



Università  
Ca' Foscari  
Venezia

Corso di Laurea magistrale

In “**Lavoro, Cittadinanza Sociale,  
Interculturalità**”

Tesi di Laurea Magistrale

**LEGAMI PER CRESCERE**

Il progetto affido omoculturale nel Comune  
di Verona tra servizio sociale e mediazione  
culturale.

**Relatore**

Nicoletta Stradi

**Correlatore**

Mauro Ferrari

**Laureando**

Giuseppina Boateng

Matricola 835387

**Anno Accademico**

**2011 / 2012**

—  
Ca' Foscari  
Dorsoduro 3246  
30123 Venezia

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....pag. 1

### *Capitolo 1*

*Immigrazione in Italia*.....pag. 2

1.1. Evoluzione del fenomeno migratorio in Italia .....pag. 3

1.2. Disciplina legislativa sull'immigrazione in Italia .....pag. 9

1.3. Sfumature di “multiculturalismo” e “interculturalismo” ordinario.....pag. 13

### *Capitolo 2*

*Il servizio sociale e le mediazione linguistica- culturale*..... pag. 17

2.1. Il servizio sociale come risorsa ai bisogni dell'individuo e della società.....pag. 18

2.2. Il servizio sociale e il suo approccio alla relazione con l'Altro (immigrato) ..pag. 22

2.3. La mediazione linguistica- culturale .....pag. 26

2.3.1. Prospettive e sfide della mediazione linguistica- culturale .....pag. 32

### *Capitolo 3*

*L'esperienza della mediazione culturale e dell'Assessorato dei Servizi Sociali e Famiglia del Comune di Verona nel progetto “Legami per crescere. Cura, protezione, tutela dei minori stranieri ed affido familiare omoculturale”* ..... pag. 34

3.1. L'affido familiare omoculturale e la disciplina normativa dell'affido familiare pag. 36

3.2. Accesso al campo e metodologia della ricerca .....pag. 39

3.3. Contenuti del progetto “Legami per crescere” con le voci delle mediatrici culturali, della psicologa e degli assistenti sociali .....pag. 44

3.4. Dalle voci delle mediatrici culturali e degli assistenti sociali: la mediazione culturale nella quotidianità del lavoro sociale e l'interazione professionale nel progetto pag. 54

*Riflessioni* .....pag. 61

CONCLUSIONI .....pag. 63

BIBLIOGRAFIA .....pag. 67

SITOGRAFIA .....pag. 72

ALLEGATI .....pag. 73

## INTRODUZIONE

Il dibattito sul tema dell'immigrazione da qualche anno occupa molto spazio nell'ambito dei media, dei giornali, delle scuole, delle organizzazioni sociali e delle relazioni quotidiane.

Il fenomeno migratorio viene trattato soprattutto come una questione emergenziale oltre che di sicurezza. Ultimamente, però, se ne parla anche in relazione alla questione del diritto alla cittadinanza (ad esempio il dibattito sulle "seconde generazioni"), all'aumento del numero di persone di origine straniera che possiedono la doppia cittadinanza o in relazione all'aumento del formarsi di coppie miste. Questo graduale mutamento di approccio nei riguardi delle persone immigrate influisce anche sul lavoro dei Servizi Sociali.

A seguito dell'aumento del numero delle persone di origine straniera ben inserite nel contesto italiano, i Servizi Sociali possono decidere di condividere e collaborare con comunità o gruppi di immigrati, per un aiuto più efficace e efficiente alla popolazione immigrata in stato di bisogno.

I Servizi Sociali, nella relazione d'aiuto con persone di origine straniera, si avvalgono, talvolta, della figura del mediatore linguistico- culturale, per comprendere meglio la cultura dell'Altro, inteso come straniero.

La collaborazione tra mediatori culturali, Servizi Sociali e comunità e famiglie straniere presenti sul territorio, per aiutare famiglie e minori di origine straniera in difficoltà, è alla base del progetto "Legami per crescere. Cura, protezione, tutela dei minori stranieri ed affido familiare omoculturale", curato dal Comune di Verona- C.d.R Famiglia, Minori, Accoglienza e dall'associazione dei mediatori culturali "Terra dei popoli".

Il primo capitolo illustrerà brevemente il processo dell'immigrazione, delineandone alcuni aspetti e l'evoluzione storico- giuridica in Italia, e terminerà con la considerazione che la relazione con persone di diversa provenienza d'origine è parte imprescindibile della vita quotidiana di tutti.

Il secondo capitolo si concentrerà sul servizio sociale e sulle discipline che lo hanno influenzato, nonché della sua evoluzione nella relazione con l'Altro (inteso in questo elaborato come colui che ha origini diverse rispetto all'operatore italiano). Inoltre, verrà messa in luce la figura del mediatore linguistico- culturale, che negli ultimi anni viene sempre più richiesta dagli ospedali, dalle scuole, dai Servizi Sociali, per aiutare ad una maggiore comprensione dei bisogni e dei problemi di pazienti/utenti di origine straniera.

Nel terzo capitolo si entrerà nel vivo del progetto riguardo gli affidi omoculturali attuato dal Comune di Verona. Saranno illustrate la natura dell'affido familiare omoculturale e la disciplina normativa a riguardo. Verranno analizzati gli obiettivi del progetto, le modalità di attuazione e il lavoro di collaborazione tra assistenti sociali e mediatori linguistico- culturali (documentato da interviste). Infine verranno valutati gli elementi positivi e le criticità

## CAPITOLO 1- IMMIGRAZIONE IN ITALIA.

Il termine immigrazione significa il trasferimento permanente o temporaneo di gruppi di persone in un paese diverso da quello di origine. Dal punto di vista del luogo di destinazione il fenomeno prende il nome di immigrazione, da quello del paese di origine prende il nome di emigrazione<sup>1</sup>. Quando si parla di immigrazione, è inevitabile menzionare anche il termine emigrazione.

I due processi sono strettamente collegati tra loro: non si può parlare di partenza senza considerare l'arrivo. L'emigrato che parte è lo stesso che immigra. Il percorso migratorio lo influenza, lo muta, e lo rende percettivo di nuove esperienze, per cui è importante considerarlo nella sua totalità. Serve tenere conto del vissuto del soggetto nella terra d'origine, del viaggio, dell'arrivo e della permanenza in un nuovo paese, per avere un'analisi completa e non superficiale del fenomeno<sup>2</sup>, come afferma Spinelli: *“Quando parliamo di immigrazione abbiamo la tendenza a trattarla in termini di gruppi piuttosto che di individui, a citare dati statistici, spostamento a livello di paesi, regioni e continenti. Si rischia di dimenticare che ogni immigrante è anche emigrante, un uomo o una donna con il suo bagaglio di affetti, di legami, di ricordi, di speranze”* (2005:27).

