veste di arbitro e porterà le pretese contrastanti di quelle per così dire a compensarsi, escludendo ciò che è inconciliabile (Ibidem: 90).

La caratteristica che l'autore rivela essere più importante per questo attore sociale è l'oggettività che caratterizza il suo intervento tra due parti contrapposte: esponendo i fatti senza il trasporto sanguigno tipico dei contendenti, il mediatore permette di interrompere il circolo vizioso secondo cui la violenza dell'uno suscita quella dell'altro. L'imparzialità dell'elemento terzo può avere origine dalla estraneità del mediatore alle cerchie di afferenza degli elementi in conflitto, oppure dalla sua appartenenza ad entrambi. Se nel primo caso il compito del mediatore risulta semplice poiché può fare affidamento su una elementare e oggettiva lettura della situazione, quando l'imparzialità deriva da un contemporaneo coinvolgimento agli interessi contrapposti, il suo ruolo immancabilmente si complica. Infatti, oltre al penoso conflitto interiore che si trova ad affrontare nel desiderio di accontentare entrambe le parti, la sua posizione risulta critica anche per l'impossibilità a dimostrarne l'effettiva equità. E' profondo il sospetto che il terzo parteggi per una delle due fazioni.

Goffman inserisce la figura dell'intermediario all'interno della categoria che lui ha definito "dei ruoli incongruenti". Si tratta di personaggi che prendono parte alla rappresentazione della vita quotidiana ma non sono considerabili

ruoli fondamentali come gli attori, gli spettatori o gli estranei (coloro che non prendono parte né osservano lo spettacolo – Goffman, 2006:168) bensì sono individui che vantano un punto di osservazione privilegiato dell'azione e possono anche

influire su di essa. Il mediatore definito dall'autore, è un attore che conosce i segreti delle due parti e viene posto nella situazione di interagire con una fazione alla volta o entrambe contemporaneamente.

Quando un intermediario agisce alla presenza delle due équipes delle quali è membro, abbiamo uno spettacolo straordinario, non diverso da quello che si avrebbe se un individuo cercasse di giocare a tennis con se stesso (2006:174).

I mediatori culturali, così si chiameranno nel presente studio, coloro che attivano interventi di mediazione tra culture nella società, oscillando tra un'appartenenza e l'altra per consentire agli individui inseriti in esse di comunicare e avviare un processo di negoziazione.

1.4.1 I PERCORSI DELL'IMMIGRAZIONE E DELLA MEDIAZIONE IN ITALIA

Secondo i dati Istat riferiti al primo gennaio 2005 la popolazione straniera regolarmente presente in Italia contava due milioni e settecento mila persone, ben novecentoquarantamila in più rispetto alle analoghe valutazioni riferite alla stessa data di due anni prima (ISMU, 2006:7). La causa principale del sensibile incremento di stranieri residenti nel paese è da ravvisarsi nel processo di regolarizzazione attivato dalle leggi nr. 189 e nr. 222 del 2002 che ha permesso a seicentocinquantamila persone di cambiare il proprio status di clandestini. L'effetto indiretto che ha comportato una ulteriore crescita di tale numero è la creazione delle condizioni adatte per avviare numerosi ricongiungimenti familiari: infatti, tra il primo gennaio 2004 e il primo gennaio 2005, grazie all'avvenuta regolarizzazione, si è assistito

Goffman spiega successivamente come, per essere compreso appieno, questo attore sociale debba essere visto sotto due punti di vista differenti. Infatti, se considerato come individuo, il suo agire oscillante fra un insieme di lealtà e l'altro può apparire bizzarro e insostenibile (ibidem); se invece si coglie il suo essere parte di entrambe le équipes tra cui si trova a mediare, il suo oscillare acquista un diverso e ben più dignitoso significato.

ad un aumento di centomila unità dei permessi di soggiorno per motivi di famiglia rispetto ad un sostanziale ristagno di quelli per motivi di lavoro. Attraverso una ricerca a livello nazionale (Cesareo 2005) realizzata dalla Fondazione ISMU su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è possibile mettere a fuoco in maniera più puntuale le conoscenze riguardo al fenomeno migratorio in Italia. In particolare, al primo luglio 2005 vengono contati su tutto il territorio nazionale tremilionitrecentomila stranieri provenienti dai paesi definiti a forte pressione migratoria, dei quali circa l'85 per cento presente nelle regioni del Centro-Nord. Un'analisi approfondita di tali dati permette di avere informazioni riguardo all'origine di questi individui: circa un milione e mezzo degli stranieri che vivono

in Italia è rappresentato da persone provenienti dall'Est Europa; seicentomila sono i Nord Africani ed equivalente è il

numero degli Asiatici mentre sono circa la metà gli "altri Africani" e i Latino Americani (ibidem).

I paesi europei con l'esperienza migratoria più consolidata sono Francia, Germania e Gran Bretagna. Da sempre il problema che queste Nazioni hanno dovuto affrontare riguarda il circolo vizioso che si crea tra segregazione abitativa e diversità etnico culturale (Osservatorio per le Immigrazioni – Bologna 2006) che ha comportato, tra le altre cose, numerose tensioni. A partire da queste situazioni di criticità i paesi interessati hanno promosso delle azioni di mediazione interculturale con l'obiettivo di espletare due funzioni principali: la prevenzione e/o ricomposizione dei conflitti, il coinvolgimento degli immigrati nelle politiche e nei servizi della città. La prima funzione appare prevalere nel caso francese dove i mediatori vengono individuati tra i leader delle componenti straniere più disagiate le quali fanno maggiore fatica ad integrarsi nel tessuto sociale ed economico. I mediatori così reclutati si caratterizzano soprattutto come intermediari tra le istituzioni locali e i giovani stranieri più a rischio di emarginazione, per favorire l'accesso di queste categorie di individui ai diritti di cittadinanza. Esistono altre tipologie di mediatori attivi sul territorio francese ma l'affermazione del principio laico, contrario al riconoscimento pubblico della diversità, risulta a volte limitante per lo sviluppo di questo utile strumento di integrazione. Se il caso tedesco risulta simile a quello francese, in Gran Bretagna, invece, la

mediazione promuove innanzi tutto strategie atte a favorire l'accesso degli immigrati ai servizi offerti dalle amministrazioni locali. Nel contesto inglese, si riscontra anche la rilevanza degli interventi di mediazione di comunità o di vicinato volti a facilitare i rapporti di convivenza all'interno dei quartieri stessi. In Italia, la mediazione appare prima di tutto nella sua forma di pratica naturale.

[la mediazione] è naturale se fa riferimento ai processi che si sviluppano laddove esistono opportunità relazionali tra individui con identità culturali differenti negli spazi di vita quotidiana (Santagati, 2004:75).

Questa tipologia di mediazione, basata sul principio di relazione, accresce la propria visibilità a partire dagli anni Ottanta quando i primi flussi migratori portano gruppi di stranieri a stabilirsi nel paese. Mano a mano che il fenomeno dell'immigrazione cresce, la mediazione tra culture diventa sempre più indispensabile per permettere ai nuovi arrivati di comprendere gli schemi interpretativi propri del contesto nel quale sono approdati, ambientarsi e iniziare una nuova vita. Gli attori protagonisti di questo processo sono persone solitamente immigrate che hanno trascorso nel paese d'accoglienza il tempo necessario ad impararne i fondamenti culturali e la lingua, e che mettono a disposizione questi strumenti per coloro che lo necessitano. Come già in Europa, anche in Italia negli anni Novanta la figura del

mediatore culturale cresce di importanza e perde le connotazioni di esperienza saltuaria basata sulla disponibilità di volenterosi immigrati, per acquisire sempre più la fisionomia di professione. Vengono quindi individuate le caratteristiche funzionali a ricoprire questo ruolo e si tentano caratterizzazioni che definiscano in maniera univoca le mansioni e le proprietà del mediatore culturale. Si inventano e si istituiscono corsi per formare "i mediatori ideali", ovvero quelle persone che, secondo il paese di accoglienza, possiedono le competenze adatte a svolgere in maniera più opportuna la funzione di intermediazione per favorire l'integrazione, o naturalizzazione, degli immigrati.

Differenti e molteplici sono gli ambiti nel quale il servizio di mediazione viene utilizzato, con una conseguente moltiplicazione di competenze pretese e di nomi attribuiti al servizio. Si parla di *mediazione linguistica* quando la principale funzione richiesta è la traduzione e il mediatore viene scelto per le sue attitudini eminentemente linguistiche. La mediazione viene chiamata *culturale* quando nel mediatore si cerca un narratore di storie ed aneddoti: ritenendo che il Paese presentato debba essere valorizzato per essere accolto dall'immaginario collettivo, vengono organizzati incontri di "promozione culturale" mediante espedienti folcloristici di sicuro effetto. Infine si definisce *mediazione interculturale* quell'attività che sostiene gli individui di origini differenti ad entrare in relazione e a operare un superamento delle barriere culturali per

creare una situazione di intercomunicazione.

A seconda del bisogno, il servizio viene classificato nella maniera ritenuta maggiormente conomica in relazione alle risorse simboliche o materiali che devono essere investite. Infatti, non è ancora stata redatta una unica definizione di chi sia e quali siano gli esatti compiti del mediatore culturale ma la normativa italiana decide infine di riconoscere tale figura per l'importanza che ormai ricopre nell'assolvimento delle pratiche quotidiane di istituzioni pubbliche quali la questura, gli ospedali o le scuole. La dicitura "*mediatore interculturale*" appare per la prima volta nella legislazione italiana con la legge nr. 40 del 1998, poi ripresa dal Decreto Legislativo del 25 luglio 1998, n. 286 "*Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*". All'articolo 42 "misure di integrazione sociale" la legge recita:

1. Lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni, nell'ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine, favoriscono:

(...)

d) la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 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 ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi.

In attuazione a questo dispositivo l'Osservatorio sull'Immigrazione della Provincia di Cremona ha organizzato due corsi di formazione per mediatori culturali per rispondere ai "bisogni dei servizi

sociali, sanitari e delle scuole e più in generale ai conflitti e alle tensioni che derivano naturalmente dall'incontro/scontro tra codici culturali e valoriali differenti" (ISMU 4/2000).

1.5 IL MEDIATORE INTERCULTURALE

Nel momento in cui la legge 286/'98 nomina esplicitamente la figura del mediatore interculturale, attribuisce automaticamente rilevanza e legittimazione a questo attore sociale, pur non fornendo alcuna precisazione riguardo al ruolo che questi dovrà agire nella società italiana. Ne consegue che coloro che intraprendono la professione della mediazione culturale costruiscono il proprio profilo lavorativo a partire dalle pratiche che attuano quotidianamente nei loro incontri multiculturali, piuttosto che da una semantica consolidata attorno alle parole: mediazione, linguistico e culturale. Ciò porta ad una proliferazione di interpretazioni differenti alle funzioni che un mediatore "dovrebbe" espletare nel suo lavoro e una conseguente ambiguità anche a livello istituzionale di quali competenze debbano essere richieste e pretese. I corsi di formazione istituiti cercano di dare una definizione alla situazione stabilendo le cognizioni e le abilità che la figura del mediatore non può non possedere e individuando al contempo gli ambiti lavorativi nei quali può essere impiegato. Permangono, tuttavia, fattori di incertezza relativi all'identità del mediatore culturale, il primo dei quali riguarda la sua origine. In linea di massima sembrerebbe non esistere alcuna controindicazione alla presenza di mediatori autoctoni ma, analizzando la letteratura, risulta fondamentale per lo svolgimento di questa funzione sociale l'aver vissuto una storia di migrazione e l'aver operato una la profonda riflessione su di essa.

In primo luogo, [il mediatore] deve saper interpretare in termini culturali il disagio psico-sociale che il processo di immigrazione necessariamente comporta, facendo in modo che questo disagio diventi visibile all'operatore italiano, creando le condizioni perché l'utente/paziente immigrato, possa esprimere questo disagio (Castiglioni, 1997:96).

Il mediatore culturale ideale dovrebbe aver vissuto sulla propria pelle questo tipo di esperienza, averla elaborata e trasformata in una risorsa. (Mascellani 2003:169).

Affinché il mediatore culturale esprima competenza ed equilibrio, deve aver fatto pace con la propria cultura e con quella della società di accoglienza; in particolare, deve saper riconoscere la relatività della propria cultura ed essere in grado di confrontarsi con l'altra, e relazionarsi correttamente con la persona indipendentemente dal sistema di norme al quale si fa riferimento (Belpiede, 2002: 38).

Il mediatore - nella sua funzione di "ponte e tramite" tra diversi mondi - dovrebbe, come abbiamo visto, avere consapevolezza della propria "cultura d'origine" (e di quella dell'utente) e della cultura del paese di immigrazione; saper prendere le distanze; gestire le differenze culturali all'interno di un processo dinamico di cambiamento, scambio e reciprocità (Favaro e Fumagalli, 2004:23).

Ciascun autore afferma la necessità, da parte del mediatore, di possedere una cultura originaria da affiancare a quella appresa successivamente ad una esperienza migratoria. In questo modo viene automaticamente eliminato dallo spettro dei candidati a intraprendere la professione di mediatore, chiunque non si sia mai confrontato con le difficoltà che giungere in un paese straniero, linguisticamente e culturalmente, possa comportare. Nel dibattito intellettuale attorno a questa emblematica figura, la discussione rimane insoluta, ma molto spesso gli autori che se ne occupano trattano primariamente le questioni riguardanti gli stranieri e solo sullo sfondo ventilano l'ipotesi dell'esistenza di mediatori "locali". Tra le definizioni che operano questa semplificazione troviamo quella proposta da Morrone e Nereu i quali non solo ritengono assodato che un mediatore debba provenire da un paese straniero, ma aggiungono come si possa agire una mediazione solamente tra un autoctono e un appartenente alla propria cultura d'origine:

...i mediatori linguistico culturali svolgono, invece, un ruolo di "mediazione" tra le istituzioni territoriali italiane (enti locali e nazionali) e i cittadini immigrati residenti con l'obiettivo di accoglierli e di facilitar loro la conoscenza, l'accesso e l'uso dei servizi esistenti sul territorio. Grazie alla loro capacità di comprendere e dialogare con i cittadini immigrati – essendo loro stessi immigrati dal paese di origine degli "utenti" che a loro si rivolgono" – i mediatori prevengono anche le potenziali occasioni di conflitto e favoriscono le condizioni per l'integrazione sociale e per le pari opportunità nel godimento dei propri diritti (Morrone e Mereu, 2002:86).

A partire da caratterizzazioni semplicistiche come questa, le funzioni dei mediatori vengono precisate e ampliate a seconda dei servizi nei quali se ne prevede l'operato. Anna Belpiede, nella classificazione delle competenze che il mediatore dovrebbe sviluppare, distingue quattro macroaree di base (Belpiede, 2002:37):

Le *competenze nell'interpretariato e nella intermediazione culturale* sottintendono capacità come la padronanza della lingua di origine e di arrivo e la conoscenza delle tecniche di traduzione e interpretazione; vengono richieste anche attitudini relazionali riferite alla comunicazione e all'accoglienza nonché di decodifica dei bisogni, dei codici culturali e dei malintesi. Le *competenze informative e di orientamento* comportano conoscenze in ambito giuridico per quanto riguarda la situazione degli immigrati, in Italia come nel paese di origine; cognizioni dei diversi canali immigratori e delle relazioni che le

persone instaurano una volta arrivate nel nostro Paese; informazioni aggiornate sul funzionamento e l'organizzazione dei servizi che si occupano di immigrazione.

Le *competenze nell'accompagnamento* prevedono una conoscenza delle pratiche e dei costumi italiani nei settori di intervento, propensione alla relazione con gli operatori del settore e capacità di stimolare gli utenti ad un'autonomia di gestione.

Le *competenze nell'analisi dei bisogni e nell'orientare gli interventi* presumono che a partire dalla propria conoscenza della situazione degli immigrati e della realtà

sociale del territorio di accoglienza, il mediatore sia in grado di fornire un supporto alla progettazione di interventi volti a rispondere ai bisogni dell'utenza.

Quando il mediatore opera in servizi specifici, le competenze vengono ulteriormente puntualizzate includendo conoscenze approfondite del funzionamento dei servizi italiani ma anche precisi saperi sulle categorie di utenti con cui vengono a contatto. Nella scuola, quindi, i mediatori dovrebbero disporre di conoscenze specifiche riguardo gli studenti e i loro vissuti nella scuola a seconda delle età, i ruoli e le problematiche relative agli insegnanti, i genitori che per la prima volta vengono a contatto con l'ordinamento scolastico italiano e che devono gestire la relazione con i figli che si inseriscono più rapidamente di loro nel nuovo contesto sociale. Nei centri per l'impiego devono imparare a relazionarsi e a fornire consulenze di orientamento a lavoratori più o meno dotati di risorse materiali e cognitive che vogliono inserirsi nel mondo del lavoro. In ospedale si trovano a dover mediare tra medici che parlano con termini tecnico-scientifici, persone con varie tipologie di disturbi circondate dalle loro famiglie, e le proprie reazioni di fronte ad esperienze di dolore. Nei tribunali vengono a contatto con persone sotto processo giudiziario e devono avere padronanza del linguaggio legale. Nei Comuni o negli sportelli per gli stranieri, operano in presenza di individui con storie di migrazione alle spalle variamente drammatiche: questi utenti chiedono informazioni riguardo l'ordinamento italiano ma spesso anche pazienza e disponibilità all'ascolto.

Seguendo la riflessione di Graziella Favaro in relazione alle diverse funzioni che vengono accordate alla professione del mediatore culturale, si possono individuare due diverse concezioni. Nella prima, il mediatore viene considerato un *tramite* tra gli utenti fragili e poco attrezzati dal punto di vista delle risorse, e i servizi, i quali potrebbero avere delle disfunzioni al proprio interno che li renderebbero incapaci di far fronte alle domande specifiche dei loro fruitori stranieri. In questo caso il mediatore dovrebbe esercitare il proprio ruolo di imparziale traducendo più che interpretando, e assumendo un carattere di utilità strumentale. Nel momento in cui gli viene chiesto di chiarire i bisogni, informare e risolvere malintesi per evitare conflitti, il mediatore si trova a riprodurre una norma, non a trasformarla o negoziarla. La seconda configurazione vede il mediatore non più nella sua dimensione strumentale, ma come un agente attivo del processo di costruzione di nuovi modi di relazione e dialogo tra le realtà sociali a confronto. In questa prospettiva il mediatore dovrebbe essere in grado di tenere in considerazione più di un punto di vista alla volta e di operare un continuo *confronto* tra la posizione di operatori e servizi, che possono essere reticenti al cambiamento, e utenti che

possono essere altrettanto rigidi nei loro atteggiamenti. Il mediatore fungerebbe quindi da elemento catalizzatore di bisogni e idee che egli può rielaborare creativamente in prima persona per dar vita a progetti e soluzioni "altre" alle crisi sociali che coinvolgono gli stranieri (Favaro, 2004:33 e 34).

Nonostante si continuino a presentare, quasi esasperandole, le ambiguità relative alla definizione del ruolo e delle competenze del mediatore, le riflessioni su questa figura non sembrano aver perso il loro impulso speculativo. Ciò che stupisce è come interventi e scritti di vario tipo difficilmente si basino sul reale vissuto dei mediatori interculturali, le loro esperienze e sensazioni, le loro osservazioni e parole. Risulta interessante, quindi, leggere le dichiarazioni di un gruppo di mediatori che ha pubblicato su internet il proprio pensiero riguardo a questa professione.

Noi³, i mediatori culturali con il nostro sforzo professionale, con la nostra capacità di agire con passione e buona volontà, abbiamo messo in atto le caratteristiche proprie della professione del mediatore culturale. Abbiamo inoltre esaminato tutti gli aspetti tecnici del ruolo e gli elementi fondamentali per intervenire adeguatamente nei servizi. Così con la nostra tenace e generosa collaborazione abbiamo preparato un territorio capace di offrire lavoro aumentando nel contempo la qualità e la quantità delle prestazioni.[...]Noi crediamo che per andare verso l'interculturalità nel modo più sano e più preciso con un modello di integrazione adeguato ai bisogni ed alle esigenze dell'Italia, bisognerebbe procedere nei confronti della mediazione culturale secondo i seguenti criteri:

1. Maggior riconoscimento del ruolo e maggiori diritti e spazi ai mediatori che hanno lavorato in tutti questi anni acquisendo una grande esperienza, offrendo ad essi maggiori possibilità di aggiornamento adeguato al fabbisogno dei servizi.
2. Precisare la tipologia dei corsi di formazione per i mediatori culturali e per l'interculturalità, i cui partecipanti dovrebbero appartenere ai gruppi etnici-culturali presenti in Italia poiché essi hanno una esperienza diretta dell'immigrazione. Ritengo infatti, in base alla mia esperienza formativa e lavorativa, che per formare un mediatore occorra un corso di almeno 500 ore o meglio fra le 500 e le 1200 ore, che tratti temi quali la comunicazione interpersonale e interculturale dando alcune basi di antropologia e di psicologia ed informi sulla normativa e sulle leggi delle istituzioni e dei servizi socio-sanitari.
3. Aiutare i mediatori ad organizzarsi in gruppi od associazioni, creando un organismo a livello nazionale, regionale e formare dei gruppi di raccordo con i diversi settori dei servizi qualora se ne presentasse la necessità.

I punti di vista dei mediatori e di coloro che scrivono sulla mediazione, o vi lavorano a contatto, sono evidentemente differenti, e comportano una differente interpretazione della realtà. Dal momento che ognuno di noi è abituato a ragionare utilizzando un quadro epistemologico alla volta, viene automatico chiederci chi abbia ragione e chi torto. Marianella Sclavi suggerisce di «*spostare l'attenzione dai comportamenti isolati e dall'individuazione delle colpe alla dissonanza delle cornici*» (Sclavi, 2002:33) ovvero di uscire dal consueto modo di leggere le situazioni della vita quotidiana e di aprire le nostre individualità all'incontro con l'altro.

...Bisogna assumere l'atteggiamento di quel giudice saggio il quale ascoltando molto attentamente il primo litigante, commenta: "Hai ragione"; poi, sentito anche il secondo, anche a lui dichiara: "Hai ragione". Si alza uno del pubblico: "Ma eccellenza, non possono

³ Coop. Help (handicap, educazione, lavoro, partecipazione). Indirizzo web: http://www.immiweb.org/mediazione_culturale/profilo.htm. (Sito multi-lingue dell'immigrazione, dell'ospitalità, dell'integrazione di Roma e provincia).

avere ragione entrambi!". Il giudice ci pensa sopra un attimo e poi, serafico: "Hai ragione anche tu!" (Ibidem).

Assumere che tutte le parti in gioco abbiano ragione presuppone un ascolto attivo delle storie e dei punti di vista narrati e quindi l'esplorazione dei mondi che possibilmente esistono al di fuori dei nostri schemi culturali. In questo modo, individualità che utilizzano cornici simboliche distinte e distanti possono risolvere eventuali conflitti interculturali giungendo a soluzioni creative e polifoniche prima impensabili.

Queste cornici possono essere individuate attraverso le differenti narrazioni attraverso cui le persone raccontano e si raccontano le proprie esperienze personali. Un conto, infatti, è narrare affermando una sola matrice e negando la legittimità o addirittura l'esistenza delle altre; un altro modo è rappresentato dalle narrazioni in cui vengono esposti "i fatti" prescindendo completamente dalle matrici percettivo-valutative; ultima possibilità è costituita dalle narrazioni nelle quali si sostiene la pari legittimità di tutte le matrici (Ibidem, 204).

Quando gli esperti di mediazione culturale scrivono, ravvisano l'importanza che un tale servizio ricopre per risolvere i conflitti tra persone di diversa provenienza, ma sembrano negare agli attori sociali protagonisti la legittimazione a narrare la propria storia. Allo stesso modo, i mediatori che su internet hanno pubblicato il proprio punto di vista non riconoscono, negli altri autori, narratori autorevoli del loro vissuto. Entrambe le parti di questo dialogo interculturale non sembrano desiderosi di giocare al gioco delle narrazioni parallele:

Non è possibile accogliere un'altra prospettiva, un mondo a noi estraneo, se non allentiamo la certezza che il nostro modo di inquadrare gli eventi sia l'unico possibile o il migliore; se non riusciamo a sorridere di noi stessi (Ibidem, 223).

Negli ultimi anni alcune ricerche sul campo hanno raccontato esperienze di mediazione.

