

Mediazione Culturale

La mediazione culturale e il ruolo del mediatore linguistico-culturale

Il significato della mediazione culturale

La mediazione culturale rappresenta uno strumento necessario per agevolare il processo di integrazione degli immigrati e favorire in senso inclusivo il mutamento della società di accoglienza.

La mediazione culturale consente di dare corpo ad **una strategia che riconosca la diversità culturale e la concili con la lotta alla esclusione ed alla disuguaglianza sociale**, perché permette ai cittadini con uguali diritti e doveri (aldilà dell'appartenenza etnica) di comunicare e dialogare in uno "spazio condiviso".

Attraverso una metodologia che punta all'**ascolto**, alla conoscenza, all'**orientamento** e all'**empowerment** di tutti i soggetti coinvolti, che consente di intercettare i bisogni espressi dagli immigrati, di orientare e supportare gli operatori dei Servizi pubblici nella risposta a tali bisogni, di tenere conto delle necessità della società d'accoglienza, la mediazione culturale punta a favorire una gestione consapevole dei rapporti reciproci tra tutte le parti in causa.

In questa accezione la mediazione, risponde al primo tra i Principi Comuni del Consiglio Europeo, secondo cui "l'integrazione è un processo dinamico a due direzioni, di reciproco adattamento, che richiede la partecipazione non soltanto degli immigrati ma anche dei residenti degli Stati membri (...) e la chiara compenetrazione dei loro reciproci diritti e responsabilità". Da un lato, infatti, secondo l'Unione europea, gli stranieri devono poter conoscere e mettere in pratica i passaggi che regolano l'accesso ai diritti, ma anche essere consapevoli dei doveri che ne sono il rovescio. Dall'altro, la società di accoglienza deve contrastare discriminazioni e marginalità sociale ed al tempo stesso aprirsi alla ricerca di una pratica della convivenza con le diversità.

Proprio perché punta ad agire a differenti livelli: quelli dei singoli immigrati e delle loro comunità, degli operatori dei servizi e delle istituzioni, e più generalmente della società civile, la mediazione deve investire tutti gli ambiti chiave della vita degli individui, vale a dire, lavoro, salute, alloggio, istruzione, professionalità, socialità, difesa dei diritti.

Per affrontare queste nuove sfide diventa centrale la funzione della mediazione e di conseguenza la figura del mediatore, di fatto una strada obbligata per creare le condizioni di una interazione positiva con la popolazione locale, per ridurre pregiudizi e discriminazioni, per promuovere sinergie inedite in una società in profonda trasformazione.

Il mediatore linguistico-culturale

Quali sono i suoi compiti?

- assicura e permette una corretta comunicazione e una reciproca comprensione tra operatori dei servizi pubblici e utenti stranieri;
- si occupa dell'accoglienza dell'utente straniero;
- orienta l'utente straniero e lo informa sui servizi esistenti sul territorio;
- accompagna l'utente straniero presso i servizi del territorio chiarendo i ruoli e le competenze relativamente al personale operante nella struttura/servizio;
- si occupa della traduzione di documenti e materiali informativi;
- collabora alla redazione di materiale informativo, curandone gli aspetti di specificità culturale;
- effettua un'attività di interpretariato culturale (fornisce consulenza sui presupposti culturali e gli stereotipi delle due culture);
- dà suggerimenti al servizio per la programmazione delle proprie attività in base alle specifiche esigenze dell'utenza straniera.

Quali sono le sue competenze di base?

- avere un'ottima conoscenza della lingua straniera sia scritta che orale ed un buon livello della lingua italiana, nel caso in cui sia straniero;
- essere preparato ed informato rispetto ai servizi e alle opportunità presenti sul territorio;
- essere capace di rendere esplicito ciò che spesso è detto in modo implicito;
- conoscere gli usi, le abitudini, le specificità di entrambe le culture;
- conoscere il quadro istituzionale e normativo che regola l'assistenza sanitaria, il sistema scolastico e formativo nonché quello di accesso al mercato del lavoro in Italia;
- essere emotivamente neutrale;
- sapere mantenere l'equidistanza tra istituzione e utente senza sovrapporsi/schierarsi;
- saper gestire situazioni di microconflitto;
- saper favorire e valorizzare i fattori di integrazione sociale.

Il mediatore deve avere la capacità di assegnare ad ogni azione di mediazione un significato che va al di là della risoluzione del singolo intervento/conflitto, ma che si iscrive in un progetto di sviluppo socio-culturale sia per il migrante che per la “comunità di accoglienza”.

Il mediatore deve poter confrontarsi con altri mediatori e con altre situazioni di mediazione analizzando periodicamente le difficoltà incontrate e individuando i nuovi percorsi di sostegno. Per questo motivo è importante che il mediatore sia inserito in un contesto associativo come avviene nelle realtà italiane. Tale contesto aiuta ad avere momenti e occasioni di confronto con altre persone che fanno lo stesso lavoro, nonché a poter far ricorso a consulenti ed esperti per i casi più gravi.

Cosa non è un mediatore

- Il mediatore non è un esperto di intercultura, cui demandare tutto ciò che concerne l'educazione interculturale.
- Il mediatore non è “l'informatore” di una cultura, ovvero colui che compie interventi sporadici per far conoscere la cultura di un determinato paese. Non è in sostanza un animatore culturale.
- Il mediatore non è il mediatore cognitivo, ossia colui che affianca l'insegnante in una classe con alunni di altre etnie, dal momento che costruire uno spazio interattivo appropriato è compito dell'insegnante e non di altri.
- Il mediatore non è il delegato alla soluzione dei problemi, e a lui non può essere delegato in toto il ruolo di agente del cambiamento sociale.