Emigrare significa lasciare la terra in cui si è nati e cresciuti per ragioni di tipo economico (con la convinzione che nel paese dove si andrà si possano trovare condizioni di vita migliori e maggiori opportunità lavorative), per scappare da un regime politico repressivo o da guerre e carestie, per ricongiungersi con un partner, per sfuggire alla giustizia o ad una pena nel proprio stato, per motivi di studio. I fattori di espulsione da un paese si possono riassumere in: povertà, urbanizzazione massiccia, guerre, catastrofi ambientali e aspettative culturali frustrate. I fattori di attrazione in un altro stato possono essere: una migliore qualità della vita, richiesta di manodopera, maggiori possibilità economiche. Il profilo demografico dell'immigrato medio in Italia è quello di una persona fortemente motivata, in buona salute psicofisica, di buon livello culturale e con legami familiari solidi con il paese d'origine. Anche se ovviamente questo profilo non è applicabile a tutti gli immigrati in Italia, esso è quello in cui è possibile identificare la maggior parte di essi<sup>3</sup>.

Quando si contestualizza il fenomeno migratorio riportandolo in Italia, si ricorda che questo processo non le è del tutto estraneo, essendo stata in passato terra di emigrazione e che, in fin dei

---

<sup>1</sup> <http://it.wikipedia.org/wiki/Immigrazione>

<sup>2</sup> Sayad A., 2002, *“La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato”*, Raffaello Cortina Editore.

<sup>3</sup> Mazzetti M., 2010, *“Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto”*, Carocci Faber, Roma.

conti, nonostante le differenze storiche e spaziali, ci sono alcuni tratti in comune tra gli emigrati italiani di due secoli fa e gli immigrati di oggi. Infatti, Spinelli afferma: *“Fermo restando le differenze nel tempo e nello spazio, i contesti geografici, i protagonisti, le nazionalità, le culture e i modelli migratori, i fattori di spinta e di attrazione- l’esperienza degli italiani come emigranti ha alcuni elementi in comune con quella degli immigrati in Italia: in particolare il carattere stesso dell’esperienza dell’emigrazione, dolorosa e difficile, ma anche portatrice di affiancamento”* (2005:42). E l’Italia, come spiega l’Autrice stessa, può essere denominata un paese a “modello mediterraneo di immigrazione” caratterizzato da: tasso negativo di crescita della popolazione, alta percentuale di disoccupazione in relazione alla media europea, alta domanda di lavoratori immigrati, ruolo determinante dell’economia informale, crescente femminilizzazione dei flussi migratori, opinione pubblica divisa a metà tra una parte aperta alla nuova presenza e alle opportunità che offre e una parte (quasi altrettanto consistente) chiusa, che considera l’immigrazione un’invasione pericolosa, priva di benefici e non dettata dagli squilibri economici dei Paesi di origine e dalle esigenze demografiche e occupazionali<sup>4</sup>.

### 1.1. Evoluzione del fenomeno migratorio in Italia.

L’Italia sotto il profilo migratorio è cambiata notevolmente negli anni, passando da paese di emigrazione a paese, prevalentemente, d’immigrazione.

Spinelli afferma: *“Fin dal 1861 sono state registrate più di 24milioni di partenze dall’Italia. In questo esodo che ha toccato tutte le regioni della penisola, quasi 4 milioni di italiani tra il 1890 e il 1915 approdarono negli Stati Uniti; altre destinazioni transoceaniche furono Argentina, Venezuela e altri Paesi del Sud America”* (2005:42).

Tra il 1876 e il 1976, le principali mete degli emigranti italiani erano i paesi europei come la Francia, Svizzera, Germania, ma anche le Americhe, in particolar modo gli Stati Uniti. Gli italiani settentrionali tendevano a migrare stagionalmente o per un periodo definito in Germania e in Francia. Ma si registravano anche migrazioni interne all’Italia, ovvero il trasferimento di italiani dal Sud Italia al Nord Italia. Le motivazioni principali all’emigrazione di massa italiana furono di stampo economico, in particolare per la crisi agricola del 1880 ovvero, come scrive Sassen,<sup>5</sup>: *“La messa in atto di una politica liberista ha avuto conseguenze particolarmente negative per l’economia meridionale, dove l’industria, che ha goduto fino ad allora di un regime protezionistico, è ancora relativamente arretrata. Inoltre la necessità di ottenere prestiti per investire in*

---

<sup>4</sup> Spinelli E., 2005, *“Immigrazione e servizio sociale”*, Carocci, Roma.

<sup>5</sup> Sassen S., 1999, *“Migranti, coloni, rifugiati. Dall’emigrazione di massa alla fortezza Europa”*, Feltrinelli, Milano.

*un'economia di pura sussistenza costringe molti piccoli contadini a guadagnarsi un salario. Infine anche il costituirsi di un mercato del lavoro internazionale favorisce i flussi migratori: rafforzandosi il movimento sindacale, i datori di lavoro alla ricerca di manodopera flessibile e poco costosa si rivolgono ad agenti e mediatori”* (1999:73). Nel secondo dopoguerra l'emigrazione italiana si è diretta, principalmente, verso i paesi del Nord Europa. Tra il 1946 e il 1970 gli espatriati furono 6.712.000, di cui circa i 2/3 nei paesi europei, il resto oltreoceano, prevalentemente in Canada e Australia. In Belgio, Francia, Germania e Svizzera, gli italiani, in quegli anni quasi esclusivamente provenienti dal Mezzogiorno, furono per un lungo periodo il gruppo più consistente di immigrati, tanto che ancora negli anni sessanta in Germania si temeva un'“invasione” da parte dei lavoratori italiani<sup>6</sup>.