Sulla figura del mediatore in particolare, *Adel Jabbar e Nora Lonardi (2001)* ravvedono, in alcune province del nord Italia, problematiche importanti riguardo alla precarietà e all'inserimento di questa figura all'interno delle istituzioni: dalla loro ricerca emerge come all'interno delle istituzioni tenda a svilupparsi un irrigidimento ed una scarsa valorizzazione del ruolo di mediatore. Condizione irrinunciabile per la professione del

mediatore è emersa essere la conoscenza profonda di almeno due "patrimoni culturali" e l'aver vissuto l'esperienza migratoria: questo permetterebbe al mediatore di saputo rapportare con entrambi i mondi sfruttandone la permeabilità.

L'osservatorio delle Immigrazioni della Provincia di Bologna ha recentemente pubblicato una ricerca sui servizi di mediazione interculturale nella

provincia del capoluogo emiliano. Presentando lo stato della ricerca nei confronti della figura sociale del mediatore linguistico-culturale al 2006, si riporta un'indagine condotta dall'Anci sulle politiche locali per gli immigrati in Italia che evidenzia come nel 2002 i mediatori interculturali fossero presenti nel quarantanove per cento dei Comuni italiani (che hanno risposto all'indagine) con più di quindici mila abitanti. Un'analisi promossa da Cisp e Unimed ha inoltre censito nel nostro paese settecentoquattro esperienze di mediazione interculturale, ovvero progetti e servizi sostenuti da enti pubblici e/o organizzazioni del Terzo Settore verso molteplici ambiti. La maggioranza delle esperienze di mediazione avrebbe luogo nelle regioni del nord-ovest e del centro e sarebbero attuate soprattutto da associazioni senza scopo di lucro. Altri enti promotori sono, in ordine, le amministrazioni comunali e le cooperative. E' infine interessante notare che molti di questi progetti risultano avviati da più di cinque anni: si tratta quindi di servizi consolidati e non solo di interventi estemporanei legati all'emergenzialità del fenomeno.

Per quanto riguarda invece lo specifico dell'area bolognese, tra gli intervistati è emersa la necessità di mantenere una netta distinzione tra "la funzione di mediazione" e la "figura del mediatore": se è vero quindi che fare mediazione è una pratica attivata da operatori di vario tipo sia italiani che stranieri, il mediatore è colui il quale opera per favorire la comunicazione tra utenti stranieri e operatori italiani con due caratteristiche chiave:

- capacità relazionale e di comunicazione interculturale
- attività di accompagnamento e familiarizzazione ai servizi

Una ricerca svolta in trentino "*Il senso dell'intercultura - Ricerca sulle pratiche di accoglienza, intercultura e integrazione*" (Tarozzi 2006) sviluppata nell'ambito delle scuole trentine, individua come esista, nei confronti del mediatore, un sospetto e una sfiducia per il suo operato: il tutto parte da un processo recente che vede il trasformarsi delle difficoltà del fare scuola in "bisogni speciali", qualcosa che eccede la normale vita scolastica. L'aspettativa degli insegnanti nei confronti di esperti, tra cui i mediatori, che sarebbero visti quindi come i risolutori delle nuove difficoltà, appartiene quindi ad una falsificazione di ciò che sta accadendo e cioè che la scuola sta continuando a considerare alunni "normali" solo i non-disabili, non-stranieri etc..

Il progetto "*La Mediazione Linguistico Culturale nella provincia di Brescia*" a cura di Giovanna Zaldini (2001) che ha visto lo sviluppo di un'indagine sui bisogni della mediazione e le esperienze dei mediatori nei servizi, giunge alla conclusione che la mediazione sia ritenuta indispensabile: ciò accade soprattutto nelle scuole dei piccoli comuni e nei servizi sociali. L'aspetto forse più interessante è che tra le funzioni richieste al mediatore spiccano l'alfabetizzazione e il sostegno scolastico, che generano disorientamento e conflitti di ruolo nei mediatori e aspettative disattese negli insegnanti, in relazione alle reali competenze dei mediatori.

2. LA RICERCA: contesto e metodo

2.1 IL FENOMENO MIGRATORIO NELLA PROVINCIA DI CREMONA

Avvalendoci del *“Sesto Rapporto sull’integrazione degli Immigrati in Provincia di Cremona – anno 2005”* (Osservatorio sull’Immigrazione Provincia di Cremona 2006) possiamo tratteggiare un quadro della situazione degli immigrati che si sono stabiliti all’interno dei confini della provincia in questione. Nel corso dell’ultimo anno, l’incidenza degli immigrati sul totale dei residenti è arrivata al 6,5 per cento confermando un trend in costante aumento dal 2000. Il fenomeno migratorio ha assunto una tale rilevanza nel territorio del Cremonese che tutti i centoquindici comuni sono interessati dalla presenza di cittadini di origine straniera. In particolare, al trentuno dicembre 2005, il numero degli stranieri presenti in provincia ammonta a ventiduemilasettecentoquarantadue. La crescita appare sostenuta sia dagli ultimi nati da cittadini stranieri, sia dagli ulteriori arrivi di immigrati regolarmente iscritti nelle anagrafi comunali ma è da notare che la velocità di espansione del fenomeno si è bruscamente ridotta. Infatti, se nel 2004 il tasso di aumento della popolazione straniera corrispondeva al diciannove per cento, nel 2005 l’incremento annuo equivale a poco meno del dieci per cento. Esaminando il tasso di aumento riferito alle diverse nazionalità, le collettività che hanno registrato un incremento maggiore sono quelle provenienti dall’America Latina, confermando così anche il dato della tendenza a livello nazionale. A

seguire, troviamo la comunità rumena e successivamente le popolazioni egiziana, ucraina e tunisina. Nel complesso va sottolineato che il novantasette per cento della popolazione immigrata proviene da paesi a forte propensione migratoria, cioè da paesi in via di sviluppo o dall’est europeo, mentre il restante tre per cento appartiene per lo più a paesi dell’Unione Europea, in particolare Francia e Germania. Studiando il dato maggiormente a fondo si nota un aumento delle nazionalità rappresentate nel territorio cremonese passando dalle centoventiquattro unità del 2004 alle centoventinove del 2005. Tra queste, le prime quattro collettività numericamente più importanti costituiscono il sessanta per cento dell’intera popolazione immigrata; in ordine troviamo l’India, il Marocco, la Romania e la Tunisia.

Nella distinzione per genere dell’intera comunità straniera presente in provincia, si può sottolineare una sostanziale parità della presenza tra uomini e donne: infatti, tanto le collettività che tradizionalmente registrano una netta prevalenza di donne che quelle a prevalenza maschile, stanno via via riequilibrandosi. Questo dato si intreccia con quello relativo al numero di ricongiungimenti familiari che hanno un incidenza del ventidue per cento sui nuovi flussi.

2.2 I MEDIATORI

Se dovessimo tracciare un profilo del mediatore che attualmente lavora nel territorio di Cremona, diremmo che è donna, con attestato di frequenza ad uno dei due corsi di mediazione linguistico culturale organizzato dalla Provincia di Cremona (nel 2001 e nel 2004) e lavora quindi da almeno due anni all'interno dei servizi. Ci sono poi i così detti mediatori occasionali che, invece, sono persone che non hanno frequentato il corso ma collaborano saltuariamente con le cooperative o gli enti, quando si presenta una necessità emergenziale della propria lingua d'origine.

I mediatori che abbiamo incontrato si sono avvicinati alla mediazione in modi diversi:

"...Allora...io ho iniziato a lavorare nella mediazione nei ...primi anni novanta...'93...'94 come mediatrice informale, quando ancora non esisteva questa figura e quindi ero...ero inserita...mi hanno chiamato da una scuola elementare perché una bambina piangeva... una bambina [...] piangeva e...e disturbava anche la classe perché aveva questa tensione, questa tristezza...e allora una maestra che si ricordava attraverso le sue conoscenze, di questa ragazza che si era appena laureata in [...] e mi hanno chiamato e... mi ricordo che la prima volta che sono entrata mi sentivo un po' a disagio perché era la prima volta..." (AZ)

"...questo lavoro io lo facevo anche prima di corso, e lo facevo specie in questa scuola lì, perché quando ci sono li festi hum... mi chiamano e faccio hum.. o cucino o disegno con l'henné.. l'ho fatto spesso in questa scuola senza corso e quindi volontaria!" (D)

"... [Parla un'assistente sociale] e racconta come gli assistenti sociali, prima dell'avvento dei mediatori, lavorassero loro come mediatori.. racconta poi un episodio di un bimbo di circa tre anni che era stato trovato in stazione con un cartello scritto in una lingua straniera.. il suo superiore la chiama e pensano a come intervenire.. "allora siamo andati in stazione e io ho immaginato che [il bambino] potesse essere o [...] o [...] e ho chiamato questa mediatrice che adesso è mediatrice ma allora era una preziosissima collaboratrice, chiedendole se poteva venire.. 'io ho bisogno di capire questo bambino'... ci è andata bene perché era proprio [...] il bambino, la persona che aveva scritto il cartello era proprio [...] ed ecco che subito lei ha potuto parlare con il bambino, rassicurarlo [...] non sapevamo niente di questo bambino, se non che era [...]. Lei ha già incominciato a capire che poteva essere di [...], un po'.. così, non so come ma questa è bene la preziosità, no?" (AP)

Questi episodi evidenziano come il bisogno di mediazione non sia sorto solo "dal basso" ovvero a partire dagli individui che in prima persona potevano sentire il bisogno di "essere capiti per capire", ma sono le istituzioni stesse ad attivarsi per risolvere situazioni emergenziali attraverso "strumenti" scelti *ad hoc*.

I mediatori interculturali che abbiamo rilevato essere attivi sul territorio sono **27**, 18 donne e 9 uomini, provenienti dai seguenti paesi: 6 dal Marocco, 3 da Romania, Albania e Italia, 2 dall'India e un mediatore per Irak, Siria, Congo, Ungheria, Costa d'Avorio, Nigeria, Croazia e Cina.

Lavorano in diversi servizi del territorio:

- 23 sportelli comunali (su un totale di 115 Comuni della provincia)
- Ospedale di Cremona, Oglio Po e Crema
- Questura di Cremona
- Centri per l'Impiego di Cremona, Soresina, Crema e Casalmaggiore

- Scuole materne, primarie, secondarie di primo e secondo grado dei tre ambiti distrettuali
- Caritas di Cremona

I mediatori, nei servizi in cui lavorano, sono chiamati con contratti di collaborazione a progetto, sia in modo diretto servizio-mediatore, sia attraverso una cooperativa (modalità che riguarda la maggior parte di loro). Non esistono quindi situazioni contrattuali stabili per nessun mediatore che lavori nei servizi pubblici:

"...faccio il mio lavoro e dopo non so magari un anno ... mi pagano, forse.. quindi per questo no.. uno non riesce a vivere con questo lavoro ... perchè a Cremona credo che ci sono tre quattro mediatori possono lavora- possono vivere su questo lavoro, gli altri devono avere tutti un altro lavoro principale, per andare avanti ... che purtroppo quando uno si trova in difficoltà, eh.. questi uffici non hanno il finanziamento, che cosa... io che cosa posso fare, non posso chiedere i soldi dagli stranieri, e se non mi pagano io devo fare, perchè mi dispiace! E questo trovo spesso, perchè per dire, in tribunale ho fatto più volte gratis..." (AC)

Analogamente un mediatore che ha cambiato lavoro ci racconta come la sua scelta sia stata determinata proprio dalla precarietà del mercato del lavoro:

"...dopo ... mi sono sposato, ho voluto fare un'altra attività, un altro lavoro.. comunque con quello che si- si guadagna, non- non posso permettermi di.. mantenere tutto ciò ... la famiglia... poi, non è un lavoro sicuro! Sempre a tempo determinato, preferisco avere qualcosa di-di sicuro, che lavorare in quel modo, magari fai sei mesi, qualche mese.. magari fai.. venti ore a settimana o invece quaranta... no- non è... una cosa... sicura! Io credo che parecchi lo- lo lasceranno forse.. con me, soprattutto per questo motivo! Eh... perché se no non vivi altrimenti!..." (G)

Una situazione che abbiamo osservato complicarsi nel corso della ricerca, periodo durante il quale gli investimenti degli enti sulla mediazione sono andati diminuendo, accentuando la dimensione dell'incertezza nel lavoro di mediazione.

2.3 LA METODOLOGIA DELLA RICERCA

Il metodo utilizzato in questa ricerca è quello etnografico. "Etnografia" è una parola che deriva da *éthnos*- (popolo) e *-graphé* (rappresentazione, scrittura); si tratta del racconto di una cultura "altra" rispetto a quella propria dell'osservatore. Ciò significa che il ricercatore sarà "sul campo" e quindi conoscerà le persone di cui intende poi scrivere, vivrà con loro alcune giornate, osserverà i luoghi, entrerà in contatto da vicino con la vita quotidiana dei "nativi". Con l'intenzione di giungere ad un rapporto conclusivo che potesse sostenere tutti gli attori coinvolti in una riflessione sull'evoluzione e le tendenze attuali della mediazione, tra le metodologie utilizzabili abbiamo scelto quella etnografica per le idee e le finalità che la sostengono, che mirano a tuffare il ricercatore nella cultura oggetto di studio per poi offrire una report che "sappia" ancora dell'esperienza vissuta.

La ricerca etnografica fa parte dell'insieme delle metodologie delle scienze sociali, e si è fatta spazio in seguito alla decadenza delle più classiche e rigide ricerche di stampo positivista, che si rifacevano al principio dell'oggettività della ricerca e della neutralità del ricercatore. Non ha presunzioni di oggettività e di obiettività; la figura chiave è il ricercatore, il quale nella ricerca metterà tutto di sé, compresi difetti e pregiudizi, che faranno parte anch'essi della ricerca e anzi, saranno la sua potenziale ricchezza. Questo perché, palesando i presupposti con cui si accosta al suo oggetto di studio, il ricercatore permette al lettore di seguire passo dopo passo il proprio viaggio all'interno dell'organizzazione.

Il metodo etnografico nasce inizialmente come metodo utilizzato dagli antropologi per lo studio di culture non occidentali, e i sociologi lo utilizzano per studiare le sottoculture presenti all'interno di quella occidentale. Ogni cultura infatti è, usando le parole di Piccardo e Benozzo:

un processo dinamico di costruzione, ricostruzione e distruzione di significati, processo realizzato attraverso azioni e decisioni individuali e collettive definite sulla base di uno scambio continuo, intersoggettivo tra gli attori. (1996, 2)

Lo scopo di questo tipo di ricerca è quello di cogliere la visione del mondo dei membri di una realtà organizzata, per ricostruirne la trama di regole e relazioni. Trama che inizia a delinearsi già dal primo incontro, quando l'organizzazione "rivela" al ricercatore come accoglie "l'altro", e quindi esprime una particolare ed importante competenza organizzativa.

La ricerca si propone di sospendere il giudizio sulla differenza, che viene invece

accolta per comprendere "l'altro da sé". Il ricercatore dovrà poi ri-presentare la realtà approssimandosi ad essa il più possibile, creando, appunto, una rappresentazione originale della realtà e non, quindi, una sua riproduzione. Si tratta di una ricostruzione "dall'interno", il tentativo di comprendere il punto di vista dei nativi, colto nelle loro parole così come nelle azioni che le accompagnano, uno studio complessivo della cultura, in tutti i suoi aspetti. Secondo Mario Cardano

le ricerca etnografica si pone [...] l'obiettivo di comprendere e interpretare il punto di vista dei nativi ma anche di descrivere ciò di cui i nativi non hanno consapevolezza... (1997, 45)

Negli anni, molti sociologi hanno contribuito ad arricchire e definire il metodo etnografico con le loro idee e i modi che avevano utilizzato per fare etnografia; innanzitutto Erving Goffman perché utilizza primariamente una concezione drammaturgica del sociale. La metafora è quella del *teatro*, nella quale ciascun soggetto (singolo o collettivo) riconosciuto come "attore", si prepara alla rappresentazione (l'interazione) e quindi ogni personaggio esiste solo in relazione agli altri personaggi e al pubblico. Trasposta alla vita quotidiana di organizzazioni e istituzioni, questa metafora rivela come la vita organizzativa sia costituita da un insieme di riti e rituali conosciuti dagli attori, che mettono "in scena" mostrando e ricevendo la deferenza necessaria su cui la società e l'organizzazione si regge. Il *retroscena* però esiste, ed è il luogo in cui si nascondono le ambiguità e i conflitti, in cui si prepara, e poi si dismette, la rappresentazione di sé da portare sulla

ribalta. Il contributo di Goffman al metodo etnografico riguarda il porre attenzione alle forme e regole della conversazione, ai significati che gli attori attribuiscono a tutto ciò che non è ufficialmente espresso e che fa parte dell'abitudine.

Tra le tecniche di ricerca qualitativa utilizzate dall'etnografia, troviamo *l'osservazione partecipante*, *l'intervista discorsiva* e il *focus group*, utilizzati in questa ricerca. La prima permette di immergersi nella cultura che si desidera studiare, aprendosi

a un'esperienza che coinvolge non solo l'occhio del ricercatore, ma tutto il suo corpo, tutta la sua persona. (Cardano 2003, 107)

Durante il periodo di osservazione l'etnografo vivrà con i membri della cultura che vuole studiare, osserverà i loro rituali, prenderà in considerazione il gergo che viene utilizzato, guarderà come i "nativi" utilizzano gli spazi, le comunicazioni non verbali. Quindi osserverà, parlerà, proverà, sbaglierà e chiederà di farsi raccontare, ad esempio svolgendo delle interviste casuali, cioè delle domande poste ai "nativi" durante l'osservazione, con lo scopo di comprendere i significati delle interazioni che si osservano. Tutto questo verrà annotato in un "*diario etnografico*", un vero e proprio quaderno, o taccuino, utilizzando come guida tre principi, quello della distinzione, della ridondanza e della concretezza. Distinguere significa che ogni nuovo elemento va descritto e specificato, i vari attori e i loro ruoli, ambienti e attività vanno resi riconoscibili. Si distinguono poi le parole dei nativi da quelle del ricercatore, i discorsi diretti da quelli indiretti. Secondo il principio della

ridondanza bisogna annotare ogni particolare, anche ciò che può sembrare superfluo, anche se si ha la sensazione di ripetersi. Nella fase di analisi potrebbero essere particolari preziosi. Il principio della *concretezza* impone invece di utilizzare un linguaggio concreto, semplice, non sociologico, per dare conto della vividezza dell'esperienza; di coloro che vivono l'organizzazione e del ricercatore stesso.

L'osservatore quindi vive dall'interno la cultura che desidera studiare, è dentro il suo oggetto di studio e interagisce con esso.

Il secondo strumento, l'intervista discorsiva o meglio, *narrativa*, permette di fare un punto della situazione su quanto osservato, consentendo degli aggiustamenti alla linea teorica, oltre che di raccogliere i racconti dalla viva voce dei protagonisti dell'organizzazione. Condurre questo tipo di interviste non è semplice; innanzitutto è un "saper essere" cioè una capacità personale che può essere appresa, se non è innata, che permette di essere "aperti" all'ascolto. Significa instaurare un accordo comunicativo con l'intervistato, basato sulla narrazione, sul racconto di specifiche esperienze, utilizzando quelle dinamiche energetiche necessarie a mettere il nostro interlocutore nella condizione di essere sostenuto nella fatica di raccontare e di raccontarsi. La conduzione avviene "a jazz", cioè seguendo il ritmo del rituale che abbiamo messo in atto. Ci si costruisce però uno strumento di sostegno, la traccia d'intervista, che è fondamentalmente di tipo narrativo, a bassa direttività. Si basa su una domanda cornice, che sia la più ampia possibile ("Mi

racconti la tua ultima giornata..."), seguita da una serie di potenziali domande che ci si prepara nel caso in cui l'intervistato non toccasse alcuni di questi argomenti che invece interessano al ricercatore, o non si riuscisse a ri-utilizzare brani del suo racconto per farsi descrivere le situazioni che si ritengono rilevanti.

Il focus group è

...una tecnica di rilevazione per la ricerca sociale, basata sulla discussione tra un piccolo gruppo di persone, alla presenza di uno o più mediatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità (Corrao, 2000: 25).

La metodologia del focus group pone al centro dell'attenzione il gruppo e le riflessioni che è possibile suscitare al suo interno. Si tratta di un tipo di indagine utilizzato in molti ambiti disciplinari e che può essere approntato in modalità differenti a seconda dei fini della ricerca in corso. I gruppi possono essere costituiti da persone che si caratterizzano per un back ground di esperienze comuni oppure provengono da mondi distinti tra loro; i partecipanti possono conoscersi o meno; può intervenire più di un moderatore. Ciò che risulta importante, comunque, è la produzione di informazione che i focus group attivano sui significati che qualsiasi insieme di persone racchiude in sé (Bloor, Frankland, Thomas, Robson, 2002: 13). Infatti, una discussione di gruppo gestita secondo la metodologia della ricerca etnografica, può fornire a quanti vi partecipano l'opportunità e lo stimolo per esplicitare le matrici percettivo-cognitive che danno forma al loro pensiero; in seconda istanza, può rendere evidenti le rappresentazioni che questi attivano nei

confronti di oggetti, situazioni o persone al centro dell'indagine.

Il metodo etnografico utilizzato in questa ricerca, si avvale anche di alcuni spunti della *sociologia dell'organizzazione* che

è una disciplina che guarda alle organizzazioni ponendo l'accento sulla società che in esse viene costruita e ricostruita...l'organizzazione oggi, oltre che una delle caratteristiche dei fenomeni sociali, è anche uno dei soggetti della società che, per tanti aspetti della nostra vita, fa parte della quotidianità. (Strati 1996, 19)

Ogni singola organizzazione, anche la più piccola, da un'industria a un ufficio, da un reparto ospedaliero a una scuola, da un Centro per l'impiego ad un Comune, sono culture e quindi possibili e affascinanti oggetti di studio per i sociologi.

Un grande contributo è quello di Marianella Sclavi, il cui "maestro", Gregory Bateson, ha elaborato alcuni concetti utili a chi vuole "saper osservare" utilizzando l'umorismo e le emozioni. Marianella Sclavi ha realizzato una sorta di manuale per il buon osservatore, basandosi sul concetto di "cornice", cioè del contesto di cui siamo parte, e su quello di "deuteroapprendimento" (sempre presi in prestito da Bateson 1979) attraverso cui riusciamo ad osservare dall'esterno le nostre cornici, e ad apprendere il modo in cui apprendiamo. Solo così siamo in grado di esplorare i mondi possibili, che concretamente significa mettersi in gioco, usare consapevolmente le proprie emozioni e le proprie cornici, come strumenti di comprensione. "Il disagio che provo di fronte ad una scena che osservo non è condiviso dagli altri che assistono con me: perché?" Perché loro utilizzano una cornice diversa dalla mia, per

interpretare la stessa scena. Ma, usando una metodologia umoristica, si va oltre, non ci si ferma alla presa di coscienza di una differenza, si cerca di sfruttarla per capire quanto la cornice culturale, ad esempio, sia rigida, e quanto abbia condizionato la reazione, per scoprire, quindi, cosa c'è sotto. Si tratta di un modo di pensare, di vivere anche e quindi di fare ricerca, non facile da mettere in pratica, ma che per quanto possibile è stato utilizzato in questa ricerca.

Il concetto di riflessività (che rimanda alla riproduzione del sistema organizzativo), è stato molto d'aiuto come metodologia per lo studio delle dinamiche di riproduzione di senso:

la ricerca produce interpretazioni che cercano di dare senso ai modi in cui gli attori cercano a loro volta di dar senso alla loro azione. (Melucci 1998, 23)

e per interpretare la biografia del mediatore, la "carriera" personale e professionale alla Goffman, oltre alle dinamiche inter-organizzative entro le quali il loro lavoro si realizza, come afferma Silvia Gherardi:

all'interno di una organizzazione gli individui...conoscono bene ed hanno esperienza diretta solo di segmenti di ambiente definiti a partire dalla loro posizione nell'organizzazione. Questa conoscenza locale differisce dalla conoscenza globale dell'ambiente dell'organizzazione e diviene sempre meno precisa quanto più ci si allontana dalla posizione del soggetto nella rete. (1990, pag. 171)

A livello generale, la riflessività può avere luogo attraverso la mediazione di *sistemi esperti*, a cui le persone danno *fiducia* per il raggiungimento della *sicurezza*. Così il concetto di rischio è legato a quello di fiducia: in un mondo in cui non possiamo

controllare personalmente ogni aspetto della nostra vita, confidiamo nell'affidabilità di sistemi esperti e nella giustezza dei principi che li regolano, per minimizzare i rischi.