L'inversione di tendenza si manifestò dal 1973 a causa della crisi petrolifera. In quel periodo mutarono gli abituali ingressi di stranieri nella penisola e cambiò molto anche la crescita demografica del paese. Infatti, come conseguenza del completamento del processo di industrializzazione soprattutto nell'area settentrionale, dapprima si incrementò moltissimo la diffusione della mobilità interna tra nord e sud del paese e in un secondo tempo molti di coloro che erano emigrati vennero richiamati dai nuovi posti di lavoro creati in Italia, anche a causa della crisi estera del 1973 che aveva provocato la perdita di posto di lavoro per molti italiani all'estero.

Intorno alla fine del '900 (1980) iniziò un nuovo fenomeno: l'Italia, già terra di forte emigrazione, incominciò a richiamare immigrati stranieri. Infatti: *“Nel 1981 l'Italia ospitava 211.000 stranieri residenti, nel 1988 il numero era salito a 410.000”* (Sassen S., 1999:104). Spinelli<sup>7</sup> afferma che nel 1990 gli immigrati regolari erano 781.138, nel 2000 1.388.153. Nel 2004 gli immigrati erano 2.600.000 e l'Italia diventò il quarto Paese d'immigrazione in Europa dopo la Germania (7.300.000), la Francia (4.000.000) e l'Inghilterra (3.200.000). Le regioni con maggior presenza di immigrati erano nel Nord: Lombardia, Veneto, Emilia Romagna e Piemonte; nel Centro: Lazio e Toscana; nel Sud: Campania e Sicilia.

Agli inizi del fenomeno, verso la fine degli anni ottanta, gli immigrati provenivano prevalentemente dall'Africa (area maghrebina).

Con l'inizio degli anni '80 si assistette ad una crisi senza precedenti dei paesi del Terzo Mondo; si trattava di nazioni schiacciate da uno sviluppo demografico senza controllo in cui le condizioni di vita peggioravano costantemente, aumentando il divario che le separava dai Paesi ricchi. Si trattava di correnti emigratorie di natura prevalentemente volontaria, cui si erano associate vere e proprie

---

<sup>6</sup> *Op. cit.*

<sup>7</sup> *ibidem.*

emigrazioni forzate, provocate da guerre, rivoluzioni, persecuzioni. In queste condizioni, l'emigrazione non era più solo ricerca di nuove opportunità lavorative che consentivano di realizzarsi con maggiore soddisfazione, quale poteva essere la situazione di un contadino del nostro meridione che andava a cercare fortuna nelle fabbriche della Germania.

Queste nuove ondate assomigliavano più ad una fuga per la sopravvivenza da una condizione che comprometteva la stessa integrità fisica. Non a caso il Senegal, la Nigeria, il Marocco, la Tunisia, le Filippine erano tra i paesi più poveri delle rispettive aree geografiche e contemporaneamente quelli con una maggiore spinta migratoria. Importante considerare gli esiti del colonialismo<sup>8</sup> sugli stati africani, la decolonizzazione e il prezzo che hanno dovuto pagare per essa, attraverso un indebitamento continuo con i paesi occidentali, misure protezionistiche e scambi iniqui, guerre interetniche all'interno dei paesi poveri.

Gli aiuti finanziari<sup>9</sup>, da parte dell'Occidente, hanno effetti devastanti sulle già fragili strutture agricole locali, perché distruggono il mercato e di conseguenza la produzione: più nessuno infatti acquista dai contadini ciò che può ottenere gratis o a prezzo politico. Inoltre, l'inefficienza del sistema dei trasporti rende difficile l'arrivo degli aiuti oltre i grandi centri: si ha, quindi, il crollo economico dell'agricoltura in questi paesi. Ecco allora che cresce a dismisura il numero dei contadini senza terra che sperano di trovare nelle città il modo di sopravvivere e, non trovandolo, sono costretti ad emigrare. Come sostiene Coin: *“L'attuale immigrazione di colore in Occidente rappresenta dunque il prodotto di secoli di sfruttamento differenziale di intere popolazioni e insieme una prima mobilitazione volontaria di masse dalle periferie verso il centro del sistema economico mondiale, volta a porgli, in qualche modo fine. Collocata in una prospettiva storica, essa può essere considerata come un movimento di emancipazione di massa o meglio un movimento di masse che contiene in sé un'istanza di riscatto sociale, causato appunto dall'espropriazione secolare delle periferie da parte del Centro(...). Accade che gli investimenti occidentali distruggono l'equilibrio economico e le forme di organizzazione produttiva della periferia lasciando fette sempre più larghe delle popolazioni terzo mondiali senza mezzi di produzione, consumo, sussistenza.”* (2004:31).

Spingono ad emigrare anche le aspettative culturali, infatti molti immigrati hanno raggiunto l'Italia *“attratti da uno stile di vita, oltre che certamente più ricco economicamente, più libero e stimolante*

---

<sup>8</sup> Coin afferma: “ È nel colonialismo storico che sono state poste le basi materiali stesse delle odierne migrazioni internazionali” (2004:11).

<sup>9</sup> Chossudovsky M., 2003, *“La globalizzazione della povertà e nuovo ordine mondiale”*, Ega- Edizioni Gruppo Abele.

*culturalmente, capace di garantire servizi difficili da ottenere in terra d'origine, non solo per sé ma anche per i propri figli*"(Mazzetti M., 2010:20).

Secondo i dati Istat, l'Italia al 1° gennaio 2011 contava circa 4.750.317<sup>10</sup> stranieri residenti (da questo numero esulano gli immigrati non in regola), quindi l'assetto migratorio in Italia è decisamente variato rispetto all'800. Sono oltre 3 milioni e 600 mila gli stranieri non comunitari, regolarmente soggiornanti in Italia al 1° gennaio 2012 su un totale di quasi 5 milioni di immigrati residenti<sup>11</sup>, pari all'8,2% della popolazione complessiva residente (in questa categoria sono compresi tutti gli stranieri non appartenenti all'Unione Europea). Si stima che due milioni e mezzo di essi siano regolarmente occupati. Da Marocco, Albania, Cina e Ucraina provengono le prime collettività non comunitarie. Nel 2011 il ministero degli affari esteri ha rilasciato 231.750 visti per inserimento stabile<sup>12</sup>.

Inevitabilmente le migrazioni costituiscono risposte strategiche in un mondo attraversato da crisi politiche ed economiche e segnato da una diseguale distribuzione della ricchezza. Nella teoria sociologica contemporanea emergono due approcci: il primo vede le migrazioni come la risultante della combinazione dei fattori di spinta e di attrazione, ovvero avviene una migrazione a causa di specifiche condizioni socio- economiche di sottosviluppo; il secondo approccio considera che il migrare sia sempre una scelta del singolo individuo che sceglie di emigrare, e in base alla teoria neo-classica della scelta razionale lo fa fondamentalmente in base alla valutazione del rapporto costi e benefici, secondo la propria utilità personale; il terzo o nuovo approccio è il tentativo di conciliare i due approcci precedenti, ovvero la compresenza della scelta individuale e delle condizioni contingenti e strutturali<sup>13</sup>.

Sono cambiati rispetto alla fine del '900 anche i paesi di provenienza degli immigrati in Italia: oggi la maggior parte proviene dall'Europa Orientale, soprattutto dopo l'ingresso della Romania nell'Unione Europea (1 gennaio 2007). Infatti al 1° gennaio 2011 l'Istat registra maggiori influssi dall'Est Europa (in ordine decrescente: Romania, Moldavia, Bulgaria, Ucraina e Polonia) e dall'Asia meridionale (India, Bangladesh e Pakistan). Contenuto, invece, è stato l'afflusso di tunisini, serbi e senegalesi. Inoltre negli anni si è passati da una migrazione singolare ad una migrazione familiare, Vincenzo Cesareo analizzando i cambiamenti del decennio 1991-2001 afferma: "*Secondo i dati*

---

<sup>10</sup> <http://demo.istat.it/strasa2011/index.html>

<sup>11</sup> Dossier Statistico 2012, XXII Rapporto, Roma, 2012.

<sup>12</sup> <http://guida.redattoresociale.it/Argomento.aspx?a2=13&ts=1&id=389377>

<sup>13</sup> Coin F., 2004 "*Gli immigrati, il lavoro, la casa. Tra segregazione e mobilitazione*", Franco Angeli, Milano.



*dell'ultimo censimento (riferendosi a quello del 2001), il 97,9% (pari a 1.306.999 persone) del totale dei cittadini stranieri residenti in Italia vive in famiglia, contro il 95,6% del 1991. Rispetto al censimento del 1991, le famiglie con almeno una persona di cittadinanza non italiana sono quasi triplicate (672.506, pari al 3,1% del totale delle famiglie, contro 235.118 del 199, pari al 1,2% del totale. Le famiglie i cui componenti sono tutti stranieri hanno oramai superato le 400.000 unità. (...) Questo cambiamento è in parte dovuto ai permessi rilasciati per motivi familiari che, oltre a essere un indicatore fondamentale delle stabilizzazioni degli insediamenti, costituiscono un presupposto rilevante di integrazione nella società d'accoglienza” (Cesareo V., 2004:17).*

Le ragioni della scelta di approdare in Italia da parte di questi immigrati possono essere molteplici. Innanzitutto la sua collocazione geografica nel Mediterraneo, che la rende particolarmente esposta ai flussi provenienti dai paesi nordafricani (da ciò anche le grandi responsabilità all'Italia connesse al suo ruolo di paese di confine dell'Unione Europea a sud e a est). Oltre alle caratteristiche dei confini nazionali dell'Italia, costituiti per lo più da coste facilmente raggiungibili e difficilmente controllabili, che ne rendono impossibile la totale supervisione e alla presunta minore rigidità che all'Italia viene imputata dalle altre nazioni europee, abituate ai controlli data la loro tradizione di paesi d'arrivo dei flussi migratori, il caso italiano rimane anomalo anche a causa della malavita organizzata che ha messo in moto una vera tratta di manodopera e purtroppo anche di nuovi "schiavi".

Infatti, questi immigrati svolgono per lo più lavori precari e nocivi, come rilevano nel 2001 Bonifazi C. e Chiri S.<sup>14</sup>. L'inserimento lavorativo degli immigrati (della prima generazione) in Italia è geograficamente sempre più concentrato: gli immigrati si trovano a svolgere mansioni lavorative poco gradite ai lavoratori italiani come operazioni di raccolta in agricoltura, attività pesanti o nocive negli allevamenti e nell'industria, ambulato, mansioni dequalificate nei servizi, collaborazioni domestiche. Si può affermare, come spiega Perocco F. che: *“In Italia l'impiego dei lavoratori immigrati globalmente è avvenuto secondo regole e modalità all'insegna della discriminazione, che ha assunto un tratto di sistematicità (articolandosi in forme e dimensioni molteplici) e di strutturalità (combinandosi con le discriminazioni subite in campo abitativo, scolastico, simbolico ecc...).* Questo complesso di discriminazioni si è sviluppato su un doppio livello correlato alle caratteristiche della struttura economico- produttiva dell'Italia: il sistema delle imprese, che impiega gli immigrati in maniera regolare ma nei lavori peggiori, sotto-inquadrandoli e penalizzandoli nell'avanzamento di carriera; il sistema delle piccole aziende (specialmente quelle

---

<sup>14</sup> Bonifazi C., Chiri S., 2001, *“Il lavoro degli immigrati in Italia”*, Rivista dell'Associazione Rossi-Doria, Franco Angeli, Milano.

*contro terziste), la cui attività è fortemente contraddistinta dal sommerso, che impiegano immigrati in maniera irregolare e in cui le pratiche di sfruttamento sono amplificate”<sup>15</sup>.*

Basso<sup>16</sup> esplica bene tale sfruttamento lavorativo<sup>17</sup>, anche se si concentra sulla realtà di Castelvoturno caratterizzata da un’economia controllata dalla criminalità organizzata. L’Autore racconta dello sfruttamento degli immigrati nelle campagne locali, nell’edilizia e nei servizi, dove vengono quotidianamente aggrediti, inferiorizzati, razzizzati. Si ha una forte presenza di “stranieri” anche nel mercato del lavoro domestico, in particolar modo nei servizi alle persone, in cui vengono occupate principalmente donne<sup>18</sup>.

Oggi, dato il generale senso di frustrazione dovuto alla forte crisi economica globale che ha colpito anche l’Italia, si presentano, in modo più accentuato di prima, la svalorizzazione dell’immigrato e l’aumento di fenomeni di razzismo. Basso afferma: *“L’intensificazione del razzismo avvenuta negli ultimi anni in Italia, in Europa, in Occidente si iscrive nel processo, in corso da almeno un ventennio, di compressione del valore del lavoro e del costo sociale della manodopera del sud, dell’est e del nord del mondo”* (2010:387).