A livello organizzativo, Beck, Lash e Giddens (1999) pensano che

la riflessività è come "un'azione riflessa"...è il modo di riflessione sui pericoli e i mali della produzione che può avvenire individualmente o può essere collettiva e istituzionale. (pag 268)

L'organizzazione si trova così ad affrontare le situazioni della vita quotidiana cercando di minimizzare i rischi, affidandosi con fiducia a persone o sistemi esperti. La riflessività coinvolge quindi la relazione tra operatori e organizzazione, o meglio, tra operatori e la rappresentazione dell'organizzazione che essi decostruiscono e ricostruiscono continuamente. Questo processo dinamico porta gli attori a vivere e lavorare in un ambiente che, in un certo senso, è ogni giorno nuovo. Produrre in modo riflessivo significa non ancorarsi a schemi di decisionalità, di intervento precostituiti, fissi, ma cercare continuamente il confronto tra operatori per trovare la modalità più adatta nell'affrontare ogni nuova situazione.

2.4 I PASSI DELLA RICERCA

In accordo con lo spirito etnografico, questa ricerca ha previsto un periodo iniziale di osservazione partecipante (iniziata a marzo 2006) nei luoghi di lavoro dei mediatori, a cui sono seguite le interviste durante le quali è stata comunque svolta l'attività di osservazione (terminata a dicembre 2006).

L'osservazione partecipante è stata svolta in quattro sportelli comunali per gli stranieri, in quattro Centri per l'Impiego, all'Ospedale di Cremona, in due scuole, alla Caritas di Cremona, all'Accli di Crema, oltre ad altre osservazioni svolte in occasioni particolari, non istituzionali quali un intervento al Centro Riabilitativo Territoriale di Cremona, il Corso di formazione/laboratorio teatrale per operatori interculturali a Casalmaggiore, alcuni incontri di coordinamento tra mediatori e altri operatori del distretto casalasco, gli incontri organizzativi del progetto "Mediazione e Orientamento scolastico – Progetto Formativo".

Nella tabella che segue riportiamo i servizi istituzionali dove si è svolta l'osservazione durante la ricerca, con indicazione del numero di mediatori che vi lavora e, tra questi, di quanti sono stati intervistati (alcuni mediatori lavorano in più servizi e sono stati quindi conteggiati più volte):

SERVIZI COINVOLTI	n. MEDIATORI OCCUPATI	n. MEDIATORI INTERVISTATI
OSPEDALE DI CREMONA	1 fisso + un numero variabile su chiamata	1
CENTRI PER L'IMPIEGO n. 4	5	4
SPORTELLI COMUNALI N.4	10	9
QUESTURA DI CREMONA	3	3
SCUOLE	circa 10	10
CARITAS	1	1

Le osservazioni etnografiche svolte hanno visto la stesura, da parte delle ricercatrici, di un diario etnografico che raccoglie i momenti vissuti nei luoghi di lavoro con i mediatori, i colloqui informali avuti con tutti gli attori, gli approfondimenti, con i responsabili della mediazione dei Servizi del territorio osservati, sulla "storia" e sull'organizzazione attuale della mediazione nelle strutture in cui lavorano. È stato condotto anche un focus group narrativo tra gli attori

istituzionali coinvolti, al fine di confrontare le rappresentazioni emerse fino a quel momento sulla figura professionale del mediatore.

Le interviste discorsive condotte ai mediatori sono state **24**: per la maggior parte si è trattato di mediatori con i quali si era precedentemente svolta un'osservazione partecipante.

MEDIATORI INTERVISTATI	donne	uomini	frequenza ad un corso di formazione della Provincia	con incarichi personali	con incarichi attraverso la cooperativa
24	17	7	18	8	20

Abbiamo raccolto una grande disponibilità a raccontarsi in tutti gli attori, mediatori, responsabili dei servizi, operatori sociali, che si è unita al desiderio di mettersi in discussione, aprendosi ad un'esperienza che avrebbe potuto essere un'occasione di riflessione sul proprio lavoro.

Siamo "entrati" nei luoghi di lavoro dei mediatori per osservare cosa *fa* un mediatore, le pratiche che utilizza nel proprio lavoro, capire quali competenze utilizza e da dove esse provengano, il tutto in relazione al contesto dei Servizi, alle loro richieste e obiettivi riguardo la mediazione. Solo entrando in questo mondo complesso, multiorganizzativo e con connessioni importanti con la sfera emotiva è stato possibile iniziare un percorso riflessivo che ha portato ad alcune nostre considerazioni che ci auspichiamo possano rappresentare l'occasione per chiarire i percorsi attivi della mediazione e poter quindi eventualmente intervenire per "aggiustare il tiro".

3. I LUOGHI DELLA MEDIAZIONE: le scene dell'incontro

I primi passi della ricerca sono stati mossi a partire da una mediatrice che è stata il nostro primo tramite per conoscere la realtà locale della mediazione e le strutture che accolgono servizi agli stranieri in cui sono stati chiamati i mediatori. Costruire, attraverso le sue conoscenze dirette, la rete dei mediatori attivi nel territorio, ci ha permesso di trarre alcune considerazioni su *chi* e *perché* è considerato un mediatore, e di impostare la composizione della rete di legami tra mediatori e servizi.

Vi accompagneremo ora nei luoghi dove abbiamo incontrato i mediatori utilizzando i brani dei diari dei momenti vissuti insieme, dove compaiono le interazioni con i colleghi, con gli utenti dei servizi, dove si raccontano gli episodi vissuti dai ricercatori nel mondo della mediazione. Si tratta di momenti osservati e quindi la rappresentazione offerta non è quella degli attori ma di noi ricercatori. Ciò significa che mentre i brani delle interviste sono occasioni di *sensemaking*, che Weick (2001) definisce come processi continui di costruzione della realtà che prendono forma quando le persone danno senso retrospettivamente alle situazioni in cui si trovano, le osservazioni dei diari etnografici non fanno parte di questo processo. Sono rappresentazioni fornite da un osservatore esterno⁴ che riportano racconti raccolti dagli attori durante l'interazione, ma anche reazioni, commenti e stupori di un non addetto ai lavori.

3.1 I CENTRI PER L'IMPIEGO

L'osservazione partecipante è stata effettuata in tutti i Centri per l'Impiego del territorio: Cremona, Crema, Casalmaggiore e Soresina. Il Centro di Cremona ha conosciuto i mediatori più di recente mentre negli altri i mediatori lavorano ormai da alcuni anni e vi sono arrivati in seguito al tirocinio previsto dai corsi di formazione frequentati (organizzati dalla Provincia di Cremona nel 2001 e nel 2004); fondamentale risulta, per tutti i Centri per l'Impiego, l'esperienza maturata dai mediatori in Questura:

"[un responsabile mi racconta:]...i mediatori sono arrivati a loro grazie ai corsi organizzati dalla Provincia, E[med.] è la prima mediatrice che hanno avuto [...] hanno rapporti diretti, non tramite le cooperative ... [i mediatori] hanno lavorato in questura e questo per loro

⁴ "Lo scienziato sociale...possiede una sua valigetta di strumenti di decodificazione che sono messi a punto sia dal suo mestiere che dalla sua esperienza ed abilità [...] l'interesse della sua conoscenza lo porterà a prestare attenzione ad alcuni fenomeni piuttosto che ad altri, ad operare delle scelte metodologiche e ad accettare l'irrompere di eventi imprevisti" (Silvia Gherardi - 1990 - pagg. 17-18).

[operatori] è stato fondamentale nella scelta..." (D.E. 1)⁵

La Questura costituisce quindi una sorta di garanzia: il mediatore che ci ha lavorato possiede innanzitutto un buon grado di "adattamento" essendo stato ben accetto in un ambiente particolarmente delicato e difficile a livello lavorativo e poi assicura un bagaglio di conoscenze aggiornate sulla normativa relativa agli stranieri o comunque canali di comunicazione privilegiata con tale organizzazione.

"...bisogna conoscere le leggi perché così possiamo discutere con le persone alla questura, gli assistenti sociali..." (U)

"...I e S veramente sono due che.. anche abbiamo rapporti di.. di.. lavoro, per dire, perché lavorando in questura, loro con gli altri sportelli sono, sono quelli con chi, non si fermano al lavoro dell'ufficio per l'impiego, se vedono proprio una persona che ha problemi, ti chiamano e dicono: 'Guarda, è così e così...' (AF)

Un giorno al Centro per l'Impiego:

"...di fronte a E [med.... una coppia con un bimbo in carrozzina ...sorrido ai coniugi ci diamo la mano ... E mi spiega che sta iscrivendo il marito. Parlano in italiano ... si danno del tu, la moglie è tranquilla, il marito è un po' più sulle sue ma sono molto carini poi prendono il bimbo in braccio, se lo passano e questo fa un sacco di sorrisi...E legge i moduli che ha sul tavolo, inserisce i dati del marito che non ha la cittadinanza, sono dello Sri Lanka ... E ha difficoltà ad inserire il nome e cognome che sono difficili e quindi chiede loro più volte...quando scrive dice a voce alta quello che fa e in certi momenti mi indica dei passaggi ... A un certo punto chiede aiuto ad una collega per il programma [...] Inserendo il curriculum del marito E legge le varie opzioni delle scuole frequentate, lavori svolti...lui parla poco e suggerisce E come mettere anche se specifica che quando faranno il colloquio rivedranno bene tutte le cose insieme. Dopo aver inserito i dati E parla al marito di un corso di alfabetizzazione, gli dice che è necessario, per trovare lavoro, sapere bene l'italiano e gli dice anche che c'è un corso per avere la licenza media italiana gli dice: "tu impari bene la lingua che poi..." gli spiega poi un po' frettolosamente la differenza tra inoccupato e disoccupato, di cosa dovrà fare adesso che si iscrive al cpi, gli dice "ti spiego" e poi "capito" gli dice che li chiamerà per il colloquio e al marito che per cominciare farà il lavapiatti (lui ha un diploma alberghiero e ha lavorato come cuoco) poi, quando prenderà la licenza media potrà trovare altro..." (D.E. 1)

Il ruolo iniziale del mediatore al Centro per l'Impiego prevede che si occupi

"...solo dei colloqui di prima accoglienza e di dare informazioni sulle attività formative nel territorio..." (D.E. 1)

poi, dopo un periodo di "rodaggio" il mediatore diventa un operatore del Centro a tutti gli effetti e partecipa quindi alla totalità delle funzioni amministrative che riguardano fondamentalmente l'utenza straniera ma al bisogno anche quella italiana.

Con gli stranieri in cerca di lavoro il mediatore non si occupa solo dei colloqui:

"...a volte stanno [gli utenti del CPI] venti minuti guardando offerte di lavoro, non c'è niente che interessi e allora vengono da me [med.] cercano di chiacchierare un po', di lamentarsi un po'...A volte penso "Io non sono una psicologa!" (ride)... anche perché quando ti sfoghi con una persona il problema è già un po'...risolto! Avere l'opportunità di parlare con una... persona anche... vedendo un extracomunitario soprattutto una persona di colore in un ufficio, entrano e ti guardano così! e cominciano a chiedere e "da quanti anni sei in Italia", "tuo marito è Italiano?" "come hai fatto a entrare " e tutte queste cose... a volte per me è anche una opportunità di sensibilizzare la gente che devono anche fare qualcosa, non è che sei una straniera e vieni in Italia ti rassegni a fare la pulizia e lavorare... non è che c'è qualcosa di male però dobbiamo sempre puntare un po' in alto!" (D.E. 2)

Ecco cosa accade in un colloquio tra il mediatore e l'utente:

"...un colloquio dura un'ora, mi è capitato che è durato molto di più, perché ci sono tanti

⁵ Diario Etnografico 1: i diari etnografici a cui ci riferiamo sono due, il numero progressivo li distingue.

che si vengono anche a sfogare e allora vedono che tu sei una persona straniera, ce l'hai fatta, no? E allora c'è un po'... dicono: "Oddio, allora magari ce la faccio anch'io", no? E... si confidano molto di più, magari non hanno paura a raccontare ... anche la storia immigratoria ... per esempio ... le ragazze sfruttate magari, no? Eh... sotto protezione, ci hanno anche permessi di soggiorno per motivi umanitari, soprattutto tante ragazze dalla Nigeria, anche quando fai colloquio, cosa fai? ... cerchi costruire la sua vita... professionale e fare un curriculum però ci sono dei punti in cui ti blocchi perché o si mette a piangere... o aveva qualcosa e non vai avanti.. " (E)

In questi brani compaiono già alcuni spunti per la riflessione che approfondiremo più avanti circa il ruolo del mediatore e l'immagine che di esso hanno sé stessi e i servizi ma le parole di una operatrice di un Centro per l'Impiego può aiutarci a capire fin d'ora qual è la rappresentazione che essi hanno dei mediatori "ideale":

"...io ritengo che il mediatore debba essere soprattutto perfettamente integrato (...) ogni straniero ha un suo percorso di integrazione sociale, bisogna vedere se il mediatore è arrivato a concludere quel percorso di integrazione, perché se non è arrivato a concluderlo ... c'è il rischio che tenda a proiettare ... le sue problematiche di integrazione verso gli altri... [...]...diventano utili per l'utente, e forse un po' meno integrati nell'ufficio... nel senso che il rischio, è quello di... hum... di dire, "vieni, il mio compito è aiutare gli altri".. di isolarsi all'interno di quella che è la realtà nella quale dovrebbero essere integrati in quanto parte di quella realtà ... dovrebbe essere lui perfettamente integrato nell'ufficio, ed essere uno strumento per lo straniero" (AQ)

L'integrazione nella società italiana, per questa responsabile, è vista come condizione per realizzare un'integrazione specifica nell'Ente di riferimento e quindi poter essere un valido "strumento" per l'utenza. La questione si riproporrà anche in altri ambienti.

Le strategie di inserimento adottate dai Centri per l'Impiego, mirano a fare del mediatore un componente dello staff, viene quindi istituzionalizzato.

Il grande pericolo di questa modalità di lavoro è che il mediatore si allontani dal proprio mandato originario, dedicando tempo ed energie fuori dalla relazione. L'organizzazione produce così un meccanismo di delega di proprie competenze (anche se nuove, ma sempre proprie) al mediatore (par. 4.1).

3.2 L'OSPEDALE DI CREMONA

All'ospedale di Cremona la mediazione inizia dopo il 2001, in seguito alla disponibilità della referente ai progetti interculturali dell'ente di accettare dei mediatori tirocinanti. La decisione di rendere stabile il Servizio è giunta anche in seguito ad analisi epidemiologiche condotte tra gli utenti e i dipendenti dell'Azienda, dalle quali emergono alcuni dati migliori rispetto a quelli ottenuti prima dell'avvio della mediazione, ad esempio, hanno evidenziato la diminuzione di casi di licenziamento tra il personale.

"...nell'esperienza in ospedale in questi anni, sicuramente si è passati da una fase dove la stessa figura del mediatore culturale non solo non era capita, ma non era nemmeno conosciuta, né prevista, veniva confusa con l'interprete o con qualcuno che conosceva una

lingua ... sino a proprio un percorso che io credo e spero anche culturale appunto che al momento è ancora in atto perché c'è sempre molto da fare..." (F.G. (J))

In seguito all'esaurimento dei fondi con i quali veniva finanziato il servizio, l'Azienda Ospedaliera di Cremona ha deciso di finanziarlo autonomamente mantenendo la modalità preesistente, e cioè un mediatore stabile (due mattine a settimana) a Cremona e all'ospedale di Oglio Po⁶, e un numero variabile di mediatori a chiamata per le emergenze (appartenenti alla stessa cooperativa); in orario notturno (dopo le ore 20.00) si avvale invece di mediatori che svolgono la libera professione (spesso sono collaboratori dell'altra cooperativa di mediatori attiva sul territorio).

Ecco un giorno in ospedale:

"...prima di andare nel suo ufficio AF [med.] mi dice che deve fare alcuni giri e la seguo... AF indossa un camice bianco ma con una grande macchia arancione... si muove esperta nei corridoi salendo e scendendo prendendo l'ascensore quanto possibile.. la sua prima incombenza riguardava, mi spiega, il cambiamento di appuntamento per una signora anziana, percorriamo un corridoio nella sua lunghezza ma non c'era la persona che AF cercava e quindi si gira e torna indietro...[.....per strada troviamo un'infermiera che si rivolge a AF chiamandola per nome... infine troviamo la dottoressa che le fissa il nuovo appuntamento.. AF mi spiega che fanno senza prenotazione per un favore che lei ha chiesto.. seconda tappa: caposala di ortopedia per un ragazzo che opereranno forse la settimana prossima... incontra fuori dalla porta un'altra infermiera con cui si scambiano saluti cordiali. Mentre aspettiamo chela caposala apra la porta, AF mi spiega che cerca di avere rapporti con tutte le persone, dall'ausiliario al primario... all'inizio è stato difficile ma... terzo giro: mentre camminiamo mi dice che ha l'affanno... che lei ha sempre seguito i pazienti ed entra anche in sala operatoria ma che ultimamente non ce la fa più. L'ultima volta stava assistendo al parto di una ragazza giovane che chiedeva della mamma, lei si è commossa ed è svenuta. Se prima andava ovunque, ora non ce la fa più! Quarto giro: arriviamo dall'assistente sociale dalla quale prende le richieste(in cartaceo) dei suoi interventi. Esce dall'ufficio, controlla il foglio, torna dentro per chiedere una cosa..." (D.E. 2)

Il mediatore che lavora stabilmente in ospedale riceve le richieste di intervento da parte dei reparti che si trovano in difficoltà con l'utenza straniera (difficoltà di comprensione linguistica e culturale) e chiedono quindi il supporto del mediatore per visite programmate o situazioni di emergenza. In caso contrario l'Azienda, avendo stipulato una convenzione con una delle cooperative di mediatori, può reperire il mediatore della lingua necessaria. Come emerge dalle parole dei mediatori che lavorano in ospedale, non sempre le situazioni da affrontare sono semplici:

"...ci sono delle situazioni che..non ti rendono tranquillo...magari c'è un incidente in ospedale...e tu devi dire alla mamma...magari lui non ce la farà! E quindi tu devi riportare questa notizia alla mamma, quindi diciamo che...non è molto bello...il brutto di questo lavoro.." (AB)

Il coinvolgimento del mediatore emerge forte in questo ambiente ma, come vedremo, anche altri luoghi, come gli sportelli comunali e la scuola sono scenari di forti emozioni per i mediatori.

⁶ L'Azienda Ospedaliera di Cremona consta di due sedi operative: una a Cremona e l'altra a Casalmaggiore.

L'ambiente ospedaliero permette al mediatore di esperire ampiamente la dimensione dell'aiuto e del sostegno all'utente rendendolo però cosciente, forse più che altrove, di quanto il carico emotivo possa essere pesante, persino ingestibile. Ecco allora che le competenze acquisite mostrano le loro lacune, nel momento in cui i mediatori si trovano di fronte a situazioni impreviste, che esulano da ciò che hanno appreso.

3.3 LA QUESTURA

"...[AF [med.] ci parla della]...questura, attorno alla quale, dice, gira tutto il sistema dei servizi di mediazione. Ci spiega che in questura a Cremona, svolge servizio di sportello e precisa che questo servizio esiste da tre anni ma che i mediatori ci sono dall'anno scorso, inizialmente ci lavoravano solo un arabo e un cinese, ora c'è anche un mediatore che parla indiano. Ci spiega brevemente che in questura ricevevano su appuntamento ma spessissimo capitava che un documento non fosse a posto e queste persone dovessero prendere un altro appuntam. solo per riportarlo, perdendo ore di lavoro. Ora invece, parlando con la dirigente, sono riusciti a far sì che queste persone possano andare direttamente allo sportello dove sono loro mediatori e consegnare il documento mancante che loro stessi inseriscono direttamente nella pratica della persona [fissando poi l'appuntamento definitivo con il personale della questura per i rinnovi]. Il personale della questura non potrebbe nemmeno volendo fare questo lavoro, le pratiche sono tantissime e poi...come dice AF: "non hanno nell'ottica il problema che hanno gli immigrati" " (D.E. 1)

I mediatori, in Questura, lavorano ad uno sportello dedicato agli stranieri nel quale effettuano una verifica della documentazione e fissano poi un appuntamento con il personale per intervenire nella definizione della richiesta (permesso di soggiorno, rinnovi, ricongiungimenti...). Si tratta quindi di un servizio supplementare a quello svolto dal personale dell'ufficio, che permette di sveltire il lavoro dello sportello principale.

Un giorno in Questura:

"...un altro atrio molto caldo, qui c'è molta più gente [rispetto a quello per i cittadini] che non è proprio in coda...Mi faccio un po' avanti, stanno aspettando davanti ad una porta chiusa, di legno, con nessuna scritta sopra...[riesco ad entrare nell'ufficio da un altro ingresso] E' proprio un buco! Sarà al massimo 6 m² con l'ingombro di due scrivanie, una di fronte all'altra, una che guarda alla porta, dove sta AB [med.], l'altra di fronte. Vicino alla porta il lavandino e una sedia...[AB esce dalla porta interna all'ufficio]...Il computer che usa è molto vecchio ed è tutto sul tavolo: torretta e stampante comprese, in più ci sono due colonne di porta-documenti molto alte...su ognuna c'è una piccola etichetta adesiva con scritto: "rinnovo per ricongiungimento fam." o "rinnovo per lavoro sub." ...etc....da quando sono entrata due persone che c'erano dentro la stanza hanno aspettato pazientemente, uno di loro, è seduto davanti alla scrivania di AB anche se con tutta la roba che c'è non lo vedo. Quando AB torna e si siede l'uomo in piedi gli si avvicina e gli passa delle carte (per il permesso di soggiorno) AB mi spiega che lui deve rinnovare quindi mi fa vedere il programma che usa dove inserisce i dati per la prima data disponibile. Quando gli comunica in che data ha l'appuntamento per la consegna dei documenti lui dice che deve acquistare una casa e se non è a posto con il permesso avrà problemi con il notaio...parla abbastanza bene, dev'essere dell'est... AB esce dicendo che deve andare a chiedere...sta fuori qualche minuto poi torna e dice all'uomo che in via eccezionale lo faranno venire prima e mi spiega che per ogni giornata di appuntamento si tengono 5 posti liberi per le urgenze, come questa. Mette un timbrone sui documenti dell'uomo con la data dell'appuntamento e lui esce ringraziando e contemporaneamente entra una ragazza...[...] nei suoi documenti c'è qualcosa che non va cioè deve andare allo sportello unico per ritirare le quote se vuole lavorare...lei è perplessa e anche un po' gradassa e AB esce e torna con un poliziotto che, mentre stanno entrando, gli dice: "grazie per prima". Taj entra

mentre la poliziotta resta sulla porta: inizia a spiegare alla ragazza del discorso delle quote che vengono fissate per i lavoratori dell'unione europea ma si altera subito vedendo che lei non capisce e le dice "ora siamo in Italia e dovete conoscere la normativa italiana" continuano per un po' ma dopo aver detto come stavano le cose se ne va, AB riprende un attimo il discorso e le dice di rivolgersi allo sportello unico e le spiega dov'è..." (D.E.1)

L'aspetto forse più evidente del lavoro dei mediatori in Questura è che si tratta di un frenetico passaggio di informazioni e documenti dove c'è poco spazio per l'interazione e persino per la verifica che il passaggio di informazioni sia stato ben compreso dagli utenti. Come già detto per i Centri per l'impiego però, lavorare o aver lavorato in questura diventa molto importante, in termini di desiderabilità, sia per mediatori che per i *committenti*:

"...sei sempre aggiornata! E quello che succede in questura è legato a tutto quello che succede fuori, rinnovo...ricongiungimento familiare, perciò sei tu, e poi devi stare anche attenta a quello che.. che sai, se non lo sai chiedi, ti informi eh! Ti aiuta un po' a... a... a svolgere questo lavoro!...[...].perché comunque è in questura appunto che ti senti.. di aver acquisito delle...competenze...[...].la questura è uno dei posti molto sensibili, in confronto.. uno che lavora lì deve sapere i suoi limiti, nel senso fai il mediatore eh.. però non ci sono preferenze, e né Senegalese, né Marocchino, il Tunisino, l'Egiziano e l'Italiano devono essere trattati allo stesso modo! Non ci sono piaceri che tu fai al cugino, l'amico, il marito.. nessuno! (AF)

"...poi... ho avuto questo incarico della provincia per la questura!... li diciamo che praticamente è cambiato tutto perché lì si trattava dopo di sapere tutte le normative e tutto quanto, cioè nel senso hum... era tutt'altro, tutto un altro ambiente *non si trattava soltanto di hum... di colloquiare con le persone*, ma di sapere bene anche le determinate cose che ti servivano per magari dare l'appuntamento, per la prima accoglienza, l'informazione che devi dare cioè, potevi trovarti davanti una persona che ti diceva: "io ho bisogno di queste le informazioni"... e quindi tu già a monte dovevi saperle!" (AB)

In Questura il mediatore acquisisce conoscenze sempre aggiornate e indispensabili per svolgere un lavoro a contatto con gli stranieri, ma è anche l'ambiente che permette di "mettere alla prova la neutralità" del mediatore che può essere visto come una sorta di indicatore di buona integrazione.