Razzismo di cui parla anche Rivera che, ripercorrendo le fasi di un’Italia paese d’emigrazione prima ancora di essere di immigrazione, cerca di dare una sua spiegazione alle ragioni del razzismo crescente nel nostro Paese: *“All’eredità del fascismo e della storia razzista e coloniale, entrambi mai elaborati e trascesi, è il nostro passato straccione di emigranti umiliati e offesi, eppure pronti a umiliare e offendere il proprio sé quando si riflette nelle sembianze del meridionale emigrato al Nord e poi in quelle del lavoratore straniero. Questa incapacità di trascendere nel valore “cattivo passato”, di decolonizzare la memoria e quindi di accettare la realtà dell’immigrazione è dovuta a ragioni storiche e culturali molteplici: lo spirito provinciale, l’assenza rigore morale e intellettuale, politico e amministrativo, la permanenza di un ventre nazionale qualunquista e fascista, la debolezza del senso civico e della coscienza democratica, la novità e la rapidità relative del passaggio da paese di emigrazione a paese d’immigrazione, la storica debolezza, frammentarietà,*

---

<sup>15</sup> Ferrero M., Perocco F., 2011, *“Razzismo al lavoro. Il sistema della discriminazione sul lavoro, la cornice giuridica e gli strumenti di tutela”*, Franco Angeli, Milano.

<sup>16</sup> Basso P., 2010, *“Razzismo di stato. Stati Uniti, Europa, Italia”*, Franco Angeli, Milano.

<sup>17</sup> Sfruttamento lavorativo soprattutto nel settore dell’agricoltura di cui parla anche Kyeremeh Sandra sulla Rivista Trickster. Kyeremeh A. S., 2011, *“Sogni infranti nei campi d’Italia. Storie di “braccia”venute da lontano”* [http://trickster.lettere.unipd.it/doku.php?id=violenza\\_straniero:kyeremeh\\_braccia](http://trickster.lettere.unipd.it/doku.php?id=violenza_straniero:kyeremeh_braccia)

<sup>18</sup> A tutela delle lavoratrici extracomunitarie, addette al lavoro domestico o di assistenza, era stato emesso il Decreto sulle cosiddette “badanti” del 06/09/2012, esso si configura e si spiega come risposta politica al fabbisogno di cura alla persona, in particolare per quanto attiene all’assistenza ad anziani italiani.

*incoerenza delle politiche di Welfare State” (2009:33). L’Autrice<sup>19</sup> sostiene anche come i media abbiano un effetto importante sull’opinione pubblica, trasmettendo e rafforzando stereotipi e pregiudizi: il clandestino è un delinquente, la donna nigeriana richiedente asilo è vittima di tratta, l’immigrato un ladro e uno stupratore, l’Albanese, lo Slavo, il Marocchino degli assassini, il lavavetri aggressivo, odioso. Infatti “i mezzi di comunicazione di massa spesso tendono a dividere gli immigrati in buoni e cattivi, distinguendo fra alcuni che credono nei valori occidentali e altri, fanatici, che non aderiscono ad essi. Si viene a creare una divisione arbitraria degli stranieri nel nostro Paese, sintomo di una scarsa capacità (o interesse) a cogliere il fenomeno nella sua complessità”<sup>20</sup>.*

Ma oltre alla forte influenza dei media e al razzismo popolare (ovvero dal “basso”) è importante considerare anche il ruolo degli Stati e dei governi che “con le loro legislazioni speciali e i loro discorsi pubblici contro gli immigrati, le loro prassi amministrative arbitrarie, la selezione razziale tra nazionalità “buone” e nazionalità pericolose”(Basso P., 2010:9) alimentano questa opinione pubblica sull’immigrato.

## 1.2. Disciplina legislativa sull’immigrazione.

A fronte dell’evoluzione del fenomeno migratorio in Italia si è assistito al cambiamento anche dell’aspetto legislativo.

La prima<sup>21</sup> legge in materia di immigrazione fu la Legge Foschi (L.943 del 30 dicembre 1986), con cui si disciplinavano gli immigrati sotto l’aspetto lavorativo, dando attuazione alla Convenzione Internazionale dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro del 24 giugno 1975, n.143, ratificata in Italia con legge del 1981. L’immigrazione divenne in Italia sempre più imponente e nel 1991 con la Legge n.89 del 1991 (Legge Martelli) si cercò di disciplinare maggiormente il fenomeno. Con tale legge si incominciò ad introdurre la politica dei flussi d’ingresso per lavoro<sup>22</sup>.

---

<sup>19</sup> Rivera A., 2009, “Regole e roghi. Metamorfosi del razzismo”, Dedalo.

<sup>20</sup> Fondazione Ismu, 2004:23, Cesareo V. in “Decimo rapporto sulle migrazioni, 2004”, Franco Angeli.

<sup>21</sup> Prima della legge del 1986, di può retrocedere nel 1931, quando fu emanato il Testo Unico delle leggi di pubblica sicurezza (TULPS), di epoca fascista, che disciplinava la condizione dello straniero, dal punto di vista dell’ordine pubblico e sicurezza pubblica per gli italiani.

<sup>22</sup> [http://www1.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/15/0673\\_Rapporto\\_immigrazione\\_BARBAGLI.pdf](http://www1.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/15/0673_Rapporto_immigrazione_BARBAGLI.pdf)

Si è comunque assistito tra gli anni 1995 e 1998 ad un'instabilità normativa rispetto al fenomeno migratorio. Infatti Ennio Codini afferma: *“Agli inizi del 1995 vigono la legge n. 39/1990, cd. “Legge Martelli”, e la Legge n. 943/1986 (...). Sul finire del 1995 è però adottato il decreto legge n. 489, c.d. “decreto Dini”, che non abroga ma modifica in modo rilevante le disposizioni previgenti; tale decreto è più volte reiterato nel 1996 finché nell'estate di quell'anno la disciplina muta ancora con il decreto legge n. 376, cosiddetto “decreto ponte”, poi reiterato con modifiche del decreto legge n. 477. Tutti tali decreti non verranno però mai approvati dal parlamento e dopo la legge 9 dicembre del 1996 n. 617, fatti salvi gli effetti prodottisi medio tempore riprende vita la disciplina degli inizi del 1995. Nel 1997 in un contesto marcatamente emergenziale, si ha poi un decreto legge, il n. 60 del 20 marzo, convertito con la legge n. 128, che detta una disciplina ad hoc- in tema di soggiorno, espulsione, ecc..., per i circa 17000 albanesi sbarcati in quel periodo in Puglia”*<sup>23</sup>.

Negli anni successivi si cercherà di dare risposte più concrete al fenomeno migratorio, ma in realtà le soluzioni normative offerte saranno spesso di natura emergenziale<sup>24</sup> (di sicurezza pubblica, gestione dei flussi e tutela nell'ambito lavorativo) con scarsa considerazione degli immigrati come cittadini a pieno titolo in un paese in cui, a lungo andare, abiteranno per anni.

Nella Legge 6 marzo 1998, n. 40 (Turco - Napolitano) emergono aspetti importanti, perché vi si trovano: *“Delle disposizioni concernenti l'immigrazione nel Documento programmatico che propone tre obiettivi: la costruzione di relazioni positive tra cittadini italiani e immigrati, la garanzia di pari opportunità di accesso alle risorse e la tutela delle differenze, il dare sicurezza sulla continuità della permanenza legale nel territorio, l'assicurare linearità di percorsi di cittadinanza”*<sup>25</sup>. Con essa, però, si apre la strada alla considerazione dell'immigrato non regolare<sup>26</sup> come persona da allontanare dalla popolazione e da trasferire in Centri di permanenza

---

<sup>23</sup> Codini E. in *“Decimo rapporto sulle migrazioni, 2004”*, Franco Angeli, 2004:61.

<sup>24</sup> Il perenne carattere “emergenziale” attribuito all'immigrazione ed il convincimento diffuso circa la “politicalità” di tale fenomeno sociale hanno da sempre giustificato l'affidamento esclusivo della sua gestione agli organi esecutivi e all'autorità di polizia, cioè a quegli organi che- come spesso si sostiene- “più direttamente interpretano la volontà “politica” dello Stato” (Gjergji I., 2011, pag.440, in *“Razzismo al lavoro. Il sistema della discriminazione sul lavoro, la cornice giuridica e gli strumenti di tutela”*, Franco Angeli, Milano).

<sup>25</sup> Pittalunga Valle M., Carboni V., 2003, *“Immigrati, migranti, residenti. L'assistente sociale di fronte all'immigrazione oggi”*, Carocci Faber, Roma

<sup>26</sup> Il numero di irregolari presenti in Italia è di circa 500 mila unità, il 10% dei circa 5 milioni di stranieri regolarmente presenti. E' quanto riportato nel IV rapporto dell'European migration network “Canali migratori. Visti e flussi irregolari” .

temporanea (CPT)<sup>27</sup> e si rafforza il legame tra lavoro- soggiorno- idoneità alloggiativa. Infatti: *“Lo stretto vincolo tra la fruizione dell'alloggio ed il mantenimento del posto di lavoro mette i lavoratori immigrati nella condizione di essere più esposti alle richieste del datore di lavoro. La rescissione dal contratto abitativo in caso di licenziamento, infatti, implica la potenziale e contemporanea destabilizzazione della vita lavorativa, abitativa e sociale degli immigrati e della loro famiglia, e di conseguenza, aumenta la capacità da parte del datore di lavoro di imporre dure condizioni lavorative e politiche”* (Coin F., 2004:36)

Con questa legge viene affrontata l'immigrazione come un fenomeno strutturale della società italiana. Come detto precedentemente, prevede dei capitoli che affrontano temi sociali e culturali ma origina anche una frammentazione dei permessi di soggiorno rilasciati a seconda delle motivazioni, quali: permesso per “motivi familiari”, “per motivi di lavoro”, “per motivi di studio” e così via. Il legislatore del 1998 ma anche quello della legge successiva in materia (Legge 189/2002) stabilirono un sistema di limitazione numerica degli ingressi delineando le quote massime di stranieri in entrata per lavoro subordinato, stagionale o autonomo. La Legge 30 luglio 2002 n.189<sup>28</sup> (detta anche Legge Bossi- Fini) produrrà un inasprimento di ciò che era previsto dalla normativa precedente e rafforzerà la relazione tra permesso di soggiorno e lavoro<sup>29</sup>. A tutto oggi una persona che voglia immigrare regolarmente per motivi di lavoro deve essere contattata nel paese di origine dal datore di lavoro presente in Italia. Il permesso di soggiorno, quindi, andrebbe meglio definito come contratto di soggiorno, data la sua stretta correlazione con il lavoro e l'alloggio. In conseguenza a questa normativa numerosi stranieri sono entrati in Italia con il visto turistico per poi prolungare la permanenza oltre alla scadenza di quest'ultimo in una condizione di irregolarità, per poi regolarizzarsi con le “sanatorie” che lo Stato periodicamente ha indetto.

Ciò significa che un immigrato che è in Italia da circa tre anni e in possesso di permesso di soggiorno per lavoro subordinato, nel caso in cui perda il lavoro e non riesca a trovare un'ulteriore

---

<sup>27</sup> Quando non è possibile eseguire con immediatezza l'espulsione mediante accompagnamento alla frontiera, ovvero il respingimento, perché occorre procedere al soccorso dello [straniero](#), ad accertamenti supplementari in ordine alla sua identità o nazionalità, ovvero all'acquisizione di documenti per il viaggio, ovvero per l'indisponibilità di vettore o altro mezzo di trasporto idoneo, il questore dispone che lo straniero sia trattenuto per il tempo strettamente necessario presso il centro di permanenza temporanea e assistenza più vicino, tra quelli individuati o costituiti con decreto del ministro dell'Interno, di concerto con i ministri per la Solidarietà sociale e del Tesoro." (L. 40/1998 art. 12)

<sup>28</sup> Con la legge 189/2002 permangono i CPT ma vengono definiti CIE (Centri di Identificazione e Espulsione), prima non era mai stata prevista la sottrazione di libertà degli individui tramite detenzione se non a seguito di violazione di norme penali.