La Questura appare come un "luogo paradossoso": percepito come fucina di buoni mediatori, affidabili e preparati (fortunati sono i servizi che se li accaparrano!) è il luogo in cui la dimensione relazionale della mediazione trova la sua minima espressione, proprio dove i conflitti nascono quotidianamente (per la precedenza nella fila, per le differenti etnie che si incontrano).

3.4 GLI SPORTELLI COMUNALI

Gli sportelli per gli stranieri della provincia di Cremona sono gestiti dai tre uffici di piano⁷ che hanno competenza ciascuno su un'area distrettuale con Comuni capofila

⁷ Istituiti ai sensi della L. 328/2000 con l'obiettivo di programmare e integrare le politiche sociali di ciascun ambito territoriale.

le città di Casalmaggiore, Crema e Cremona. La modalità quindi di utilizzo degli sportelli e l'organizzazione degli stessi è fortemente caratterizzata dalla filosofia dell'ufficio di piano di riferimento: nel distretto casalasco gli sportelli sono pochi (3), come in quello cremonese (5) ma aperti per più giorni a settimana, in quello cremasco gli sportelli invece sono molti (15), molti dei quali aperti per poche ore e per un solo giorno a settimana.

Iniziamo da una giornata allo sportello:

"...C'è odore di chiuso. Entrano un utente, AA [med.] lo accoglie...Il ragazzo è indiano [il med. di altra lingua madre], i due parlano in italiano. Si rivolge al ragazzo che evidentemente aspettava dicendo che vorrebbe dargli buone notizie ma... poi prende la sua scheda e gli chiede: "tu devi far venire qui la moglie, vero? Fammi vedere il permesso di soggiorno per favore...questo è il passaporto, questo è altro... sottomano aveva delle carte che credo fossero la richiesta per il ricongiungimento familiare... "Ma chi è che ti ha fatto questo? E non gli hai fatto vedere l'altro? ... eh,no! Qui bisogna fare tutto da capo..." e poi si rivolge a me " Che senso di frustrazione! ... Adesso dovrei scaricare questo modulo da internet ma..." prova ... con il PC ma è spento, fa due telefonate ma non trova l'assistente sociale che cercava, alla fine cerca nella sua cartellina se trova i moduli di cui aveva bisogno... quindi rivolgendosi all'utente: "vediamo se sei fortunato? Perché non posso portarmi dietro tutti i moduli!" Fortunatamente li trova e ricomincia a compilare il modulo... Il ragazzo è vestito sportivo, sembra tranquillo.. forse rassegnato... L'ufficio sembrano sgabuzzino con pavimento di mattonelle e pareti bianche. AA ... di fronte all'utente... AA sbuffa, è molto concentrato, chiede un documento di identità della moglie ma il ragazzo non ce l'ha, era per scrivere esattamente il nome, ma fanno lo stesso. AA ha qualche difficoltà a capire quale sia il nome e quale il cognome... Fa una telefonata e per due volte non gli rispondono... telefona ancora una terza e una quarta volta ma non rispondono! Per contattare le persone che cerca sta telefonando anche ai cellulari ma non gli rispondono...Si rivolge ancora al ragazzo e gli chiede dove vivono..." (D.E. 2)

Nel caso di questo sportello il mediatore lavora da solo, in altri invece lavora nello stesso ufficio con gli assistenti sociali

"...[un operatore di un ufficio di piano racconta]...agli sportelli i mediatori fanno soprattutto attività informativa e sbrigano tutte le pratiche relative a cittadinanza, permessi.... E fanno anche da filtro con gli assistenti sociali, chi è l'assistente competente...e se la richiesta è pertinente e quindi sono un filtro al servizio sociale..." (D.E. 1)

"...[operatore di sportello] che comunque, n-n-non può eh... avere duecento persone in due ore. In questo modo il mediatore lavora di più e [operatore di sportello] lavora solo veramente sulle situazioni in cui richiesta la sua eh... la sua competenza!..." (D.E. 2)

I mediatori partecipano poi, questo però sempre congiuntamente agli assistenti sociali, ad attività più propriamente di intervento sociale quali i colloqui con gli utenti stranieri, le visite domiciliari, gli incontri protetti, l'accoglienza ai rifugiati. In questi casi la competenza linguistica e culturale diventa molto importante se non fondamentale, ma ciò nonostante ha permesso anche un'evoluzione degli interventi che non sono più basati solo sulla coincidenza lingua mediatore – lingua utente, ma sull'essere entrambi stranieri e sulla competenza acquisita dal mediatore nella pratica del suo lavoro:

"...[un operatore di un ufficio di piano racconta]...AB [med.] ha partecipato a incontri protetti tra genitori e figli, tra italiani c'è un educatore che osserva le interazioni tra genitori e figli ma con gli stranieri non sapere la lingua significa perdere tutte le sfumature ... [...] chiamiamo anche mediatrici donne eppure tante donne mi hanno chiesto di Z perché nel tempo ha acquisito quelle capacità di ascolto...anche dalla donne arabe e non è facile...raccontare di abusi sessuali subiti dal marito con un mediatore uomo non è facile...[...]...all'inizio avevamo ricevuto lamentele dalla comunità indiana perché volevano il mediatore indiano, noi abbiamo scelto Z perché i problemi più frequenti li abbiamo con gli

arabi, discorso moschea e così via e poi era un mediatore secondo noi con maggiori competenze, all'inizio era "io dall'arabo non ci vado" poi Z ...e poi si sono abituati..." (D.E. 1)

L'esperienza e le competenze acquisite da alcuni mediatori che lavorano negli sportelli, hanno permesso al servizio di diminuire fortemente il ricorso a mediatori della stessa provenienza o genere del singolo utente.

I servizi sociali costituiscono forse l'ambito lavorativo maggiormente problematico dal punto di vista dei conflitti di ruolo tra mediatori e operatori, ma è anche quello in cui abbiamo rilevato le esperienze più significative in termini di interculturalità della relazione: "operatore e utente e mediatore" alla scoperta dei reciproci confini.

3.5 LA SCUOLA

Il mondo della scuola appare forse il più complicato per poter compiere delle generalizzazioni in merito a *cosa fa* un mediatore: con l'autonomia delle scuole le strategie utilizzate per sostenere gli alunni stranieri sono le più disparate e ci sono sia scuole che non attuano nessuna iniziativa interculturale come ce ne sono altre che invece investono in progetti culturali e interculturali e anche nel servizio di mediazione.

In questo mare magnum in cui esiste tutto e il contrario di tutto le nostre osservazioni possono comunque esserci utili per capire meglio cosa un mediatore fa nelle scuole:

"...palestra... bambini in cerchio ...registratore con mega cassa incorporata...P [med.] è vestita con una maglietta bianca, pantaloni di "stampo africano" larghi ai fianchi e più stretti e corti sotto il ginocchio...I bambini saranno una trentina ... la danza continua. P spiega che la danza si riferisce ai bambini africani che aiutano i loro genitori nei campi ...[...] "chi parla?" e poi "Shhh!!" I bimbi si ammutoliscono ma sono vivaci e dopo poco ricominciano col brusio... Finita la danza P dice "sediamoci tutti in cerchio" "proviamo a ricordare cosa abbiamo detto!" Si riferisce al momento dopo le presentazioni in cui P [aveva] chiesto ai bambini che cosa loro sanno dell'Africa...la maestra [arrivata nel frattempo] rimane in piedi I bambini alzano le mani per prendere la parola ... è un fiume in piena... Dopo un po' la maestra va via ma prima che vada M le dice ad alta voce in modo che tutti sentano "se qualcuno disturba te lo mando su"... dice " Allora, un'altra cosa importante da dire dei bimbi africani è che loro di solito parlano tante lingue, anche qui qualcuno parla tante lingue?" E così si scopre che un bambino parla il russo, un altro il kosovaro e un'altra: "Il mio papà viene dalla Sardegna e quando vado in Sardegna a volte parlo come parlano loro"... Poi una bambina dice che conosce una parola in bulgaro "neve" e P fa dire neve in tutte le lingue che loro conoscono... A questo punto i due bimbi "bilingui" sono un po' al centro dell'attenzione e si rende evidente che loro parlano quelle lingue a casa, allora P sottolinea questo e che è sicuramente importante non perdere le proprie origini etc etc... a questo punto, però, partono tutti a dire "io so dire questo in questa lingua" "Posso? POSSO? P inizia a fare la danza nuova. I bimbi la guardano seduti e devono indovinare gli animali che lei sta imitando... "adesso facciamo un altro gioco.. per imparare le parti del corpo c'è questa filastrocca"... la dice prima in italiano toccando volta per volta le parti del corpo che sta nominando e poi la ripete in wolof che è la lingua con cui è cantata la canzone... e poi chiede di tradurre le parole al bambino russo e in kosovaro... mi dice "quando non c'è la maestra è sempre più difficile"... (D.E. 2)

"...devi essere semplice, devi cercare di essere più vicino al- alle ragazzi, hum..devi fare

anche le cose ... più divertenti, cominci magari a farli stuzzicare con la cucina, la musica, che... interessa molto la musica, la danza, e piano piano arrivi anche all'altro...quindi cominci a.. stuzzicarli e stuzzicare anche la loro curiosità, che alla fine ti escono di- di domande guarda.. perché comunque io alla fine lascio sempre il tempo per rispondere alle curiosità de ragazzi, ti escono di quei domande che ti, ha ha, non riesci neanche a rispondere! E' così perché se stuzzichi loro curiosità, diventano molto curiosi e... e... cresce la voglia di sapere, di come è il paese..." (D)

Potremmo dire che l'intervento tipo del mediatore a scuola prevede, come nel caso appena raccontato, la presentazione di una cultura attraverso espedienti folcloristici ed evocativi, commisurati all'età degli studenti a cui è rivolto, cercando di coinvolgere, in particolare, i bambini stranieri.

Le scuole solitamente "acquistano" dei pacchetti di ore dalle cooperative di mediatori per poi utilizzarle sia per presentazioni di questo tipo ma anche per interventi di emergenza come l'ingresso di nuovi alunni stranieri, i colloqui docenti-famiglie e la consegna delle pagelle.

"...[ad un incontro tra insegnanti-mediatori-assistenti sociali le insegnanti raccontano] ...i dirigenti hanno sempre paura di terminare il pacchetto di ore e rimanere scoperti per le emergenze che poi è l'utilizzo principale che si fa del mediatore... l'anno scorso il mediatore ha fatto solo laboratori, quest'anno più rapporti con le famiglie e affiancamento all'insegnante per i bambini appena arrivati, hanno lavorato bene con Y e dice che oggi ci sono esigenze diverse, più vive. Il momento più difficile rimane la consegna delle schede perché i genitori faticano a venire e quando vengono la difficoltà è rendersi..." (D.E. 1)

L'ambiente scolastico ci permette di approfondire la problematica legata alla distanza tra le competenze dei mediatori e le richieste dei committenti, nodo critico dell'attuale dibattito sulla mediazione nella provincia di Cremona.

Anche nella scuola i confini da attraversare sono molti, tra culture, tra generazioni, tra ruoli e tra esperienze. I mediatori in questo ambito sono chiamati a mettere in gioco le loro abilità di "costruttori di ponti multipli", con un'attenzione fondamentale per la costruzione di relazioni sovra-culturali.

3.6 LA CARITAS

"...i ragazzi si ritrovano insieme ad AV [med.] e altri volontari per fare i compiti.. chi ha bisogno di aiuto va dalla persona libera in quel momento che abbia le competenze adatte a stargli dietro.. dicendo ad un ragazzo che potrebbe imparare un po' di francese lei dice: *"sai che, io parlo un quarto in francese, un quarto in italiano, un quarto in spagnolo e un quarto in portoghese... e quindi, bello no?"* poi dice ad una volontaria di andare a leggere insieme a qualcuno un brano e poi di parlarne assieme... AV saluta tutti chiamandoli per nome, è affettuosa, si informa di come stiano, li chiama *"tesoro"* e simili... chiede cosa devono fare, lei vede chi c'è libero e chi può lavorare assieme a chi... ha tutto e tutti sotto controllo... arriva un altro ragazzo che deve studiare un sacco di cose per domani *"e' troppo!"* dice.. e poi racconta a AV che sua madre vorrebbe parlare con lei e le chiede il suo numero.. lei gli spiega che non lo da mai a nessuno, che se vuole gli può dare il numero della Caritas o i suoi genitori possono andare a parlarle lì ... AV gli dice: *"vieni qua amore"* gli chiede il diario e scrive lì una lettera per la madre..." (D.E. 2)

Il lavoro della mediatrice alla Caritas di rivolge a ragazzi di nazionalità diverse che si ritrovano, insieme, per una sorta di doposcuola durante il quale il mediatore cerca di

“...[la mediatrice racconta] trasmettere l’educazione della convivenza civile anche tra gruppi etnici che solitamente non convivono insieme, che hanno incomprensioni preacquisite, a volte provocando anche il conflitto per far emergere le problematiche che stanno alla base di esso, non è facile ma ci si riesce....i ragazzi devono imparare le regole del convivere...racconta di un gruppo in cui si era inserita una nuova ragazza che aveva delle difficoltà ad inserirsi in un gruppo con ragazzi di etnie opposte alla sua ... è riuscita attraverso una storia ... a fargli capire quanto in fondo siamo simili e quante suggestioni può regalarci una storia scritta in un paese sconosciuto...” (D.E. 1)

La Caritas costituisce un ambiente particolare perché appartenente al privato sociale, anche se la mediatrice che vi lavora ha contatti anche con altre realtà come i servizi sociali e le scuole. La sua modalità di approccio alla mediazione ci offrirà uno spunto interessante per riflettere sul ruolo del mediatore in relazione ai confini relazionali.

3.7 L’ACLI DI CREMA

A conclusione del percorso tra i luoghi di lavoro dei mediatori vogliamo presentare una realtà in cui i mediatori non ci sono: l’Acli di Crema ha organizzato uno sportello per gli stranieri (che fornisce anche una consulenza legale) che è nato come ampliamento del servizio che loro svolgono da molti anni per le badanti e hanno deciso di non avvalersi dei mediatori. In realtà l’Acli è uno dei molti luoghi frequentati dagli stranieri e che forniscono loro servizi, senza avvalersi del supporto dei mediatori (come molte cooperative e associazioni): proprio per questo ci sembra un luogo particolarmente interessante da esplorare alla luce dei recenti sviluppi delle procedure in materia di immigrazione. L’osservazione svolta presso questo sportello risale a luglio 2006 quando già si sapeva dell’avvio della nuova procedura grazie alla quale gli stranieri possono avvalersi delle Acli per la predisposizione della documentazione relativa a rilascio e rinnovo dei titoli di soggiorno e delle carte di soggiorno dei cittadini stranieri e comunitari:

“...[un operatore racconta] ...hanno soprattutto un servizio per colf e badanti in cui si occupano delle pratiche di lavoro poi, dal 2003 hanno lo sportello immigrati e un Progetto Casa Immigrati...Mi dice che a fine anno dovrebbe partire la nuova procedura per gli stranieri per cui per i rinnovi potranno rivolgersi anche ai patronati e non solo alle poste. Il loro sportello stranieri è aperto il ven pom dalle 15.30 alle 18.30. Le chiedo se non abbiano mai lavorato con mediatori e mi dice di no, a volte hanno chiesto consulenza telefonica a AU [med.] del commissariato ma per gli sportelli si sono sempre arrangiati anche perché pensano che sia bello per uno straniero riuscire ad avere un rapporto diretto con gli italiani, poi basta un po’ di pazienza e ci si capisce, non le è mai capitato di non riuscire a gestire un colloquio. Mi racconta poi che hanno una consulente legale che segue i casi più problematici...” (D.E. 1)

Durante l’osservazione abbiamo assistito ad un colloquio con un utente già noto:

"...lui è lì per un ricongiungimento familiare un po' problematico dall'Albania ... [operatrice] gli da del tu, e anche lui, è già venuto altre volte ma aveva parlato con [consulente legale], lui non parla molto bene e tende a dire sempre sì ma [operatrice] gli ripete le cose per capire bene ..." (D.E. 1)

La motivazione espressa dall'operatrice dell'Acli circa la decisione di non incaricare mediatori ci servirà come inizio per affrontare la questione della provenienza del mediatore nel par. 4.2. .

La ricchezza del mediatore sta nella sua "doppia presenza" nel mondo degli stranieri/utenti e in quello dei servizi agli stranieri, che significa "giocare" su più sponde, attraversando confini.

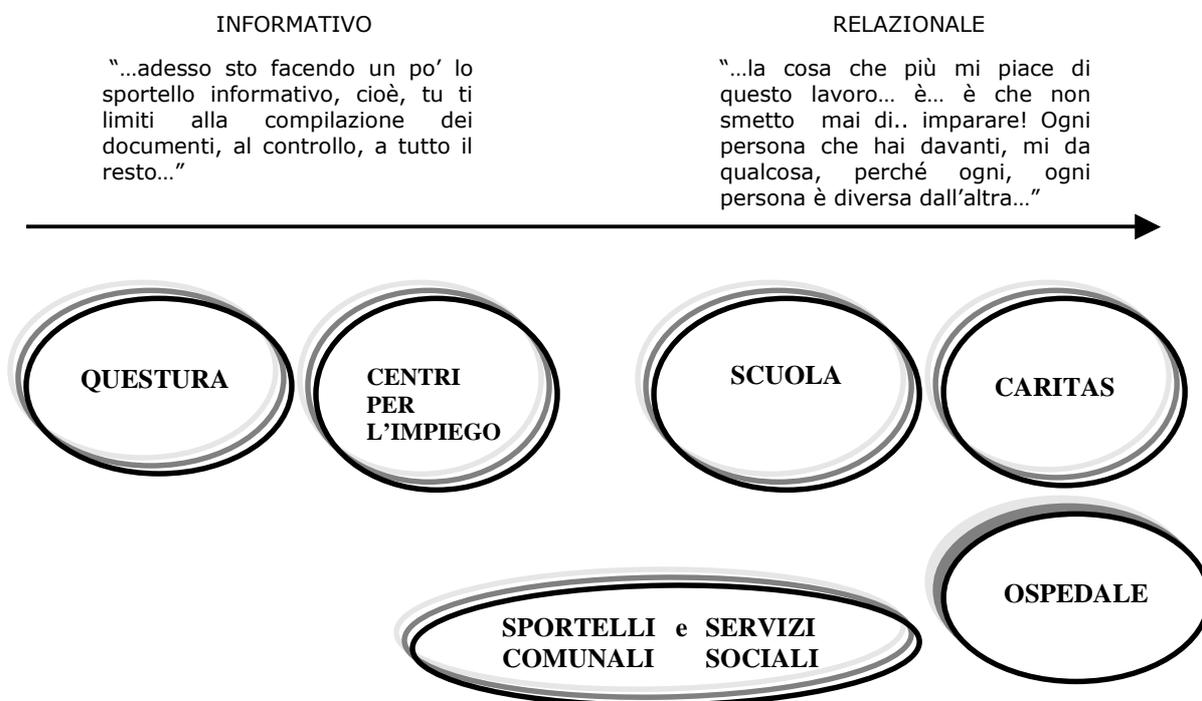
4. I MEDIATORI: ruolo e identità in divenire

“Non chiedere alle persone ciò che non ti possono dare.”
(massima francese secondo N [mediatrice])

4.1 PRATICHE, COMPETENZE E RUOLO DEI MEDIATORI NEI SERVIZI

Utilizzando le osservazioni partecipanti e le interviste raccolte, vogliamo tracciare uno schema che indichi, in un continuum tra il ruolo informativo e quello prettamente relazionale, dove si collocano i servizi dove operano i mediatori.

I centri per l'impiego, la questura e gli sportelli comunali offrono principalmente un servizio di informazioni e supporto per le pratiche riguardanti permessi, lavoro etc.; all'interno degli sportelli comunali si sviluppa però anche una modalità di servizio "sociale", di intervento con una modalità simile a quella utilizzata dai mediatori dell'ospedale e della Caritas, tesa alla relazione più stretta con l'utente, dove il coinvolgimento da parte del mediatore assume un valore importante. Anche nella scuola si hanno interventi in cui il mediatore è chiamato a relazionarsi con un alunno in particolare o con le classi:



Molti mediatori culturali sono impiegati in numerosi settori, differenti l'uno dall'altro spesso in maniera sostanziale; ciascun ambito lavorativo adotta una propria

definizione dei compiti e dei doveri del mediatore a seconda delle esigenze dell'ente, ma anche delle prerogative e caratteristiche manifestate dal singolo soggetto. Ciascun individuo intervistato, osservato e ascoltato ha contribuito a costruire l'immagine della professione del mediatore caratterizzata da un caleidoscopio di forme e colori che, da un lato, ne esaltano la ricchezza, dall'altro ne evidenziano l'ancora forte l'ambiguità. Se però vogliamo sintetizzare le competenze che maggiormente caratterizzano i tre ambiti di intervento, possiamo riconoscere:

- **Competenze Settore informativo:**

- Conoscenza normative aggiornate
- Pazienza, ovvero, predisposizione all'ascolto e ad andare oltre
"...entra utente e dice: "Buon giorno vorrei fare domanda di lavoro" ALT! Già domanda è s-sbagliata! Magari un italiano dice: "Va bene, venga qua, la iscriviamo" ha il permesso di soggiorno la iscrivono e lui va via e non sa neanche quello che ha fatto! Magari è convinto che poi lo chiamano per lavoro, perché nei tanti paesi funziona così, no? Allora... "perché ... vuoi domanda di lavoro, perché cosa...?", no? E tu spieghi..." (E)

- **Competenze Settore Intervento-Relazionale**

- Empatia
"... c'è tanta voglia di fare, poi io credo che.. possa essere messa in campo anche la saggezza della persona straniera, saggezza spesso oltre l'intelligenza eh.. tanta voglia di ascolto, tanta voglia di entrare in empatia eh... tanta voglia hum, non tanto di... portare ogni caso al termine massimo, no? Con il risultato massimo, ma comunque di conoscere la persona che hai davanti, perché soltanto conoscendo quella persona, riesci in qualche modo ad aiutarla! Poi ci sono dei casi in cui non siamo affatto riusciti a risolvere niente, però, c'è rima- è rimasto qualcosa dietro, è rimasto qualcosa dietro!..." (M)
- Gestione dei conflitti

- **Competenze Settore Culturale**

- Semplicità e attitudine
- Interculturalità
"...quando hai delle competenze a livello interculturale ti sai destreggiare meglio ... ci sono modalità molto diverse per avvicinarci, poi devo dire che avendo fatto anche animazione da strada ... il teatro, ho visto che il contatto, l'empatia, il modo di rapportarmi anche con loro era diverso...e quindi poi anche loro si ponevano in un modo diverso ... i bambini ... hanno bisogno di interagire di movimento e lo riesci... con il movimento ecco adesso io creo la mediazione con il movimento senza la parola capisci... e questo è grande...cioè vuol dire va oltre la lingua, un gesto un cenno..." (AZ)

Durante il focus group che è stato svolto con alcuni attori istituzionali responsabili dei servizi di mediazione, sono emerse le competenze (in ordine, dalle più condivise) che essi ritengono necessarie per definire un buon mediatore:

1° sensibilità nell'incontro

2° formazione nella relazione - conoscenza dei servizi del territorio

3° conoscere la cultura italiana – conoscenze normative – conoscenza linguistica – buon percorso di formazione

Chiarire chi è e cosa fa il mediatore culturale nella provincia di Cremona costituisce il primo passo verso la pianificazione del futuro della professione che passa attraverso la riflessione sul percorso fatto fin'ora, attribuendo responsabilità e individuando gli attori interessati alla tematica.

Per loro il mediatore culturale è

"... una persona che prima di tutto, cioè deve proprio aiutare quando una persona chiama perchè ha bisogno..." (AD)

"...noi facciamo da ponte tra le istituzioni e gli stranieri..." (G)

Durante le interviste abbiamo anche chiesto ai mediatori come, secondo loro, gli enti che si avvalgono del loro servizio, vedono la figura del mediatore:

"...cioè proprio non è chiaro a nessuno, praticamente perché...cioè noi abbiamo fatto i corsi e poi magari cerchiamo di fare i corsi di aggiornamento... ci teniamo aggiornati sull'internet o che, però negli enti tantissime volte... cioè tipo gli insegnanti in scuola ti chiedono di fare di tutto e di più!" (T)

"...vedono questa eh.. figura del mediatore come una figura che può risolvere tutti i problemi! E questo lo credono ... sia gli assistenti sociali, gli impiegati del comune o che, che sia.. cioè basta che arriva uno straniero... dice: "Eh ma la mediatrice oggi non c'è!" Senza sentire la sua richiesta o senza sentire..." (N)

"...secondo me vedono il mediatore come un aiuto per districare meglio le situazioni difficili, un aiuto per gli assistenti sociali, un aiuto per gli insegnanti come supporto..." (AZ)

"...spesso si incarica il mediatore... di cose... che dovrebbero essere svolte soltanto dai servizi sociali, dalle assistenti sociali, per cui il mediatore si trova eh.. davanti alle persone che chiedono da lui una grande responsabilità e vedono nel mediatore il punto di riferimento, ma poi, in realtà, non dovrebbe essere così! E lo straniero in alcuni casi si rivolge al mediatore come colui che riesce a risolvergli ogni situazione...secondo me ... si sta cercando di mettere le basi di una.. di una vera collaborazione con il mediatore, il problema è che non credo che il mediatore ... sia vista come una professione perché siamo ancora agli inizi; dall'altra parte c'è chi trova l'inutilità del mediatore..." (M)

Il tema delle caratteristiche della figura del mediatore ci pone di fronte ad uno scenario intricato: le definizioni che i mediatori danno della loro professione sono molto formali, il "ponte" a cui fanno riferimento moltissimi di loro si ritrova in tutti i libri che parlano di mediazione e la visione che hanno della loro professione vista dall'esterno è di una situazione non chiara, come confermano le ricerche che ci hanno preceduto: un aiuto, un ponte, un factotum, un risolutore ma le cui competenze sono spesso poco chiare e non ci permettono di parlare di un vero e proprio ruolo sociologicamente inteso⁸.

L'esperienza di mediazione nella questura ci ha già posto la questione della neutralità, come essa sia considerata condizione necessaria, indice di buona integrazione. Ma cosa succede quando il mediatore si attiene alle indicazioni

⁸ Ogni professionalità, infatti, possiede le proprie competenze, nasce per occuparsi di un ambito specifico, detto in termini sociologici ha un proprio *ruolo* cioè un insieme di norme da rispettare e una serie di aspettative sociali da soddisfare. Questo permette di rendere parzialmente prevedibile e quindi regolabile il comportamento del possessore di un ruolo e cioè di un *attore sociale*.

ricevute, quando la difficoltà della situazione lo porta ad ancorarsi sulla funzione più meccanica, e quindi più semplice, della professione e cioè l'interpretariato?

"...l'intervento che più mi ha.. coinvolta e più mi ha scioccata ... perché non ero abbastanza preparata ... non mi sentivo in grado di risolvere, cioè la situazione non mi sentivo in grado di fare da ponte tra la struttura medica e sanitaria e loro come persone ... alla fine il mio intervento che io, scusa, avrei voluto hum... si svolgesse con più coinvolgimento da parte mia, con (...) più.. più sostanziale da parte mia, hum, si è svolto soltanto come.. intervento .. da interprete! Ho fatto da interprete per la dottoressa e i servizi sociali, e questi due ragazzi. Ho cercato di spiegare come curare il bambino, come lavarlo, tutte queste cose che lei non riusciva a capire perché non parlava bene l'italiano, e basta! Finito là! Però è stato anche il caso che più mi ha.. mi son sentita utile ma non era abbastanza, non era tutto quello che io avrei... o che io pensavo fosse la mediatrice!..." (M)

E cosa accade invece quando il mediatore si trova molto coinvolto, tanto da porre nella relazione con l'utente, tutta la sua emotività?

"... hum... a dire la verità... mi sono sentita convolta eh... mi sono sentita... anche se non-non... devo esserlo, perché io devo essere, non- non devo essere emotiva, certi così però, più forti che me! Mi sono sentita quasi una mamma, che sono una mamma, è più forti di me... allora m'hanno chiamato per un ragazzo che.. che clandestino qua che ha diciassette anni e... essendo minorenni lui deve essere dentro una comunità, perché lo Stato non può rimandarlo a suo Paese perché è minorenne, deve essere protetto! Eh.. e lui è stato dentro una società, qua... no qua, a Milano.. però al ragazzo non li piaceva l'ambiente ... e lui è venuto qua a Cremona! [...] a un certo punto ... l'assistente mi ha detto così: "Dillo: o deve tornare a... a... a Milano, o magari va da un'altra parte a trovarsi ... non lo so, trovare un'altra comunità, perché se non sta bene lì, però qua non abbiamo la comunità che tiene le ragazzi dopo i diciassette o diciass- dopo i quindici anni..." e a un certo punto mi ha detto: "Guarda dove vado- io non ho nessuno!" e aveva gli occhi pieni di lacrime.. mi son sentita così male perché non- non-non riesco a tollerare l'idea di un ragazzo di di- di- diciassette anni sperso qua da solo senza genitori, senza protezione, mi sono sentita la sua mamma, più forte di me, non dovevo farlo ma a quel punto lì mi sono sentita la sua mamma... (si commuove e la sua voce a questo punto trema un pochino...)" (D)

In questo caso la mediatrice si è sentita stretta nella morsa tra la propria appartenenza all'istituzione dei servizi sociali, impossibilitati all'intervento in quanto legati alla normativa e alle disponibilità presenti sul territorio, e il suo essere madre e connazionale del ragazzo. Consapevole del proprio ruolo, ha agito in modo congruo alla neutralità che deve contraddistinguere il suo operato, ma soffrendo l'impossibilità a seguire ciò che l'altra sua cerchia di afferenza le suggeriva. Si tratta quasi di incarnare una doppia personalità, è un lavoro, come afferma la stessa mediatrice nel prosieguo dell'intervista: «...dove tu esci dal- dalla faccia di lavoro di mediazione e entri di quella o di una mamma o di... una persona insomma ... è più forte di noi!».

Sul tema del coinvolgimento i mediatori concordano sul fatto che sia inevitabile, almeno che non diventi talmente forte da compromettere l'intervento:

"...io ho dormito in macchina! Ho dormito sotto il ponte, con la neve eccetera eccetera.. quando un utente, un extracomunitario si mette là su quella sedia, io cerco subito di immaginare che lui, anche lui ha sofferto le stesse cose che ho sofferto io..." (S)

"... questo hum.. secondo me per un mediatore può essere un difetto perché non... cioè emotività... nei momenti che magari ti commuovi ehm...ogni volta che mi arriva qualcuno che c'ha qualche cosa che.. ma-ma solo anche che non riesce a raccogliere tutti i documenti che ha bisogno di aiuto nella modulistica, cioè mi commuovo... questo... è una cosa che cioè, per me è un po' problematica.. " (T)

E i responsabili dei servizi concordano:

“...[un responsabile affronta le problematicità che incontrano con i mediatori] poi c’è il problema del distacco emotivo: accade che il mediatore instauri delle “relazioni personali con il caso sociale che segue” (D.E. 1)

I vari “ingredienti” che mediatori ed operatori ci hanno proposto come componenti la figura del mediatore ci conducono a pensare a due alternative: distacco o coinvolgimento. Una relazione instaurata in modo professionale, basata sul distacco, impedisce al mediatore di entrare in uno spazio relazionale comune con l’utente, rimanendo egli ancorato ad un ruolo che lo assimila a quello dell’operatore. Instaurare una relazione empatica, coinvolgente, con l’utente, fa sì invece che il mediatore si “perda” nell’esperienza dell’altro (straniero) tanto da inglobarlo con la propria esperienza, perdendo la percezione dei confini tra sé e l’altro⁹.

A nostro parere nel racconto di **D**, la mediatrice di cui abbiamo riportato un brano di intervista alcune righe sopra, si intravede la necessità di esplorare un altro tipo di relazione con l’utente, che parta dal presupposto che l’altro sia simile ma diverso, una persona che nella relazione ha bisogno di essere compreso e sostenuto grazie all’esperienza vissuta di entrambi. Questo concetto può essere bene espresso dal termine *exotopia* che Marianella Sclavi (2002) riprende dalle idee di Michail Bachtin, e che definisce come accettazione dell’altro in quanto diverso da sé

“...l’exotopia poggia su una scelta di alterità, cioè tensione dialogica in cui l’estraneità è considerata una condizione necessaria alla comprensione ... l’alterità viene valorizzata...”.

e sfocia in un interculturalismo dove la cultura è assunta nella sua accezione più ampia.

Di fronte alle due opzioni, distacco ed empatia, diventa molto difficile scegliere dove collocarsi: ecco allora che la dimensione dell’exotopia offre un altro orizzonte possibile:



⁹ È il concetto di antropofagia illustrato nel paragrafo 1.2.

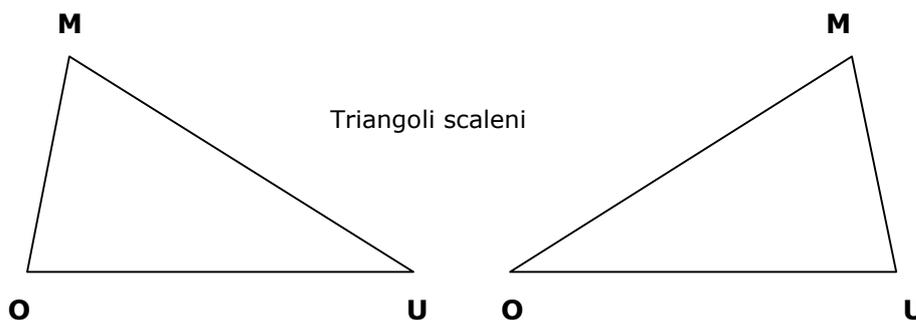
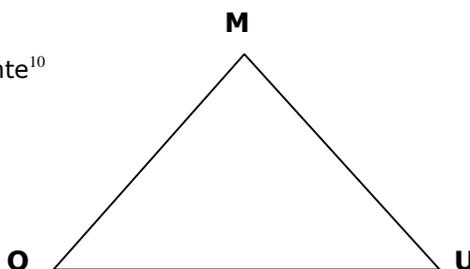
Due mediatori, tra quelli intervistati, ci offrono una chiave possibile, *altra*, per comprendere le ambiguità di cui la loro professione è portatrice attraverso parole e immagini regalategli dalla loro esperienza maturata in diversi ambiti (entrambi svolgono questa professione da circa cinque anni). La prima immagine è una rielaborazione dell'idea del ponte che si attua ponendo l'accento sulla modalità necessaria per creare e mantenere l'equilibrio tra le due parti e mostrare, nella maniera inequivocabile, la lealtà verso entrambe:

"...non è facile perché io ti trovi, mi trovo tra... tra l'utente e l'operatore che sono, hum hanno due culture diverse, tu sei la persona di mezzo però devi equilibrare nella neutralità, nel senso: tenere tutto sotto equilibrio, nel senso non invadere l'operatore e... e fargli vedere che tu sei dalla parte dell'utente, e nello stesso tempo, di far vedere all'utente che sei dal- lui- cerchi di metterlo a suo agio... al suo agio non è che lo metti contro l'operatore, non rie- è difficile trovare l'equilibrio in quel momento senza urtare nessuno.. [...] perciò devi cercare in quei momenti di accogliere, di mettere al loro agio tutti e due! e se cerchi di dire: "Io faccio la neutrale, non mi interessa, riferisco" secondo me finisce il tuo lavoro prima di cominciare perché dall'altra parte non avrai collaborazione ... Poi praticamente è come se uno corre da ... una parte all'altra (*mima con le mani mentre lo spiega...*) a dire: "Guarda che io sono con te, ma sono con lui nello stesso modo ma vi metto d'accordo" hai capito?" (AF)

Un'altra immagine ci conduce invece alle geometria:

"...Vuole precisare subito [med.] che secondo lei è importante distinguere la mediazione culturale da quella interculturale: [quest'ultima] ha senso se si pone come ponte tra culture, tra i soggetti mediati, e critica il modello del triangolo equilatero in cui al vertice c'è il mediatore, equidistante dalle due culture. Lei propone il triangolo scaleno, quindi il mediatore realizza questo incontro tra la cultura dello straniero e la cultura del posto..." (D.E. 1)

Triangolo equi-latero/distante¹⁰



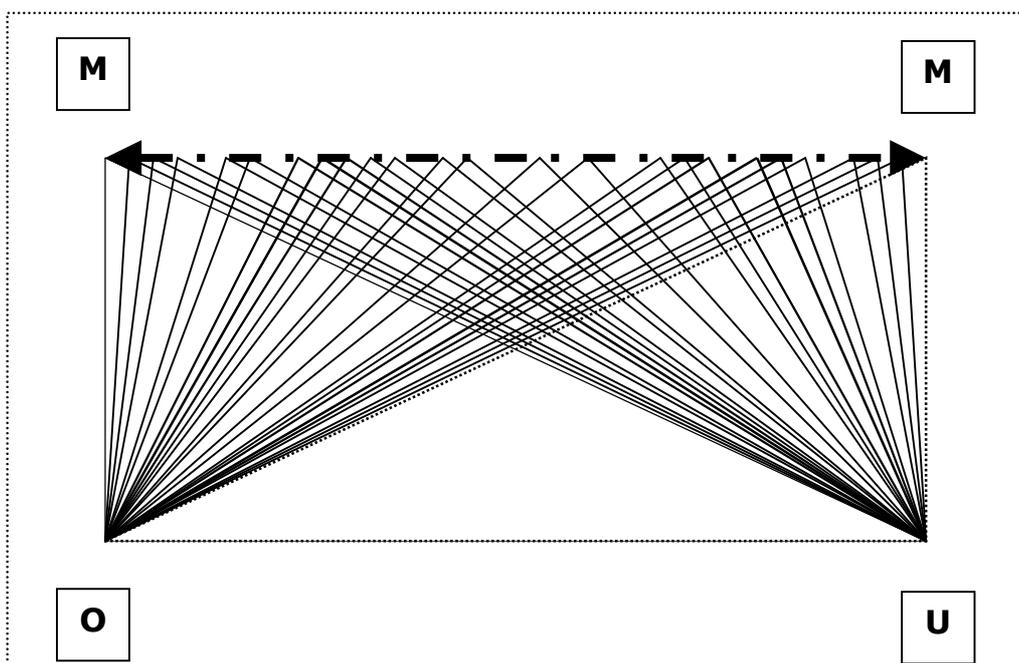
Quando il mediatore si pone però esclusivamente in una sola posizione del triangolo scaleno le situazioni che si trova ad affrontare possono diventare molto problematiche:

¹⁰ M: mediatore – U: utente – O: operatore

"...[una mediatrice racconta di un colloquio con un padre] "è questo che volev- volete voi!" ha detto: "voi chi?" chiedo ... "Tu, con loro" [io e i servizi sociali]... che volete togliermi questo figlio" ... quindi in questo caso mi sono trovata un po' in difficoltà perché lui mi vedeva come una spia.. eh sai che quando una mediatrice, un mediatore perde la fiducia.. è come un avvocato, è difficile lavorare con gente che non ha fiducia in te..." (I)

"...[un operatore spiega la differenza] tra sportelli che "funzionano" e tra quelli che "non funzionano". Gli chiedo di spiegarmi cosa determina il fatto che uno sportello non funziona e lui mi dice che la criticità si concretizza nella mancanza di fiducia nella traduzione che fa il mediatore, nel fatto che il mediatore esca dal suo ruolo e scavalchi quello dell'assistente sociale..." (D.E. 1)

Sovrapponendo le immagini del ponte e del triangolo scaleno, arriviamo a costruire un modello basato sul movimento: un ponte mobile sul quale il mediatore si sposta tra le due parti dell'incontro, oscillando:



Nella figura¹¹ sono rappresentati due triangoli: ai due estremi della base troviamo l'Utente e l'Operatore (sociale o istituzionale), mentre il terzo vertice è costituito dal Mediatore. L'attività di mediazione culturale potrebbe essere immaginata come l'insieme di tutti i triangoli scaleni che si possono ottenere spostando il vertice M da una parte all'altra della linea tratteggiata, che sta ad indicare la fluidità di cui questa figura professionale dovrebbe essere caratterizzata. Situazioni estreme risultano quelle nelle quali il mediatore si immedesima nella parte dell'utente, privilegiando la sfera emotiva, oppure si incarna nella posizione dell'operatore, considerando solo la dimensione razionale. Il mediatore non potrà mai coincidere perfettamente con l'una o l'altra posizione: il suo compito è creare ponti (*essere pontefice*) tra un vertice e l'altro della base, per trovare la forma più adatta

¹¹ M: mediatore – U: utente – O: operatore

all'intervento specifico. Si tratta, quindi, di attribuire *fluidità* al processo, valorizzando l'elemento del movimento della prima metafora, e allo stesso tempo di enfatizzare le proprietà, insite nella seconda idea, della relazione *scalena* tra i tre vertici della mediazione. Il mediatore, nella sua difficile posizione, diventa consapevole della propria ambivalenza, ma cerca di eliminare i problemi di ambiguità.

L'interazione che prende vita tra gli attori coinvolti si configura come un gioco delle parti nel quale il mediatore si trova doppiamente esposto a causa della fiducia che deve accordare a due individui contemporaneamente (come nei casi presentati nei brani sopra riportati). Il mediatore, come individuo che occupa un nodo di accesso ad un sistema astratto, si sforza di mostrarsi degno di fiducia poiché rappresenta "*l'anello di congiunzione tra la fiducia personale e la fiducia nel sistema*" (Giddens, 1994: 117), d'altro canto non può prescindere dal fatto che la fiducia si basa sulla reciprocità della risposta e del coinvolgimento, e che tale reciprocità può non avverarsi.

Lo stesso pericolo può essere corso nella relazione mediatore - operatore il secondo dei quali, tuttavia, possiede una responsabilità nei confronti dell'utente e dei bisogni che questi esplicita. Ne consegue che la costruzione negoziata della fiducia tra operatore e mediatore dovrebbe corrispondere ad un percorso formativo che entrambi devono completare e reiterare, al fine di raggiungere una definizione condivisa della rappresentazione da attivare nei confronti dell'utenza. Il mediatore necessita di sostegno nella propria attività e gli operatori devono imparare a galleggiare nella fluidità richiesta dal processo.

Per cercare di rendere attuabile il modello proposto è necessario ripensare alla formazione che i mediatori possiedono; ci proponiamo di farlo iniziando dai racconti in cui i mediatori parlano di cosa significhi per loro il "bello" della mediazione, per dare la parola poi ai responsabili dei servizi in cui lavorano:

"...ci sono lavori che praticamente devi fare, e dei lavori che praticamente ... cioè hai sempre voluto fare, questo praticamente per me non ... è un piacere ... già quando ho fatto il tirocinio ho detto che praticamente mi piacerebbe lavorare in istituzioni tipo [...], per vedere qual è il problema e tutto il resto e vedere se si può dare una mano..." (AB)

"...che puoi aiutare, cioè alla fine con poco ma riesce a aiutare... mi piace ovviamente quando utenti ritornano e non viene solo una volta ... poi mi piace quando vai nel centro va tutti stranieri: "Ciao E, quando ci sei, come v- stai?" così via..." (E)

"...mi faceva sempre comunque piacere perché avevo la soddisfazione, cioè hai fatto qualcosa di buono! Ci sei riuscita o meno, ma tu ci hai provato, quindi.. il darsi da fare, è quello poi il bello della mediazione, no?" (L)

"... la cosa che più mi piace di questo lavoro ... è che non smetto mai di.. imparare! Ogni persona che hai davanti, mi dà qualcosa ... ogni persona che ho incontrato da ogni parte del mondo che si è rivolto allo sportello, hum.. mi ha sempre dato qualcosa perché ho sempre cercato l'ascolto, no? Ho dato l'ascolto, ho cercato l'ascolto, hum.. abbiamo fatto

percorso molto lunghi, no? ... ho cercato di far capire alla gente chi sono e loro hanno imparato a far capire chi erano loro, hanno imparato a comunicare! Ecco, la cosa che più mi piace è che non si smette mai di imparare e conoscere l'altro! E' la cosa più bella che questo lavoro ti possa dare! Ti dà la possibilità di visitare soltanto con la fantasia, posti che forse non raggiungerai mai, mai! ..." (M)

Il poter essere d'aiuto, partecipare ai percorsi di inserimento di "altri" immigrati, la soddisfazione di aver contribuito alla risoluzione di un problema, di una difficoltà sono le caratteristiche del "bello" della mediazione. E il brutto? Alcuni mediatori ne hanno già parlato, a proposito di come gli Enti vedono il mediatore e nei rapporti con le cooperative, le loro esperienze negative si riconducono ad episodi in cui si sono ritrovati in situazioni a cui non erano preparati, in cui venivano fatte loro richieste contrastanti con quanto avevano imparato sul proprio ruolo.