<sup>29</sup> La durata del permesso di soggiorno per lavoro, anzi per “contratto di soggiorno” non può superare i nove mesi per il lavoro stagionale, un anno per il contratto di lavoro subordinato a tempo determinato e due anni per quello relativo a un contratto di lavoro subordinato al tempo indeterminato (Legge 30 luglio 2002, n.189- cosiddetta Bossi Fini).

occupazione entro i termini previsti dalla legge, rischia di cadere in clandestinità e, di conseguenza, di essere espulso. Infatti: *“Al lavoratore straniero disoccupato viene riconosciuto il diritto ad iscriversi alle liste di collocamento per un periodo pari alla residua validità del permesso di soggiorno e, comunque, salvo che si tratti di lavoro stagionale, per un periodo non inferiore ai sei mesi: ciò significa che qualora il lavoratore perda il posto di lavoro alla scadenza del proprio permesso di soggiorno, ha comunque diritto ad un titolo di soggiorno per ricerca di lavoro di durata semestrale. Il termine minimo dei sei mesi, posto a garanzia del lavoratore alla ricerca di una nuova occupazione, è stato dimezzato dalla Legge n. 189/2002 rispetto a quanto previsto dal previgente art.22, 9°co.t.u, che consentiva l’iscrizione del lavoratore alle liste di collocamento per un periodo non inferiore ad un anno”*<sup>30</sup>.

L’ultima legge in materia di immigrazione è il cosiddetto “Pacchetto Sicurezza” meglio definita come Legge 15 luglio 2009, n.94 “Disposizioni in materia di sicurezza pubblica” che ha introdotto, sintetizzando: il reato di immigrazione clandestina<sup>31</sup> con ammenda da 5000 a 10000 per lo straniero che entra irregolarmente, oltre alla detenzione nei CIE<sup>32</sup> e al rimpatrio previsti dalla precedente normativa; limiti ai matrimoni di interesse ovvero, nel caso in cui l’uomo o la donna di provenienza extracomunitaria vogliano contrarre matrimonio con un/a italiano/a, possono farlo, ma devono risiedere almeno da due anni in Italia, o da tre anni se la residenza è all’estero; introduzione delle ronde cittadine, visto che, oltre alle forze dell’ordine, potranno occuparsi della sicurezza del Paese anche organizzazioni civili<sup>33</sup>.

Dal 10 marzo 2012, è entrato in vigore il cosiddetto Permesso di Soggiorno a Punti<sup>34</sup> disciplinato dall’art. 4 bis, comma 2 del Testo Unico Immigrazione, che impegna lo straniero che entra in Italia alla stipula dell’Accordo d’Integrazione. Si tratta di uno strumento vincolante attraverso il quale l’immigrato acquisisce un determinato numero di crediti previa dimostrazione della conoscenza

---

<sup>30</sup> Morozzo della Rocca P., 2008, *“Immigrazione e cittadinanza. Profili normativi e orientamenti giurisprudenziali”*, Utet, Torino.

<sup>31</sup> Irregolari sono coloro che entrati regolarmente, sono rimasti nel paese per un periodo più lungo di quello previsto dal permesso di soggiorno, appunto per le difficoltà di rinnovarle. È interessante come si sia inserita nell’uso comune della lingua il termine “clandestino” per indicare l’immigrato che è entrato illegalmente nel paese. Il termine “clandestino” in una prima fase dell’immigrazione non esisteva, si parlava semplicemente di immigrazione “spontanea”, “non assistita” e “non protetta”. La manipolazione del linguaggio è un elemento costitutivo e basilare della costruzione delle pratiche discriminatorie” (Rivera A., 2003, *“Estranei e nemici: discriminazione e violenza razzista in Italia”*, Derive Approdi)

<sup>32</sup> Secondo il Dossier Caritas/Migrantes 2011, nel 2010 sono transitati nei Centri di identificazione ed espulsione 7.039 immigrati, con una permanenza media di 51 giorni.

<sup>33</sup> Morozzo della Rocca P., 2009, *“Immigrazione e cittadinanza. Profili normativi e orientamenti giurisprudenziali. Aggiornamento alla Legge 15 luglio 2009, n.94, Disposizioni in materia di sicurezza pubblica.”*, Utet, Torino.

<sup>34</sup> D.P.R 263/2011 n° 179 si rifà al Testo Unico sull’Immigrazione che disciplina il permesso a punti.

della lingua (livello A2), dei principi fondamentali della Costituzione repubblicana tali da consentirgli di integrarsi proficuamente nel tessuto socio- economico nazionale. Gli stessi crediti vanno decurtati se non si raggiungono gli obbiettivi dell'Accordo sino a giungere, salvo alcune eccezioni, all'espulsione sic et simpliciter.

Il rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno, l'iscrizione anagrafica e la richiesta della tessera sanitaria dell'immigrato, vengono regolamentati con atti amministrativi, in particolare con le circolari amministrative. Queste ultime non vengono considerate né dall'ordinamento generale, né dalla dottrina o dalla giurisprudenza come fonti di diritto pubblico, ma dal punto di vista del diritto vivente sono importanti<sup>35</sup>. Esse indirizzano fortemente le risposte che gli operatori amministrativi forniscono all'immigrato che, per esempio, si presenti allo sportello del Comune di residenza, per chiedere informazioni riguardo al suo soggiorno in Italia. Gjergji I., infatti, afferma che: *“Ai soggetti e ai segmenti di popolazione, la cui esistenza è prevalentemente determinata e scandita mediante circolari amministrative, vengono di fatto negate, in primis, tutte quelle garanzie formali e procedurali (e, di conseguenza, anche sostanziali) che l'ordinamento giuridico riconosce generalmente e astrattamente- a tutti. Si tratta, insomma, di soggetti “gestiti”, “disciplinati” e “tutelati” da un sottosistema normativo di tipo amministrativo che, in quanto tale, non può fornire una pseudo- protezione giuridica. (...) Tali circolari hanno costituito, nel corso del tempo, un corpus normativo complesso e dettagliato, in grado di incidere considerevolmente in ogni ambito e settore della vita e del lavoro degli immigrati in Italia. Anche oggi che la legislazione sulla condizione degli immigrati può dirsi (quasi) completa, l'attività di proliferazione di circolari ministeriali in tema di immigrazione non è cessata, o almeno diminuita. Al contrario, in questi ultimi anni si registra addirittura un incremento nell'utilizzo delle circolari ministeriali come strumento privilegiato di “integrazione” e di “interpretazione” della disciplina dell'immigrazione”* (in *“Razzismo al lavoro. Il sistema della discriminazione sul lavoro, la cornice giuridica e gli strumenti di tutela”*, 2011, pag. 445 Franco Angeli, Milano).