La sensazione di molti mediatori è di essere stati spesso "buttati" in un lavoro a cui non erano pronti, per il quale non avevano le competenze necessarie:

"... cioè tu arrivi là, dovresti magari stare in ufficio con assistente sociale... dovresti avere a disposizione un telefono, un computer, però, cioè, n-non ce l'hai...assistente sociale doveva dedicare quelle due ore assieme a me e agli immigrati e invece magari il comune lo dedica a discorsi non so... di altri incontri con pubblico..." (T)

"...Nella scuola il mediatore ... Gli si chiede di non intervenire troppo in quanto non professore, non insegnante e comunque non conosce la pedagogia, ed è giusto che sia così! Dall'altra parte però si chiede al mediatore di insegnare la lingua italiana accanto all'alunno straniero, e di fargli i compiti con l'alunno straniero ... separatamente dall'insegnante! Ci son stati dei casi in cui il mediatore e l'alunno da soli i una- in una classe hanno fatto i compiti senza la presenza dell'insegnante, della maestra, e ciò non è giusto in quanto l'inserimento del ragazzo per una parte va fatto sempre nella presenza delle figure con le quali passerà i suoi anni di scuola, dall'altra parte ha chiesto a un mediatore una cosa di cui non è capace, non ha una laurea, dunque non ha una preparazione adatta!" (M)

Il nostro parere è che molti di questi problemi derivino dal fatto che la formazione ricevuta dai mediatori, e le indicazioni che successivamente le cooperative hanno loro proposto, vadano in una direzione che spesso gli Enti non conoscevano: non esisteva quindi, e continua spesso a non esistere, una partecipazione delle committenze nella definizione del ruolo di mediatore. Ciò fa sì che i "non detti", gli impliciti della professione, non fossero noti a molti degli attori istituzionali i quali, da un lato, hanno richiesto la figura del mediatore ma, dall'altro, non avendo partecipato alla creazione dei percorsi formativi non hanno potuto pre-immaginare il ruolo dei mediatori nei loro servizi:

"...[un operatore racconta]... non esiste un coordinamento tra uffici di piano della provincia, sono infatti molto diversi, con filosofie diverse ... gli ambiti territoriali sono così diversi che è difficile avere una figura comune, la Provincia, che ha funzione di coordinamento dovrebbe definire il minimo comune denominatore ... attualmente la mediazione è a ribasso ... è necessario che la formazione si costruisca insieme, per le esigenze specifiche [degli ambiti]" (D.E. 1)

"...allora [il mediatore] non ... può continuare a chiedere [all'operatore], devi farti l'autoformazione nel senso che laddove hai un titolo di mediazione fasullo, perché è fasullo perché se non sai certe cose basilari, te le vai a cercare! E' un (atto) di volontà, non è che non si riesce..." (F.G. (AO))

In situazioni quindi di scarsa consapevolezza della "collocazione" del mediatore nei servizi, il ruolo del mediatore deve essere di volta in volta negoziato con gli operatori con cui si trova a lavorare. La costrizione del ruolo e la palese asimmetria di potere tra le parti in gioco fanno sì che diventi impossibile sfuggire al senso di impotenza, alla difficoltà oggettiva di definire la propria posizione, alla frustrazione dei limiti della propria competenza e capacità di intervento, alla sensazione di un carico eccessivo di responsabilità e di aspettative (Ceccatelli Guerrieri in Luatti 2006):

"... Cioè noi siamo qua inutili! Pensando che, cioè noi no- non abbiamo nessuna autorità nel far nulla! Noi abbiamo solo quello di fare da tramite, da passaggio! Spesso ...non viene capita, perché loro [gli utenti stranieri] pensano che ... se la prendono un po', anche.. con me! Eh... io.. se potessi firmare, lo fare subito, tanto è inutile di fare.. insomma errore non è suo, errore è dell'ufficio...anche io sono straniero, se mi capita una situazione così, anche io vorrei che subito la questura mi- mi faccia quello che voglio, invece.. non è così facile! Quindi la.. hum.. rimango poco soddisfatto per non potere fare ciò che... ciò che.. si potrebbe fare per queste persone!..." (G)

"... lavoro di mediazione, però diciamo che mi- mi- .. mi spiazza un po' e- e mi sento.. mi- mi irrigidisce... mi- mi sento inutile ecco, diciamo così, sono.... Tutte quelle richieste di.. di disperazione che spesso ti fanno, perché, perché non dire la verità? Ti si rivolgono tante persone clandestine, e ti fanno tante richieste di aiuto e tu non riesci a risolvere! E magari li puoi indirizzare, però tu sai indirizzarli in altri posti è comunque inutile perché clandestino sei sempre clandestino, e, se non c'è una legge, se non c'è la possibilità di avere permesso, rimani sempre clandestino!..." (M)

I responsabili dei servizi di mediazione che abbiamo incontrato, hanno espresso le loro opinioni circa la figura del mediatore in termini di competenze:

"...[un operatore] queste due mediatrici [le ha precedentemente definite "perle"] sono molto preparate sulle procedure da attuare, hanno molta attenzione e rispetto per la professionalità delle ass. sociali e le ass. sociali riconoscono la profes. delle mediatrici. Usa la metafora del vetro trasparente per spiegarmi questa cosa. Gli chiedo in cosa consiste la professionalità del mediatore e mi risponde che innanzitutto deve essere trasparente, competente, instaurare una relazione di fiducia con le ass. sociali e gli utenti ed essere chiaro nello svolgimento delle sue mansioni. Deve inoltre essere umile e disponibile ad imparare dalle ass. sociali, deve avere capacità di osservazione..." (D.E. 1)

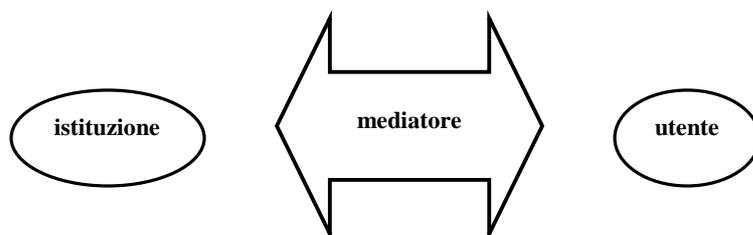
"...[un operatore] ... Le caratteristiche che individua come necessarie in un mediatore sono che sia poliglotta, che abbia molta pazienza e umanità, le situazioni infatti che si trovano a fronteggiare sono diverse, l'utente può essere diffidente ma anche prepotente..." (D.E. 1)

Affidarsi a questi "professionisti" ha un po' il sapore della scoperta di chi, per dover gestire le difficoltà quotidiane, chiama chi può farlo per lui a patto però che i metodi utilizzati siano quelli già previsti, già testati.

Alcuni responsabili si dimostrano orgogliosi quando il mediatore risolve le difficoltà dello straniero, permettono al servizio, nel suo complesso, di non subire rallentamenti e modificazioni, fungendo quindi da "facilitatore":

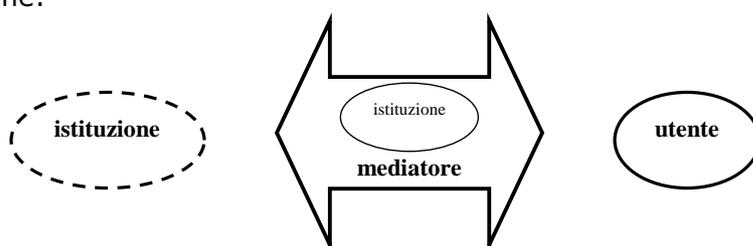
"...più che mediatore è una persona che attua l'accoglienza, che cerca di eh...intervenire su... su quelle persone che accedono ai servizi in forma prevenuta perché hanno delle difficoltà oggettive legate alla loro... lingua, legate...quindi eh, per me è un facilitatore all'interno...lei... apprende molto facilmente perché è... non agisce proprio di iniziativa, però è una che ha... appreso che cosa deve fare veramente..." (AH operatore)

A proposito di iniziativa: a livello formativo e iniziale il mediatore vede la propria figura come il tramite, il ponte, tra l'istituzione per cui lavora e l'utenza:



Di qui lo sconforto e la frustrazione quando il mediatore si trova in situazioni in cui deve gestire da solo gli utenti, perdendo la cognizione del senso del suo lavoro.

Ci sono invece mediatori che lavorano bene da soli, e sono apprezzati e favorevolmente riconosciuti dagli Enti committenti proprio in quanto autonomi: hanno acquisito, anche solo parzialmente, le fondamentali finalità e intenzionalità dell'istituzione:



Quando invece questa acquisizione non c'è, il mediatore viene considerato "immaturo":

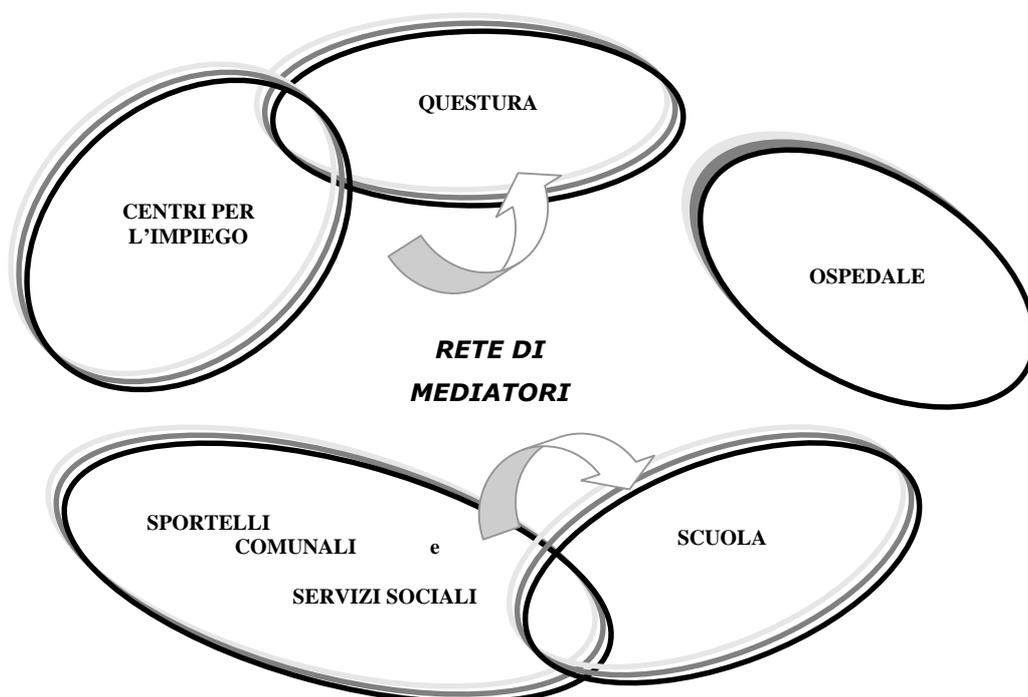
"...[un operatore racconta] che [mediatrice] è anch'essa preparata ma tende a dire "AO vedi tu questa persona" solo perché ha chiesto di lei ma senza capire prima di cosa aveva bisogno, dice che ultimamente la "sta mollando" perché deve imparare...e con i mediatori è un po' quest il problema, dell'autonomia..." (D.E. 1)

Nel par. 3.1 abbiamo già accennato ai possibili pericoli derivanti dall'identificazione del mediatore con il sistema istituzionale: per il mediatore stesso può significare evitare di farsi coinvolgere dalla emozionalità degli utenti, per non creare aspettative destinate ad essere disattese e affrontare conflitti destinati a rimanere irrisolti. In questo modo perde la propensione critica di chi è "straniero" e ha il desiderio di provare a conoscere e denunciare ciò che non funziona. Il pericolo, invece, per il servizio è di mettere in atto una vera e propria delega, di esternalizzare parzialmente la gestione dell'utenza straniera non partecipando quindi, o facendolo il meno possibile, al "gioco" dell'interculturalità.

Succede però che, sebbene il mediatore sia consapevole dell'originaria e utile restrizione al ruolo del mediatore come terzo, e mai come operatore in solitaria, individui situazioni nelle quali la presenza degli operatori del servizio durante gli interventi possono creare problemi:

"... a volte mi sono sentita molto più sicura a lavorare da sola senza troppi in interventi con la persona che avevo davanti, perché hum.. ci sono state delle situazioni in cui ho dovuto.. far finta di non sentire pregiudizi, eh... e nascondere comunque, davanti alla persona straniera, nascondere la mentalità molto stereotipata della persona che mi dava l'aiuto nel lavoro, e allora spesso mi son trovata da sola e contenta di essere da sola!" (M)

Durante le osservazioni etnografiche abbiamo potuto osservare alcune pratiche di mediazione nelle istituzioni molto interessanti dal punto di vista dei confini inter-organizzativi: come abbiamo detto già più volte, il mediatore “gioca” con le frontiere, la sua *specialità* consiste nell’attraversarle ma non solo quelle relazionali, anche quelle organizzativi. Il mediatore, grazie alla propria *pluri-appartenenza* a diversi servizi o grazie alla *rete di mediatori* a cui appartiene, una rete mutuale in cui c’è reciprocità e che oltrepassa i confini delle singole organizzazioni, tenta di risolvere le difficoltà contingenti, quotidiane che gli utenti incontrano, attivando connessioni tra servizi per la risoluzione di problemi:



Nello specifico, durante la ricerca abbiamo rilevato come uno dei Centri per l’Impiego sia riuscito, attraverso la mediatrice in esso inserita, a stabilire contatti con la Questura per la risoluzione di problemi dei propri utenti come mai prima era stato possibile. Il mediatore *pluri-appartente* ha funto da passaggio interno, utilizzando connessioni “altre” rispetto ai rapporti istituzionali.

Un altro esempio di *connessione in costruzione* viene invece dal distretto casalasco in cui, attraverso incontri tra mediatori, operatori sociali e insegnanti, si sta tentando di creare modalità di comunicazione e intervento tra il mondo della scuola e quello dei servizi sociali, troppo spesso lontani. In quest’ultimo caso si tratta *semplicemente* (a dimostrazione che la semplicità è spesso cosa difficile da attuare)

di creare occasione di incontro e quindi di costruire, laddove inesistente o troppo debole, una rete in connessione.

Proponiamo ora due brevi approfondimenti sulla figura del mediatore.

4.2 STRANIERO O ITALIANO?

Entrando all'Acli abbiamo già avuto modo di affrontare la questione della definizione della figura del mediatore culturale riguarda la sua origine, ovvero se si debba trattare di uno straniero immigrato in Italia oppure se possa svolgere le stesse funzioni anche un autoctono con particolari competenze linguistiche.

I mediatori immigrati, quasi all'unanimità ritengono che sia importante, per un utente, trovare uno straniero come loro come interlocutore nei servizi. Secondo il loro parere, il fruitore di un intervento di mediazione, si sente maggiormente a suo agio, e quindi accolto, da qualcuno che abbia vissuto lo stesso percorso migratorio e con il quale possa quindi costruire un rapporto empatico:

"... io ho notato che non bisogna sapere l'indiano per poter aiutare gli indiani, che non bisogna sapere l'arabo per poter aiutare gli arabi, ma bisogna far tesoro della stessa esperienza da straniero che ogni mediatore ha fatto, no? Perché tutti noi abbiamo fatto lo stesso ingresso: chi con documenti chi senza, ma abbiamo avuto lo stesso impatto. C'è chi è stato aiutato di più, c'è chi è stato aiutato di meno ma comunque fare tesoro della prima esperienza, il primo impatto con la società in cui ci siamo inseriti per poter comunicare a volte anche senza l'aiuto della lingua con le persone che abbiamo davanti..." (M)

"...quando inizi [l'intervento] già si rilassano un po' perché dicono: "Ah, ecco un altro straniero come me..." e questa è la cosa diciamo principale per un mediatore che sei straniero viene accettato diciamo in modo più...non lo so magari in modo più ampio, più completo... perché se... se magari.. cioè sei un mediatore che poi tra l'altro sei italiano eh... hai più difficoltà perché... lo sanno che non hai avuto questo passaggio ... perché comunque sei sempre stato qua e allora non si sentono magari capiti dagli italiani, si sentono più capiti dai stranieri..." (AB)

"...chi meglio di noi, gente tra virgolette immigrati che conosce benissimo la cultura italiana, la cultura ... di origine, chi potrebbe lavorare meglio per l'integrazione? Perciò.. questo è un bellissimo aspetto, comunque..." (N)

Se invece di utilizzare l'empatia immaginiamo di riscrivere i brani sopra con una modalità exotopica (par. 4.1) l'essere mediatore italiano, e quindi "straniero per lo straniero", può assumere una connotazione di positività importante per la comprensione, ponendosi di fronte all'utente con ascolto attivo. I mediatori italiani, nei loro incontri con gli utenti, hanno sperimentato come la loro posizione di "non connazionali" permetta loro di instaurare relazioni di aiuto senza i vizi a cui può portare la complicità:

"... [med.] dice che molte persone si rivolgono a lei invece che a una persona della loro comunità perché non si fidano ... hanno paura che le cose che raccontano vengano fuori nella comunità di appartenenza (aborti, entità stipendi..) ... stranieri cercano la complicità, o sei con me o contro di me..." (D.E. 1)

Il fatto che un utente si rivolga proprio agli autoctoni può dipendere anche dal grado di familiarità dell'individuo nei confronti della cultura di accoglienza. Se la lingua rappresenta ancora un grosso scoglio da superare, viene accolto con maggiore entusiasmo qualcuno con cui è possibile comunicare senza malintesi, se invece lo stadio di integrazione è già avanzato, è possibile che si riponga maggior fiducia nelle competenze di un mediatore locale. Un ultimo parere favorevole alla mediazione svolta da italiani, viene espresso a riguardo di tutte quelle situazioni in cui si ha a che fare con ruoli istituzionali o persone che ancora mostrano forte ostilità nei confronti degli stranieri:

"...Sicuramente il fatto di essere italiana può avvicinare di più a- alle insegnanti ... comunque alle persone più chiuse! Questo, sì, può facilitare! Anche se.. magari capiscono che comunque non- non sono sulla loro lunghezza d'onda, quelli che proprio non vogliono proprio avere niente a che fare con gli stranieri, allora credibilmente si avvicinano a me, che a una persona straniera che stiamo allo stesso tavolo.. cioè è capitato nella formazione.. di essere insieme a dei mediatori e delle insegnanti venivano da me!" (P)

Sull'argomento abbiamo raccolto anche l'opinione di alcuni operatori dei servizi che, attraverso la questione della provenienza del mediatore, intendono tentare di "uscire" dall'attuale pratica dell'affidamento degli incarichi ai mediatori che si muove sulla base della provenienze o competenza linguistica, per esplorare nuove possibilità:

"...cogliamo questa difficoltà come un'opportunità di ripensare il servizio... [...] bisognerebbe forse uscire dall'idea del mediatore come, il mediatore linguistico! ... invece fare il passo successivo cioè il mediatore ... interculturale può essere anche italiano, non deve essere necessariamente del paese di origine, perché se no è limitante.. e però se usciamo noi da questa logica possiamo fare uscire anche gli utenti, perché se no, rimaniamo... cioè se siamo noi i primi ad essere convinti che serva il mediatore indiano per una persona indiana, il Marocchino per il Marocchino, arriva.. un utente albanese e non hai il mediatore albanese e cosa fai?..." (D.E. 2)

Alcuni però, pur essendo dell'idea che non sia necessario un mediatore della stessa origine dell'utente per risolvere una questione con successo, rimangono scettici sulla figura del mediatore italiano, ritenendo che lo straniero possa comunque fornire un servizio più completo:

"...io stessa ho incaricato un'italiana ... ma per lei è diverso, lei c'è stata in [...], c'ha vissuto, mangiato, respirato...ma io che pure ritengo di avere esperienza io certe cose non le posso...so tante cose ma io sono ho vissuto in questi paesi e quindi è difficile trasmettere certe cose perché è importante non solo quello che diciamo ma come lo diciamo ... [...]...se parliamo di mediazione culturale è meglio l'autoctono ... l'altro non mi serve a niente o a poco..." (D.E. 1)

La cosa interessante da notare è che, tra i due, il mediatore straniero viene preferito in base ad un'esperienza di vita (migrazione) e alla conoscenza che essa implica (un'altra cultura), mentre il mediatore italiano è considerato positivamente sulla base delle sue competenze:

"...magari in questi uffici è un po'...no? Perché attira più fiducia! Nel senso che.. magari uno- uno straniero può pensare.. no? Dice... dice: "Tu, sei straniero? No- non puoi sapere le cose..." automaticamente ti.. Invece, se c'è un- un italiano, loro dicono: "Eh, lui è italiano, ne sa meglio..." (G)

4.3 IL POTERE

Il concetto di potere è ampio e complesso ed è stato abbondantemente studiato in sociologia, con accezioni diverse a seconda dell'orientamento di chi lo ha analizzato. Il potere si riduce però essenzialmente a relazioni asimmetriche tra attori e gruppi di attori, ed è condizionato da una distribuzione ineguale delle risorse. Crozier e Friedberg oltre a definire il potere come dimensione fondamentale ed ineluttabile di ogni relazione sociale, dicono che

"Il potere risiede...nel margine di libertà di cui dispone ognuno dei partner impegnati in un rapporto di potere." (1978, pag 46)

Il margine di libertà di cui parlano Crozier e Friedberg permette agli attori di realizzare i propri obiettivi e quindi di prendere decisioni che li possano attuare. Durante la ricerca abbiamo raccolto alcune osservazioni mosse da responsabili dei servizi e mediatori stessi, su come il ruolo del mediatore possa assumere, per alcuni, caratterizzazioni forti in termini di potere:

"... poi secondo me una volta diventata cooperativa dopo un po' bisogna proprio essere persone consapevoli di cosa si va incontro, essere delle persone giuste che, non al momento che arrivi ... dopo prendere tutti spazi e non lasciare più spazi per gli altri, allora arriviamo al stesso punto al quale... cioè siamo dal quale siamo partiti e allora potevamo stare con la cooperativa di prima, solo che lì il potere non ce lo avevamo noi... perché quando si arriva a un certo non so guadagno hum...mio padre ... diceva sempre: "Da' a un uomo il potere e vedrai che uomo è!" Cioè lì si vede veramente come è una persona cioè quando ha un potere ma quando il cioè proprio ha un... ruolo di potere...e tanti magari arrivano a questo anche nella mediazione..." (T)

"...[un'operatrice racconta...] [la mediazione] è un mezzo di riscatto sociale ... è un lavoro, non è il solito lavoro di ... operaio in fabbrica eccetera eccetera.. so, perché alcuni me l'hanno detto per indiscrezione che questo da loro anche un.. certo potere e un certo prestigio all'interno dei gruppi hum... di cui.. fanno parte, cioè di gruppi.. nazionali voglio dire.. sono molto invidiati, da questo punto di vista e questo porta anche delle difficoltà ... con i loro connazionali...però... cioè persone che si aspettano... che li vedono come, molto inseriti nel nostro tessuto sociale, quindi si aspettano.. delle cose che, che loro non possono fare, insomma o chiedono favori... se ci pensi non è così difficile... perché per la loro posizione comunque i mediatori hanno... contatti e riconoscimenti anche.. tra i servizi, no? Cioè, chi in ques- in questura, prova a immaginare... (fare il mediatore culturale)...Cioè nell'idea degli stranieri c'è che tu.. lì fai quello che vuoi, eh! Sei tu che decidi ..." (W)

La questione del potere spesso è legata alla rappresentazione che gli altri stranieri hanno del mediatore, come si afferma nell'intervista qui sopra, e queste situazioni possono mettere in difficoltà i mediatori che si trovano così a disattendere le aspettative degli utenti:

"...Sì, magari le persone che hanno.. livello culturale più basso che non riescono a... non riescono a capir bene come è il tuo lavoro,non.. come, sì, com'è il tuo lavoro, dove sono i tuoi limiti per esempio, questo non... a me no è che mi è successo tanto, ma nel sociale sì, perché credono che il mediatore riesce a risolvere tutto il loro problemi ma non sanno che il mediatore sta facendo un lavoro ben definito, dentro dei limiti ..." (D)

La maggior parte dei mediatori si trova, chi più chi meno, di fronte a situazioni di questo tipo, in cui gli utenti attribuiscono loro un potere che non hanno e fanno non poter agire, con l'insorgere spesso di frustrazione; accade invece che l'attribuzione

di potere da parte degli utenti possa determinare una particolare modalità di “fare” mediazione:

“[un operatore racconta]... lui [un mediatore] organizzava il servizio allo sportello per sé, era [come] un ospite di riguardo, si fissava i suoi appuntamenti e spesso usciva con queste persone dall’edificio... faceva i suoi porci comodi ... [...] ...il termine potere le sembra che nel suo caso calzi...” (D.E. 1 (AO)).

Si tratta di una modalità veramente molto rara (e non preziosa), di cui però riteniamo sia importante essere consapevoli, nell’occasione di una riflessione come questa ricerca propone, sull’oggi e sul domani di una professione nei servizi.

5. LE COOPERATIVE DI MEDIATORI

Le due cooperative attive nel territorio che forniscono servizi di mediazione sono entrambe nate in seguito al primo corso di formazione per mediatori organizzato dalla Provincia di Cremona (2001).

Una, Dunìa, si è costituita ex novo con un gruppo di soci tutti stranieri, un'altra parte di neo formati si è invece unita ad una cooperativa già esistente che si era occupata fino ad allora solo di progetti educativi e i soci erano sia italiani che stranieri.

Attualmente entrambe le cooperative hanno presidenti di origine straniera ma annoverano tra i loro soci persone italiane che oltre a "fare" i mediatori hanno anche una funzione di coordinamento e progettualità.

Sul territorio le due cooperative sembrano essersi suddivise abbastanza equamente tra scuole e sportelli comunali:

COOPERATIVA DUNIA		COOPERATIVA BATELLO
Sportelli distretto cremasco (n. 15)	Scuole distretto cremonese	Scuole distretto casalasco
Azienda ospedaliera di Cremona	Sportelli distretto cremonese (n. 5)	Sportelli distretto casalasco (n. 3)
	Scuole distretto cremasco	

Ci sono poi realtà come i Centri per l'Impiego e la Questura che assegnano incarichi nominali a mediatori che magari collaborano con una cooperativa o anche con entrambe. Anche le aziende ospedaliere, pur stipulando convenzioni con una cooperativa, si avvalgono di mediatori che svolgono liberamente la professione magari collaborando anche con le cooperative. Anche queste situazioni però contribuiscono a creare un clima non sempre facile:

"...distante mi son sentita [...] come ho detto ho lavorato [con] due cooperative, c'è un po' la concorrenza tra di loro, cioè, ovviamente, giustamente questa cosa...e ognuno sceglie i propri mediatori culturali ... però non devono lavorare per un'altra cooperativa e lì, e lì entra la concorrenza e la gelosia ... ma se una scuola aveva bisogno di un mediatore [naz.], io andavo volentieri, però senza pensare Dunia o Battello ... ti senti in imbarazzo e così lì ho visto che... però la colpa non è che è mia, non è che io volevo mangiare da tutte e due le parti, è solo che, cioè purtroppo era così ehm..." (AD)

Molti mediatori ci hanno raccontato dei rapporti poco sereni tra le cooperative, che impedisce uno scambio "istituzionale" tra i vertici, anche se tra mediatori alcuni contatti riescono a mantenersi:

"...con le altri mediatori delle cooperative sì, ma a livello... personale, non.. tramite le

cooperative, perché sai cos'è il brutto? Che creando queste due cooperative, si sono create già del...dei conflitti, e già si parte, già si.. guarda, è meglio non toccare questo argomento che, ehm, eh, invece di essere una cosa.. che una arricchisce l'altra, invece... se io devo stare attenti di quello che fa l'altro, io devo prendere questo ... e non, è... non, non è bello...Io faccio parte della cooperativa ... lo sanno anche loro, io faccio parte dell'altra cooperativa ma solo sulle carte..." (AF)

Non è nostra intenzione approfondire la modalità organizzativa delle singole cooperative ma intendiamo proporre alcune riflessioni sull'organizzazione e i suoi sviluppi in funzione della figura del mediatore e quindi delle pratiche di mediazione che esse alimentano.

5.1 IL COORDINAMENTO

Entrambe le cooperative hanno una o più persone formalmente deputate al coordinamento delle attività e tale funzione è considerata dai più fondamentale per un buon funzionamento dei servizi:

"...[un operatore di distretto racconta] in seguito al corso del 2003-2004 hanno iniziato a collaborare con la cooperativa [...] con la quale sono emerse delle problematiche legate all'assenza di un coordinamento di cooperativa. ... all'interno degli sportelli sono indispensabili la continuità e un clima di fiducia tra assistente sociale e mediatore. Il mediatore fornisce infatti informazioni e svolge attività di orientamento, ma è anche colui che interpella, in caso di necessità, l'assistente sociale, per questo è necessaria la fiducia e la coesione tra i due cosa che non avviene sempre, creando una disomogeneità tra sportelli che "funzionano" e tra quelli che "non funzionano"..." (D.E. 1)

"...ci troviamo così, per... per lavoro, per dire le cose che dobbiamo fare ... di cosa si tratta hum.. magari ti aiutano anche, all'inizio mi ha aiutato molto AZ ... m'ha affiancato, perché all'inizio hai bisogno sempre di qualcuno che ti affianca, che ti dice magari come si fa, come si presenta questo.. intervento e così! Hum.. così, e facciamo delle riunioni per vedere come è andato lavoro, come- all'inizio ti fanno capire com'è il lavoro ... come fai, come.. come parli, di che cosa parli, e così... e dopo magari di.. parliamo com'è andata, come non è andata, dov'è andata male, dov'è andata bene e così..." (D)

Dove il coordinamento c'è, i mediatori lo vedono positivamente, come un sostegno utile al loro lavoro e anche come garanzia alla loro professionalità mentre, dove manca, perde di significato anche l'appartenenza alla cooperativa:

"...m'hanno lasciato con i piccoli, i bambini della prima o seconda materna, ti immagini? C'erano dei ragazzi che saltavano, paura che si fanno male e infatti non ho lavorato bene perché non hanno voluto ascoltare, saltavano.. ...ero arrabbiata ... è una critica che ho fatto ... alla cooperativa e ho detto: "Quando prendete questo lavoro raccomandate agli insegnanti che devo ... essere sempre affiancata a qualcuno, insegnante, proff... maestre.. ma io da sola non devo..." (D)

"...c'è un casino nella gestione nell'interno per dire perché non vieni mai contattato, cioè tu quando hai bisogno per dire di essere sostituito, su uno sportello o che, devi magari andare a... non so a fare ferie o devi... hum... cioè fare qualsiasi cosa, tu non riesci a rintracciare il tuo coordinatore per dire... poi non ti chiama mai per sapere se hai bisogno, se le cose vanno bene, se non vanno bene... cioè praticamente sei solo, e allora a che cavolo serve questo ... coordinatore, perché sei solo, devi decidere tu di tutto, di programma ti fai tu un tuo.. cioè diciamo programmino, non sai mai quante ore hai a disposizione..." (T)

Possiamo dire che solo i *soci* sentono di appartenere alla cooperativa: la maggior parte dei mediatori si percepisce come "un mediatore culturale che collabora con" e questa partecipazione ad una o all'altra non costituisce per loro "un'appartenenza" quanto il modo per lavorare e accedere ai servizi:

"...so che non sono parte, non sono socia della cooperativa e... non mi sento, cioè... anche pensandoci .. facendo le conclusioni, non essendo socia, non-non pretendo di essere inclusa in qualcosa in cui non faccio parte..." (Q)

Ciò significa che i mediatori hanno una visione molto parziale delle modalità di gestione della cooperativa e quindi anche della progettualità che riguarderà poi il loro lavoro. Una mediatrice esprime un'opinione in merito a questo:

"...per fare le cose bene bisogna fare grandi progetti, ma progetti scritti sulla carta, non sognati! Progetti ai quali, hum...lavorare insieme, tutte le figure del sociale che vengono coinvolte hum...in situazioni che riguardano gli stranieri, cioè progetti lavorati al tavolo assieme, incluso il mediatore linguistico culturale, invece fanno tante cose con l'esclusione del mediatore e poi il mediatore deve fare l'esecuzione del progetto..." (M)

La discriminante tra la visione dei mediatori che lavorano attraverso la cooperativa e quelli che invece hanno rapporti di lavoro diretti e "semi stabili", sembra essere la percezione che gli operatori del Servizio hanno del mediatore: se appartiene ad una cooperativa demandano ad essa l'organizzazione del lavoro, il coordinamento quindi che si trasforma in una supervisione. Dove invece il mediatore è in carico direttamente al servizio, è più facile che si attivino riunioni che hanno il notevole vantaggio, aggiuntivo a quello di coordinamento, di poter costituire un'équipe, un gruppo di lavoro che compie riflessività (vedi Melucci par. 2.3) e crea progettualità concreta. Questo permette inoltre che si instaurino rapporti di fiducia tra mediatore e operatori del servizio, e tra mediatore e utenti.

Le riunioni di un Centro per l'Impiego:

"...una volta a settimana ... si fanno, anche mattina, viene la nostra responsabile del centro, poi anche lei sta cercando sempre fare il meglio per tutti, organizzare il lavoro, che ne so ... comunque ci aiutiamo a vicenda, è bello... poi ho imparato da loro tante cose..." (E)

Con le cooperative invece

"...perché io non sono socia della cooperativa ... e quindi... le riunioni che sono pertinenti al lavoro le fanno loro, i soci. Io sono una collaboratrice... occasionale, tra l'altro, quando loro hanno un lavoro in cui hanno bisogno di me, mi chiamano e... e vado..." (Q)

La cooperativa costituisce una chance lavorativa importante in termini di varietà delle esperienze, mentre venire incaricati direttamente da un ente significa, sia acquisire competenze specifiche di settore, sia entrare in una logica di lavoro stabile che implica lo svolgimento però, anche solo parzialmente, di compiti "altri" rispetto alla mediazione

"...ecco, adesso io sto facendo l'impiegata inserisco i dati, sto usando un programma nuovo, va bene, son contenta di averlo imparato però io mi sono stufata, nel senso che, non ha niente a che vedere con il mio lavoro..." (L)

Entrambe le situazioni hanno vantaggi e svantaggi per il mediatore ma non è chiaro cosa preferire:

"...secondo me... oggi come oggi tra scuola e servizi sociali, ...le cooperative stesse di mediatori non hanno ancora capito cosa farsene del mediatore culturale!" (M).

5.2 LA DEFINIZIONE DEL RUOLO

Le cooperative hanno un ruolo molto importante nella definizione del ruolo del mediatore, essendo esse il tramite che conduce il mediatore all'interno dei servizi

"...lo sbaglio a volte nella mediazione è andare oltre al di là della propria competenza...poi non è facile...è u po' come il lavoro dell'assistente sociale...che vuoi andare...non puoi oltrepassare quei limiti se no vai al di là della legalità...quei paletti che è difficile...poi secondo me un mediatore...rischia a volte di andare...di fare il maestro o fare l'assistente sociale...o fare il...hai capito...fare il giudice, o addirittura dall'altra parte il difensore della cultura no...ecco addirittura dall'altra parte...ma ci sono alcune situazioni in cui non è facile stare dietro quei paletti...soprattutto a livello secondo me sociale..." (AZ)

Un mediatore racconta qual è la pratica che la cooperativa attiva nel momento di affidare un nuovo incarico ad un mediatore:

"...sì, beh, quando praticamente per esempio.. ci sono degli incarichi nuovi e quindi ... devi fare la stesura del contratto, quante ore avrai e.. praticamente i servizi che devi dare, che fanno parte delle tue competenze, le cose che sono al di fuori, per esempio adesso sto facendo un po' lo sportello informativo, cioè, tu ti limiti alla compilazione dei documenti, al controllo, a tutto il resto ma.. magari non... cioè non puoi fare per esempio un corso.. di.. alfabetizzazione o cose del genere, cioè non fa parte delle tue competenze! ... [...] ...la stessa cosa quando ... praticamente nelle scuole.. cioè il mio ruolo era soltanto praticamente di fare da tramite tra l'insegnante di sostegno e i bambini che sono appena arrivati, e non praticamente quello di insegnargli, quello non era il mio ruolo, quindi, devi tenere bene distinto le due cose...[...]... non so neanche io praticamente, ti dicono bene o male le indicazioni per fare cosa devi fare e cosa non devi fare...[...]...perché tante volte, seno si rischia di.. praticamente di non fare proprio quello che dovresti fare, nel senso, praticamente se tu con i ragazzi che sono venuti, ti metti a fare l'insegnante che non è di tua competenza, ovviamente sbagli! Quindi praticamente tu devi soltanto cercare di affiancare l'insegnante di sostegno, quindi se ti chiedono magari di fare una lezione, allora, perché l'insegnante di sostegno non c'è, no! Perché comunque non fa parte del, del tuo lavoro..." (AB)

Ci chiediamo se l'eccessiva definizione del ruolo sia controproducente: questo mediatore, ripetendo più volte "cosa devi" "cosa non puoi" ci comunica una certa rigidità e ci immaginiamo possa essere talmente ligio alle direttive ricevute, da fare molta fatica a costruire insieme ad operatori e utenti nuove modalità di approccio, di creazione di ponti tra gli attori. È come se venisse spinto ad una posizione da triangolo equi-latero/distante.

6. GLI SCENARI POSSIBILI A PARTIRE DAL 2007

Per guardare al futuro, un futuro molto vicino, che è già quasi il presente, prendere posizione in merito ai servizi agli stranieri è una necessità oltre che un dovere per le istituzioni. E' necessario fermarsi e dirsi, tra tutti gli attori coinvolti, verso dove si sta andando, quali percorsi ogni servizio del territorio sta costruendo.

Nell'attuale panorama sembra che l'unica possibilità di stabilità per un mediatore sia instaurare una collaborazione diretta con i servizi committenti mentre la tendenza diffusa è quella di attivare progetti a breve termine e con scarse possibilità di essere rinnovati a causa della riduzione dei fondi. Vedere il problema non come un dato di fatto ma come l'obiettivo si pone come obiettivo per tentare di affrontare in termini propositivi la questione dell'inserimento dei mediatori se si crede nel valore aggiunto del mediatore, che non è *semplicemente* uno straniero o *semplicemente* una persona che ha vissuto all'estero, ma un cosmopolita, adattatosi, prima di noi stanziali, a gettare ponti (Beck, 2005). Essere cosmopoliti significa, come ci ricorda Marianella Sclavi (in Luatti, 2006), utilizzare uno sguardo che carpisce le alternative, che accoglie le possibilità altre, che si aspetta soluzioni plurime. La metodologia cosmopolita ha alla base un'inevitabile matrice linguistica, che si sostanzia in un grande sforzo, per la difficoltà di trovare la modalità giusta per capirsi che però non esiste, perché diverse lingue implicano contemporaneamente diverse modalità di esprimersi che fanno riferimento a diverse logiche interne di strutturazione dei significati. Barbetta (in Luatti, 2006) ha utilizzato il termine *pluridiscorsività* di Bachtin per spiegare il particolare bilinguismo del mediatore:

parla la lingua dell'altro e la mia, ma parla la mia lingua alla maniera dell'altro e la lingua dell'altro alla mia maniera. Esercita una doppia traduzione.

Chi allora traduce attinge ad un senso comune che si costruisce con l'esperienza e con una particolare attitudine al rischio (La Mendola, 2002), a sporgersi e attraversare le soglie e quando si sono attraversate ci si guarda indietro (Sclavi, 2002).

Ma oltre a questo c'è la profonda comprensione di una realtà sociale allargata multi-sfaccettata, sradicata o pluri-sradicata. Il problema, forse, è che il cosmopolitismo anche se è diventata una realtà sociale, come dice Beck, non è ancora così diffuso da essere presente a tutti: chi è ben radicato quindi, tenta in tutti i modi di vivere e di interpretare le nuove realtà sociali che incontra con le proprie categorie e quindi, restringendo quelle in possesso dei pochi cosmopoliti che incontra invece di farsi contagiare dalla loro "patologia" multi-interpretativa. I mediatori, infatti, sono professionisti della fluidità, dell'accoglienza piena e valorizzatrice di significati,

interpretazioni e punti di vista: accogliere, in fondo, significa dare il benvenuto e quindi far stare insieme. Il grande rischio della mediazione quindi spesso si adempie e così invece di riscrivere nuove modalità di risoluzione dei problemi e nuovi patti di cittadinanza per tutti, aderisce ad una funzione regolatrice che produce adattamenti e considera i conflitti materiale da riciclare in ordine e adeguamento.

Non possiamo pensare ad una mediazione senza conflitto, ordinata, dentro gli schemi della consuetudine. Se pretendiamo che i mediatori non ci creino problemi ci condanniamo a perdere il bello di lavorare con chi ha sperimentato i confini, a chi vive sulle soglie molto più spesso e meglio di noi radicati al centro.

Nell'iniziare a ripensare alla mediazione nel territorio della provincia di Cremona due sono le pre-condizioni sostanziali:

- necessità di chiarire le finalità dei servizi agli stranieri
- definire linee coerenti di reclutamento dei mediatori tra i diversi servizi

che ci conducono a porci i seguenti interrogativi:

- cos'è la competenza professionale?
- come e dove immaginiamo debba stare il mediatore interculturale nelle dinamiche relazionali tra operatori dei servizi e utenti?
- quali dinamiche inter-organizzative è opportuno realizzare tra servizi?

Possiamo immaginare gli scenari possibili a partire da quattro suggestioni:

1. uscendo dalla dicotomia professionalità – empatia per esplorare la dimensione della exotopia ovvero della “consapevolezza dell’alterità dell’altro da sé” dove coinvolgimento e distacco concorrono alla realizzazione dell’*ascolto attivo* come pratica per l’interculturalismo:

FORMAZIONE: ai mediatori per acquisire competenze relazionali a partire dal proprio vissuto esperienziale e agli operatori dei servizi per comprendere e sostenere la “ricchezza” dell’apporto del mediatore.

UN BREVE CENNO ALLA FORMAZIONE PREVISTA DI RECENTE DALLA PROVINCIA

Ci riferiamo al corso-laboratorio di teatro a cui sono stati chiamati a partecipare (a titolo gratuito) tutti gli attori dei servizi agli stranieri del territorio (mediatori, insegnanti, operatori sociali). Il corso, impostato secondo la metodologia del teatro sociale, si poneva come obiettivo, attraverso lo scambio di esperienze e racconti, di arricchire reciprocamente il bagaglio di conoscenze riguardo la mediazione e chi la pratica, per costituire una rete di relazioni “utili”. L’ipotesi prevedeva la sollecitazione, da parte dei formatori, affinché il gruppo operasse una decostruzione della visione stereotipata di ciascun membro, per ricreare una nuova relazione re-inventando i significati alla base di un qualsiasi intervento. Purtroppo, questo

progetto ambizioso ha visto, almeno in uno dei due ambiti nel quale è stato sviluppato (e che è stato oggetto di tre osservazioni partecipanti), l'esatta riproduzione degli stereotipi che ciascun attore già possedeva nel proprio bagaglio culturale. I mediatori iscritti hanno effettivamente partecipato in modo marginale (ipotizziamo, in linea con quanto raccolto durante la ricerca, che le motivazioni stiano nel fatto che gli atti formativi vengono spesso recepiti come impegni troppo onerosi per un impiego che occupa qualche ora al mese) e i contenuti del corso sono rimasti per lo più ancorati a discorsi propri agli universi simbolici di operatori sociali e insegnanti. La mancanza della voce "altra" ha fatto sì che non fossero esplorati mondi possibili al di fuori della concezione istituzionale della mediazione culturale pre-esistente.

2. riconoscendo nel mediatore una "doppia presenza" e quindi un'attitudine alle relazioni di confine per rendere possibile la realizzazione dell'evoluzione del mediatore da equi-distante da due estremi a *pontefice*, costruttore di ponti che producono fiducia
3. valorizzando la rete mutuale tra mediatori per costruire network inter-organizzativi finalizzati ad una risoluzione dei problemi e all'instaurazione di dinamiche collaborative e di scambio tra servizi
4. assumendo i pericoli che l'inserimento del mediatore all'interno dei servizi può comportare, in termini di perdita di attenzione alla relazione e in termini di delega dell'utenza straniera, per valutare al meglio le possibili modalità di "assunzione" dei mediatori.

CONCLUSIONI

“Fluidi pontefici di triangoli scaleni”

1. Sulla valutazione in chiave riflessiva tramite il metodo etnografico.

1.1. La ricerca. L'indagine qui presentata ha avuto, innanzi tutto, un obiettivo di tipo esplorativo. L'intento che ci siamo prefissi, in accordo con la Provincia di Cremona, era quello di raggiungere un miglioramento delle conoscenze relative al fenomeno sociale dei cosiddetti “mediatori culturali”. In quanto ricercatori, non ci compete definire cosa debba essere il mediatore, ciò che potevamo realizzare, e che abbiamo compiuto attraverso il presente lavoro, era piuttosto di far emergere i nodi critici, le potenzialità inesprese di questa nuova pratica lavorativa, disegnando nel contempo gli scenari entro i quali chi deve prendere le decisioni può muoversi. Mettendo in luce i punti di forza e quelli di criticità di una particolare situazione compiamo inevitabilmente un atto di valutazione. Una valutazione che non va nel senso di esprimere cosa è “giusto” o “sbagliato”, ma nel senso di mettere a disposizione della committenza quale sia la situazione lavorativa dal punto di vista degli attori presenti sulla scena, ossia come rappresentano la propria collocazione coloro che stanno sulla frontiera.

1.2. L'etnografia. Abbiamo realizzato questo intento utilizzando il metodo etnografico. L'etnografia ha una grande tradizione internazionale, ma finora è stata scarsamente praticata in Italia, ed in questo quadro il Dipartimento di Sociologia di Padova si è guadagnato un'importante reputazione a livello nazionale. Tale metodologia può essere sintetizzata con l'espressione “vivere con” e “vivere come” coloro che operano in un dato contesto organizzativo. Stiamo parlando di una pratica di ricerca che può essere realizzata negli ambiti più diversi: in questo caso ha riguardato i mediatori e le strutture dei servizi, ma potrebbe essere utilizzata per studiare un'azienda che produce packaging o tecnologie di alta precisione, potrebbe essere un dipartimento universitario o una discoteca, gli uffici di un Ente Locale come la redazione di un giornale. L'obiettivo di questo tipo di ricerca è quello di arrivare a proporre alla committenza una rappresentazione che un particolare tipo di estraneo a quel contesto - uno “straniero”, ossia il ricercatore - si costruisce “vivendo con” e “vivendo come” gli appartenenti a quel contesto di interazione (che qualcuno, con un termine controverso, chiama “nativi”). In sostanza, si tratta di una rappresentazione elaborata a partire dal proprio punto di vista su ciò che vede e su ciò che gli raccontano gli appartenenti a quel mondo. Il ricercatore accoglie le rappresentazioni di ciò che ha visto intrecciandole con ciò che viene elaborato da

coloro che partecipano a quella situazione. Cerca, in sostanza, di comprendere come si svolge la loro vita quotidiana, con tutte le specificità del caso, con la sua *sporizia*, con le sue "luci e ombre".

La parola chiave di questo tipo di indagini, in particolare quando hanno anche intenti valutativi, è, sin dalla fase di progettazione, "riflessività". Un'azione che gli attori vengono portati a fare in interazione: il ricercatore, da straniero che vive in interazione con l'attore, vede cose che chi è interamente coinvolto finisce per non vedere e può offrire, all'attore protagonista della scena, un'immagine che è il riflesso della sua esperienza; con tale rappresentazione l'attore può confrontarsi.

La metodologia etnografica è molto più nota in ambito antropologico: un ricercatore va presso i *nativi* di una tribù africana piuttosto che del sud est asiatico, ed entra in contatto, fa conoscenza di com'è fatto quell'etnos, ossia come sono costruite le pratiche culturali attraverso cui quella società sta insieme e le contraddizioni in cui si viene a trovare.

Le "culture" con cui siamo venuti a contatto, attraverso questa ricerca, sono costruite da soggetti che stanno in vari contesti organizzativi e i diversi contesti organizzativi propongono differenti stili di pratiche, con aspetti comuni e aspetti differenziati. Abbiamo lavorato attorno ai 27 mediatori culturali che operano nel territorio, osservandoli nelle loro interazioni con i diversi contesti organizzativi, operatori e utenti.

Siamo quindi stati dove operano i soggetti (l'ospedale di Cremona, i centri per l'impiego, gli sportelli comunali, la questura di Cremona, le scuole, la Caritas) : siamo "*stati lì*", a vedere cosa avveniva quotidianamente nelle varie situazioni e abbiamo osservato e intervistato operatori e mediatori.

1.3. Le interviste. Ci sono molti modi di condurre un'intervista. Il tipo di intervista che abbiamo realizzato è a bassa valutatività, ossia punta alla narrazione di esperienze: la parola chiave è "esperienza". Molto spesso, invece, le interviste sono finalizzate a raccogliere informazioni. Il farsi raccontare delle esperienze vuol dire, invece, che l'informazione è sì importante, ma l'intervistatore riesce a comprendere il significato di ciò che è raccontato soltanto se ottiene l'esplicitazione della cornice entro cui quella informazione prende senso. Il tipo di intervista che noi abbiamo realizzato intendeva raccogliere il racconto di situazioni specifiche, cercava di (com)prendere ciò che le persone, con i propri corpi, si sono trovate a vivere nella loro quotidianità. L'intervista condotta in questo modo si giova del fatto che, per ciascuno di noi, sono molto rare le occasioni in cui qualcuno ci chiede di raccontare aneddoti specifici della propria vita quotidiana. Questa proposta è quindi una pratica che tende ad essere accettata con elevato gradimento. Con questa metodologia, si

intravede una pista di quella che potrebbe essere, anche per il futuro, una buona strategia per dare vita a processi valutativi fondati sulla riflessività. L'idea è quella di costituire occasioni di ascolto, opportunità di racconto di esperienze per dar vita a percorsi di riflessività.

Quando parliamo di eventuali piste formative in chiave riflessiva, l'elemento cruciale è l'ascolto dell'altro, dove l'altro è nel nostro caso rappresentato da tutti coloro che stanno sulla ribalta: sono loro, infatti, che quotidianamente architettano le modalità di costruzione delle soluzioni alle questioni con cui entrano in contatto ed è tramite la loro esperienza che il percorso formativo deve lavorare per fornire occasioni di riflessività condivisa. Ossia costruire occasioni entro le quali gli stessi mediatori arrivino a prospettare scenari entro cui elaborare nuove forme di agire e/o confermare le forme già attivate.

2. Alcuni scenari.

Veniamo ora ai principali risultati. Possiamo indicare i differenti modi di costruire la funzione del mediatore nei diversi contesti organizzativi. Ci sono, infatti, differenziate modalità di richiesta e di svolgimento del loro lavoro. Possiamo disporre su un continuum le diverse situazioni di fronte alle quali ci siamo trovati.

2.1. Informare. Ad un estremo del continuum c'è la richiesta di svolgere una funzione di tipo informativo: il compito è fornire delle informazioni agli stranieri che non sanno come muoversi nella burocrazia. Questo è il caso della questura: coloro che svolgono la funzione di mediazione alla questura svolgono fundamentalmente un'opera di informazione sulla normativa. Potremmo quasi dire che svolgono una funzione sussidiaria, sostitutiva di un servizio che la questura potrebbe svolgere da sé, tramite propri operatori; per usare un'espressione tipica delle analisi organizzative, la questura potrebbe "internalizzare" tale funzione senza modificare di molto l'assetto organizzativo complessivo.

2.2. Relazionarsi. All'altro estremo, ci sono le figure di mediatori che operano, per esempio, nell'ambito dell'ospedale, dove certamente viene giocato anche l'elemento informativo, ma l'aspetto cruciale del compito del mediatore riguarda la relazione. Nell'interazione, il mediatore deve svolgere il proprio compito cogliendo l'altro - l'utente del servizio - come interlocutore nella sua pienezza, cioè ascoltando l'altro non solo per l'elemento specifico - l'informazione richiesta - ma per l'insieme delle problematiche proposte. In proposito può essere proposto un paragone con la figura dell'account in ambito pubblicitario. Un buon account quando va presso l'azienda committente non recepisce soltanto e si accontenta della domanda del cliente così come viene proposta. Prende la domanda, ma accoglie l'individuo

proponente e cerca di capire cosa c'è "dietro" alla domanda, cioè partecipa al processo di ri-definizione dell'interrogativo dell'interlocutore. Magari, sul momento, il "vero" interrogativo non è chiaro neppure all'utente o, in altri casi, volutamente non è stato espresso chiaramente per le più diverse ragioni. È nel contesto dell'interazione con l'account – nel nostro caso con il mediatore – che vengono chiarificati i contenuti "effettivi" della domanda, nel nostro caso dell'utente. Il soggetto può arrivare anche con una domanda strettamente informativa, ma nel contesto ospedale, tramite l'agire del mediatore, tale domanda viene ridefinita, per cogliere qual effettivamente sia il tipo di bisogno che il soggetto sta portando. In sostanza, le strutture organizzative poste a questo estremo del continuum richiedono al mediatore una modalità d'azione fondata sulla partecipazione alla ri-definizione della domanda dell'utente.

Dunque, ci muoviamo su un asse - ovviamente stiamo costruendo delle astrazioni, un modello, mentre nella realtà tutto è molto più complesso, più sfaccettato – che a un estremo propone la funzione informativa, all'altro la funzione dell'accoglienza.

2.3. Modelli organizzativi diversi richiedono mediatori diversi. Al primo estremo c'è in qualche modo l'ente, l'istituzione che sta chiedendo al mediatore di sostituirlo: rivela un'operazione di vera e propria delega al mediatore. In questa situazione il mediatore ideale è colui che ha interiorizzato le funzioni che l'ente sta richiedendo: siamo di fronte a una richiesta di identificazione con l'organizzazione; è come se il mediatore dovesse entrare a far parte dell'organigramma della struttura, "allinearsi" ad essere quasi un funzionario della struttura, pur senza esserlo dal punto di vista formale.

Nel momento in cui siamo di fronte a questo modo di costruire la funzione del mediatore, la valutazione organizzativa possibile è di tipo classico: numero di contatti effettuati, numero di problemi affrontati, tempo impiegato, eccetera. Quel dato mediatore sarà valutato e connotato positivamente o negativamente secondo i valori del singolo indicatore. Si tratta di una valutazione nella chiave della pura efficienza. La questione di questo modello organizzativo riguarda il quanto, con una funzione di tipo strettamente informativo, venga soddisfatta la domanda effettiva dell'utente: l'operazione di delega e di sostituzione risolve effettivamente il mandato istituzionale che il mediatore dovrebbe assolvere ossia rispondere alla domanda degli utenti? Per cogliere questo secondo aspetto occorre passare a una valutazione in termini di efficacia, di qualità del servizio effettivamente erogato, di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio. Questo passaggio prefigura la rappresentazione della funzione del mediatore come è proposta dalle organizzazioni poste verso l'altro estremo del continuum. Parliamo di un mediatore che sa

comprendere, attraverso un processo di accoglienza e riflessività condivisa, le domande poste dall'utente.

Non è certo un caso che tra le competenze fondamentali dei mediatori i responsabili dei servizi di mediazione - nei focus groups che abbiamo realizzato - hanno certamente indicato il possesso delle informazioni normative, ma soprattutto hanno riconosciuto, per esempio, la capacità di essere pazienti come un requisito indispensabile. Si tratta di un modo di esprimere l'esigenza che il mediatore sappia "(ac)cogliere" l'altro.

2.4. Lavorare con le emozioni. La riflessione sulle competenze necessarie per svolgere tale lavoro apre a una questione di grande rilievo. Nei racconti fatti dagli intervistati si delineano, infatti, differenti e contraddittorie rappresentazioni della figura del mediatore.

Ad esempio, nel modo di rappresentare il mestiere del mediatore, un'intervistata dichiara (e si dichiara) l'importanza di non farsi trascinare dalle emozioni, perché per essere professionali occorre mantenere il distacco. Poi, però, di fronte a casi concreti, l'unico modo per dare risposta alle domande poste, si trova - si direbbe è "costretta" - a farsi coinvolgere emotivamente: "In quel momento lì" - sono più o meno queste le parole che usa mentre sta parlando di un caso di un adolescente che ha seguito - "è come se mi fossi trasformata, come se fossi la sua mamma". Siamo di fronte a un'ambivalenza piena di ambiguità estremamente importante. La rappresentazione astratta che si fa della sua funzione è quella di un asettico funzionario senza emozioni, perché quello sarebbe il modo in cui si dovrebbe esprimere la professionalità; eppure, concretamente, per affrontare le problematicità dei casi specifici, si trova a dover mettere in gioco le sue emozioni, partecipare di quello che l'altro sta vivendo, pena il non saper immaginare e proporre soluzioni adeguate. Però, nel momento in cui l'emozione entra in gioco, finisce col non riconoscersi come portatrice di professionalità, tant'è che usa una metafora completamente opposta a quella tipica del professionista, ossia utilizza, per descrivere il suo operare, una metafora connessa all'ambito familiare, cioè si rappresenta come una "mamma". Si trova, così, ad oscillare tra categorie che non valorizzano l'elemento fondamentale del suo lavoro, il lato emozionale, che viene formalmente negato e quindi non viene elaborato in nessun modo. È costretta a negare l'emozionarsi, ciò che in realtà è lo strumento principe per affrontare i problemi con cui si confronta lavorando, a negarne la rilevanza, l'importanza. In questo modo, il mediatore si trova ad essere indebolito di fronte alle sfide in cui si viene a trovare, con i pericoli che emergono dalla contraddizione tra il teorizzare l'asetticità emozionale, il distacco, e il dover giocare, per forza di cose, la

dimensione emozionale: un'oscillazione senza alcun tipo di riflessività. L'aver condiviso l'esperienza del percorso migratorio è, giustamente, considerato importante dagli utenti (e, di conseguenza, dai mediatori stessi). Infatti, per gli utenti trovarsi di fronte a qualcuno che si può immaginare abbia vissuto le stesse esperienze, facilita la costruzione di una relazione di fiducia. Tutto ciò, però, propone una elevata problematicità in quanto, pur negando la dimensione emozionale come una componente essenziale delle competenze lavorative - perché la professionalità sarebbe connessa al distacco - il mediatore si trova a doverla mettere in gioco perché altrimenti non riesce ad affrontare le questioni. A quel punto scatta nel mediatore un agire fondato sull'empatia, che nasconde, però, il grande tranello di proiettare sull'altro le proprie esperienze. Da un mettersi nei panni dell'altro, si finisce con il "costringere" l'altro nei propri panni. L'empatia porta ad un coinvolgimento nell'altro, senza cogliere la differenza di cui l'altro è portatore. Per utilizzare un'espressione cara a Levi Strauss, la relazione diventa di tipo antropofagico, quasi un atto di tipo cannibalico.

Questa operazione di proiezione è simile a quella che tradizionalmente viene attribuito, nello stereotipo, alle mamme mediterranee che vogliono così bene ai loro figli da considerarli (quasi) una loro proprietà: invece di mettere il figlio - nel nostro caso l'utente del servizio - nella condizione di diventare soggetto autonomo e capace di acquisire la capacità di affrontare i propri problemi, finiscono con l'imbrigliarlo in una relazione di dipendenza. Dunque, è come se i mediatori oscillassero tra due sfide. Da un lato, assumendo la posizione caratterizzata dal distacco, finiscono con lo svolgere un'azione che assolve soltanto la funzione informativa e non riescono a prendere in carico le problematiche sostanziali proposte dagli utenti. Tendono quindi a essere indotti a introdurre la dimensione emozionale, facendo appello ai propri trascorsi biografici, da migranti, correndo però il pericolo di perdere qualsiasi confine tra sé e l'altro, finendo con il "fagocitarlo".

Questo è il dilemma con il quale fare i conti per delineare una figura che sappia trovare una strada per esprimere il proprio lato emozionale indispensabile per fronteggiare le sfide poste dalle domande presentate ai servizi.

2.5. Ascolto attivo. Un possibile scenario è quello di mettere i mediatori in condizione di saper oscillare tra coinvolgimento e distacco, aiutandoli a praticare l'*ascolto attivo*.

Il mediatore - oltre ad essere portatore di una cultura che ha preso origine in tutto il suo percorso biografico, e in particolare nel processo di mobilità geografica - è portatore delle competenze che derivano dall'esperienza elaborata nei vari incontri

fatti con immigrati/utenti che hanno chiesto aiuto. Al contempo, è portatore delle culture dell'organizzazione con la quale collabora - potremmo rappresentare il mediatore come un iceberg di quelle culture organizzative - e quindi deve trovare il modo di fare dialogare due culture, non soltanto mettere in contatto due informazioni, quella dell'utente (la domanda) e quella del servizio (l'offerta di servizio). Deve mettere in contatto, deve mediare due cornici di interpretazioni di senso dell'esperienza.

Avendo in mente soltanto il mediatore che fornisce informazioni, la formazione d'aula o addirittura una formazione mediata da computer funziona abbastanza bene: si danno dei plichi contenenti nozioni, si fanno lezioni, un esame e si verifica che siano state acquisite le informazioni. Così facendo, però, si abbandona il mediatore sulla frontiera facendogli mettere in gioco le sue emozioni in maniera ambigua, per cui è un po' recalcitrante un po' fagocitante.

Volendo, invece, tenere conto della complessità dell'azione del mediatore, occorrerà progettare una formazione completamente diversa, che sostenga il soggetto nella pratica dell'ascolto attivo. Per produrre ascolto attivo il mediatore deve essere capace di ascoltarsi, deve avere fatto riflessività, deve essere accompagnato in un percorso in cui possa riflettere su come si colloca nelle diverse situazioni. Da questo punto di vista, i risultati dell'indagine hanno solo prefigurato tale percorso, mentre per rispondere a questo tipo di lavoro di riflessività sulla propria esperienza va elaborato uno specifico progetto formativo.

3. Mediatori e organizzazioni dei servizi.

Se quanto è stato detto sin qui coglie, almeno parzialmente, l'esperienza dei mediatori, viene messa in questione la più usuale rappresentazione proposta riguardo alla funzione del mediatore.

3.1. Triangoli. Spesso, per rappresentare il suo ruolo, viene proposta l'immagine di un triangolo in cui, ad un vertice, ci sono i servizi (o un operatore dei servizi che deve svolgere una certa funzione) al quale si rivolge un immigrato, che rappresenta il secondo vertice, e, in mezzo, il mediatore, il terzo vertice del triangolo. Quindi la rappresentazione proposta indica il mediatore come un intermediario, come se egli dovesse mantenere una equidistanza dagli altri due vertici del triangolo; implicitamente, è come se questa relazione assumesse la forma di un triangolo equilatero. Il mediatore, infatti, è ritenuto un soggetto che non deve essere troppo coinvolto o schierato dal lato del servizio, altrimenti non godrà della fiducia dell'immigrato e quindi non verrà preso in considerazione come inter-locutore; ma, al contempo, non dovrà essere neppure schierato dal lato dell'immigrato perché

altrimenti l'operatore lo vivrà come antagonista, troppo di parte e quindi poco affidabile per le logiche del servizio. Tale rappresentazione, implicitamente, parla di una doppia estraneità richiesta al mediatore. Un mediatore intervistato in questa ricerca ha, invece, suggerito che riguardo alla relazione a tre tra mediatore/servizi/utente immigrato non dobbiamo costruirci la rappresentazione di un triangolo equilatero, ma di un triangolo scaleno. Non deve essere equidistante, ma deve essere vicino ora all'uno ora all'altro, ossia non deve schierarsi con l'uno o con l'altro, ma deve avere la capacità di oscillare, deve avere la capacità della fluidità: questo dev'essere il suo modo di stare in situazione. Deve avere la capacità di modificare continuamente la distanza, perché deve essere capace di mettere in comunicazione due mondi che tradizionalmente non sanno parlarsi. Da questo punto di vista ci piace pensare al mediatore come a un *pontefice*, non come a un ponte, ma come un costruttore di ponti che ha questa capacità di costruire intercultura.

3.2. Pontefici. Se così è, allora il tipo di formazione che deve essere proposta deve avere come intento formativo qualcosa di profondamente diverso da quelli tradizionali; la domanda cui occorre rispondere è: come si trasformano i mediatori – ossia soggetti che hanno vissuto nel loro percorso biografico l'esperienza della migrazione - in pontefici, ossia in costruttori di ponti?

Per fare questo, probabilmente, occorre valorizzare il ruolo delle cooperative, che attualmente organizzano gran parte del lavoro dei mediatori, quale luogo sociale entro cui e con le quali progettare ed articolare i percorsi formativi entro cui si fa riflessività.

Per far sì che i servizi di mediazione culturale siano efficaci occorre quindi *lavorare* sui mediatori, ma – va detto – occorre anche intervenire sugli operatori che hanno bisogno di mediatori/pontefici. Vanno, infatti, pensati percorsi formativi rivolti agli operatori dei servizi con i quali i mediatori collaborano. L'intento è che gli operatori diventino "aperti" nei confronti di mediatori, di operatori di intercultura, di *pontefici*, e quindi che diventino dei bravi interlocutori, dei connettori aperti a collaboratori non supinamente schierati con le logiche organizzative del servizio.

Per radicare questa prospettiva, l'operatore deve sapere e condividere che l'oscillazione che il mediatore compie non è un tradimento, non è uno schierarsi dal lato dell'immigrato, ma è un'operazione necessaria per costruire fiducia con gli utenti.

Una serie di indizi raccolti con la ricerca ci mostrano che i mediatori stanno svolgendo anche una funzione di supplenza nei confronti dell'insieme del sistema dei servizi: essi mettono infatti in opera la costruzione di network interorganizzativi

tra enti, strutture, organizzazioni che in qualche maniera entrano in relazione con gli immigrati. Strutture che tra di loro – proprio quelle oggetto della nostra indagine osservativa - spesso non si parlano e hanno difficoltà a mettersi attorno ad un tavolo per lavorare insieme. Quindi il mediatore finisce con l'essere non soltanto il mediatore tra il servizio e l'utente immigrato, ma anche il mediatore che facilita il contatto tra enti che hanno difficoltà a dialogare tra loro, presi, come sono, da una certa autoreferenzialità.

Ci sono diversi esempi di questa funzione di "costruzione di relazioni interorganizzative" attivata grazie all'impiego di mediatori, e abbiamo potuto verificare come tale funzione cambi decisamente a seconda dell'istituzione con cui il mediatore interagisce: avremo così mediatori che potranno esprimersi e rappresentarsi in modi differenti nella questura, nella scuola, nei servizi sociali di base, negli ospedali.

3.3. Immigrati, servizi; empatia, exotopia. Le richieste poste dalla popolazione immigrata al sistema dei servizi possono essere facilmente considerate una cartina di tornasole del modo di funzionare del sistema dei servizi stessi. Proprio le problematiche di cui tale popolazione è portatrice finiscono con lo sfidare in modo significativo le routine delle organizzazioni che producono servizi. Per questa ragione le decisioni politico-organizzative riguardanti i mediatori sono decisioni di grande rilievo. Procedendo a un eventuale processo di internalizzazione, sicuramente il mediatore potrebbe entrare a far parte dell'organigramma e assumerebbe quindi interamente le logiche organizzative, ma, contemporaneamente, potrebbe depotenziare quella capacità di attenzione, di ascolto attivo, che non è empatia, ma exotopia, cioè consapevolezza, ascolto delle proprie emozioni e delle emozioni dell'altro, riconoscendo e mantenendo l'alterità dell'altro, valorizzando, così, le due culture che in quel momento di contatto si stanno incontrando.

La cultura diffusa, dominante, data per scontata anche nel mondo dei servizi, sta infatti enfatizzando l'importanza dell'esperienza dell'empatia. Col presente lavoro stiamo delineando uno scenario differente. Riteniamo l'atteggiamento L'empatia lo un passo avanti rispetto all'idea, alla pretesa di non mettere in gioco l'aspetto emozionale delle relazioni e di quelle professionali, in particolare. Però, dopo aver sottolineato l'aspetto luminoso del mettere in gioco il lato emozionale, bisogna vederne anche il lato oscuro, ossia la questione della confusività relazionale. Occorre quindi porsi l'obiettivo di come riuscire a dare spazio alla dimensione emozionale senza schiacciare l'altro, senza fagocitarlo; e invece riconoscendone

l'alterità, rendendolo autonomo, capace, soggetto e non assoggettato e dipendente da una dinamica dominata dal sistema dei servizi.

3.4. Mediatori futuri. Quel che è in questione è dunque il futuro della figura del mediatore, e, insieme a questa, l'assetto futuro dei servizi e delle organizzazioni che producono servizi. Si pone, quindi, la necessità di una decisione politica che fornisca il quadro di riferimento ad una questione esistente, e di cui si vedrà aumentare la portata nei prossimi anni. Va, tra l'altro, tenuto presente che si sono diffusi una pluralità di corsi di laurea in mediazione culturale e quindi avremo una molteplicità di laureati che avranno la "patente" per proporsi come mediatori. La sfida è rilevante e, col presente lavoro, abbiamo proposto una prima rappresentazione della questione, senza la pretesa di avere esaurito la problematica, vaccinati come siamo dal delirio di onnipotenza.

BIBLIOGRAFIA DI RIFERIMENTO

- Beck U.
2005 *Lo sguardo cosmopolita*, Carocci, Roma
- Beck U., Giddens A., Lash S.
1999 *Modernizzazione riflessiva : politica, tradizione ed estetica nell'ordine sociale della modernità*. Asterios, Trieste (edizione originale 1994)
- Bateson G.
1976 *La matrice sociale della psichiatria*. Il Mulino, Bologna (edizione originale 1968).
- Bauman Z.
2002 *Il disagio della post modernità*, Paravia Bruno Mondadori Editori, Milano.
- Belpiede A. (a cura di)
2002 *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, Torino.
- Berger P. L., Luckmann T
2006 *La realtà come costruzione sociale*, Il Mulino, Bologna.
- Bloor M., Frankland J., Thomas M., Robson K.,
2000 *I focus group nella ricerca sociale*, Edizioni Erikson, Trento
- Castiglioni M.
1997 *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Franco Angeli, Milano.
- Cardano M.
2003 *Tecniche di ricerca qualitativa*. Carocci, Roma.
1997 *La ricerca etnografica*. In Ricolfi Luca (a cura di) *La ricerca qualitativa*. La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Cesareo V.
2005 "Il mercato del lavoro e gli immigrati: a tre anni dalla regolarizzazione", intervento al Convegno Europeo "Azione di sistema per lo studio dell'immigrazione nel Mezzogiorno d'Italia" tenutosi a Palermo il 18 novembre 2005 nell'ambito del programma Operativo Nazionale "Sicurezza per lo sviluppo del Mezzogiorno d'Italia 2000-2006".
- Colombo E.
1999 *Rappresentazioni dell'altro. Lo straniero nella riflessione sociale occidentale*, Guerini, Milano
- Corrao S.
2000 *Il focus group*, Angelici, Milano.
- Croizier M., Friedberg E.
1978 *Attore sociale e sistema*, Etas Libri, Milano.
- Elias N., Scotson J.L.
2004 *Strategie dell'esclusione*, Il Mulino, Bologna.
- Favaro G., Fumagalli M.
2004 *Dialogo a più voci*, in *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Carocci, Roma.
- Gherardi Silvia
1990 *Le micro-decisioni organizzative*. Il Mulino, Bologna.

- Giddens A.
1994 *Le conseguenze della modernità. Fiducia e rischio, sicurezza e pericolo*, Il Mulino, Bologna
- Goffman E.
2006 *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna.
1983 *Stigma. L'identità negata*, Giuffrè Editore, Milano
- I.S.M.U. (fondazione)
2000 *L'immigrazione straniera nella provincia di Cremona*, Quaderni I.S.M.U. 4/2000, Milano
2006 *Undicesimo rapporto sulle migrazioni 2005*, Franco Angeli, Milano.
- La Mendola Salvatore
2002 *Rischio o non rischio? Utilizzabilità del concetto e vita quotidiana in Italia*. In Marita Rampazi (a cura di) *L'incertezza quotidiana*. Edizioni Angelo Guerini e Associati, Milano.
- Levi Strauss
1968 *Tristi Tropici*, Mondadori, Milano
- Lonardi N. , Jabbar A.
2001 *La mediazione interculturale. Progetti, esperienze e figura del mediatore in alcune amministrazioni del Nord Italia*, Studio RES, Trento.
- Luatti L.
2006 *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, La Melagrana – Idee e metodi per l'intercultura, Franco Angeli, Milano.
- Mantovani G.
1998 *L'elefante invisibile. Tra negazione e affermazione delle diversità: scontri e incontri multiculturali*, Giunti Gruppo Editoriale, Firenze.
- Mascellani A.
2003 *Un'esperienza di formazione per mediatori culturali: il progetto Bridge*, in Andolfi M. (a cura di) *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano.
- Melchionda U.
2003 *Modello e meta modello della mediazione linguistico*, in Andolfi M. (a cura di) *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano.
- Morrone A., Mereu F.
2003 *La nuova realtà dell'immigrazione: dal singolo alla famiglia. Dinamiche familiari e aspetti socio-sanitari* in Andolfi M. (a cura di) *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano.
- Osservatorio delle immigrazioni - Comune, Provincia, Prefettura, UTG di Bologna
2006 *Dossier immigrazione. La mediazione culturale nei servizi. Il caso provinciale di Bologna*.
- Osservatorio sull'immigrazione. Provincia di Cremona
2006 *Sesto rapporto sull'Integrazione degli Immigrati in Provinciali Cremona. Anno 2005. di Ludovico Cardani*.
- Palmonari A., Cavazza N., Rubini M.
2002 *Psicologia sociale*, Mulino, Bologna.
- Piccardo C., Benozzo A.
1996 *Etnografia organizzativa. Una proposta i metodo per l'analisi delle organizzazioni come culture*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Santagati M.
2004 *Mediazione e integrazione. Processi di accoglienza e di inserimento dei soggetti migranti*, Fondazione ISMU, Franco Angeli s.r.l., Milano.

- Sayad A.
2002 *La doppia assenza* Cortina, Milano.
- Sassen S.
2000 *Il lavoro globalizzato. Ma perché emigrano?*, Le Monde diplomatique
- Sclavi M.
2002 *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Le Vespe, Pescara.
- Simmel, G.
1989 *Sociologia*, Edizioni Comunità, Milano.
- Stalker P.
2003 *L'immigrazione*, Carocci, Roma.
- Strati A.
1996 *Sociologia dell'organizzazione: paradigmi teorici e metodi di ricerca*. La Nuova Italia Scientifica, Roma.
2004 *L'analisi organizzativa. Paradigmi e metodi*, Carocci Editore, Roma
- Tarozzi M.
1998 *La mediazione educativa. "Mediatori culturali" tra uguaglianza e differenza*, CLUEBB, Bologna.
- Tognetti Bordogna M. (a cura di)
2004 *I colori del Welfare. Servizi alla persona di fronte all'utenza che cambia*, Franco Angeli, Milano.
- Weick K. E.
2001 *Senso e significato nell'organizzazione. Alla ricerca dell'ambiguità e delle contraddizioni nei processi organizzativi*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Zaldini (a cura)
2001 *La Mediazione Linguistico Culturale nella provincia di Brescia*, Provincia di Brescia