### 1.3. Sfumature di Multiculturalismo e Interculturalismo ordinario.

Come descritto nei precedenti paragrafi, il fenomeno immigratorio in Italia ha subito un'evoluzione, per quanto riguarda le dimensioni e la varietà dei paesi di provenienza.

---

<sup>35</sup> Per evidenziare l'importanza assunta dalle circolari amministrative cito la circolare del ministero dell'Interno, del 28/06/1991, stabiliva che: *“In sintonia con direttiva commissario straordinario governo ministro Boinver data 17.6 u.s concernente cittadini albanesi ospiti strutture accoglienza, disponesi che at coloro che arbitrariamente allontanansi tali centri debet essere revocato permesso di soggiorno valido anche per motivi di lavoro. Sarà cura SS.LL. provvedere at inserimento C.E.D nominativi stranieri in argomento et conseguenti adempimenti finalizzati at procedure espulsive”*

Sempre più ci troviamo in una società multicolore e multiculturale, in cui le differenze culturali e di colore della pelle sono ben visibili per strada, negli ambienti di lavoro, nelle scuole, sui mezzi di trasporto pubblico, nei condomini.

Per quanto riguarda il mondo del lavoro si può denotare, come sostiene Pittalunga, : *“La stabilità degli immigrati, nel complesso, è ribadita dalle analisi relative al mondo del lavoro, dall’esistenza oggi di prime cooperative, formate da maghrebini, senegalesi, peruviani, cileni. Cooperative a volte formate da donne immigrate che si occupano di servizi di pulizia, di corsi di cucina e di collaborazione domestica, di catering con proposte di menù tipici, ma anche di ristrutturazione di immobili, di educazione alla mondialità, di tradizioni ecc...”*(2001:102). E aggiunge Castiglioni M.: *“è pur sempre vero che una situazione compiuta di multiculturalità è presente solo là dove gli immigrati sono arrivati ad avere un’auto percezione di sé tale da lottare per il proprio riconoscimento e per i propri diritti, in modo da progettare e realizzare forme di organizzazione autogestite”* (2004:23).

Insomma, se per i più scettici è azzardato parlare dell’Italia come una società interculturale (interazione tra le culture), sicuramente è obbiettivo definirla come multiculturale. Il multiculturalismo quotidiano rappresenta: *“Un insieme di situazioni di convivenza nel medesimo spazio sociale di individui e gruppi che hanno differenti riferimenti valoriali, normativi e considerano la loro reciproca differenza un fattore significativo- non è solo un problema normativo (di teoria della giustizia) e giuridico (di regolamentazione), ma è un ambito concreto e specifico di azione in cui la differenza si presenta come vincolo- riducendo le opzioni, semplificando la scena, attribuendo volontà, identità- e come risorsa- consentendo l’azione, la distinzione, la critica e il conflitto”*<sup>36</sup>.

Le famiglie o persone di origine straniera sono sempre più in crescita sul territorio italiano: sono circa un milione e mezzo i visti rilasciati ogni anno nel nostro Paese, la maggior parte (tra il 44 e il 37%) per motivi familiari. Seguono quelli per motivi di lavoro e, infine, quelli per studio<sup>37</sup>. I lavoratori immigrati al 1° gennaio 2011 sono stimati 2 milioni 89 mila (dato Istat). Costituiscono un decimo della forza lavoro, sono determinanti in diversi comparti produttivi e rinforzano il mercato occupazionale italiano. Considerando, invece, gli alunni stranieri nelle scuole di ogni ordine e grado, per l'anno scolastico 2011/2012 si contano 755.939 alunni stranieri, di cui 334.284 sono i nati in Italia. Le previsioni per l'anno 2012/2013 riferiscono che la cifra arriverà agli 800 mila<sup>38</sup>.

---

<sup>36</sup> Colombo E., Semi G., 2007, *“Multiculturalismo quotidiano: le pratiche della differenza”*, Franco Angeli, Milano.

<sup>37</sup> IV Rapporto European Migration

<sup>38</sup> <http://guida.redattoresociale.it/Argomento.aspx?a2=13&ts=1&id=370297>



Il rapporto con l'altro è sempre un dialogo complesso e per comprenderlo è necessario porre attenzione a come le differenze vengano utilizzate per disporre e ridisporre l'altro e il sé, il "noi" e il "loro". Piuttosto che cercare una soluzione giuridica ai dilemmi multiculturali, l'interesse alle pratiche quotidiane di uso della differenza accentra l'attenzione sui processi di comunicazione, di discussione, mediazione e di conflitto che hanno luogo in situazioni e contesti di interazione diretta<sup>39</sup>.

Quindi credo che sia opportuno parlare di multiculturalismo, soprattutto se: *"Multiculturalismo quotidiano non riguarda solo l'accettazione o la celebrazione della differenza, ma un suo uso attivo e situato- strategico o tattico orientato a dare un senso alle interazioni e ai contesti di azione, allora non si limita a indicare le situazioni positive di comunicazione interculturale, ma si estende anche alle relazioni problematiche, alle forme conflittuali, alle discriminazioni e alle semplificazioni cariche di pregiudizi e razzismo. Non è qualcosa che riguarda unicamente le richieste di riconoscimento dei gruppi marginali o minoritari, ma anche l'uso che i gruppi dominanti fanno dei confini e delle distinzioni"* (Colombo E., Semi G., 2007:33).

Ghezzi M. sostiene che: *"Gli scambi, i contatti vanno visti come un'opportunità di cambiamento per tutti, un fenomeno inarrestabile che può portare conflitti, ma anche accrescimento economico, culturale e politico. I problemi collegati sono tanti, ma vanno affrontati su di una base di pari opportunità e di salvaguardia delle differenze"* (1996:21). Oltre questi aspetti positivi della multi cultura, di cui ho accennato sopra, emergono anche dei punti di criticità. Uno di essi è l'accettazione delle differenze contemporanea alla tendenza a pensare quest'ultime chiuse entro le comunità culturali o religiose di appartenenza, non ammettendo gli scambi tra "diversi". A questo proposito Mantovani G. afferma: *"Le teorie multiculturali suppongono che le società umane siano fondate su una "cosa", la loro "cultura", che da un lato separa i loro membri rispetto a quelli dell'altra società e dall'altro lato li rende simili tra di loro (...). Il progetto politico del multiculturalismo, che ha ispirato fino a pochi anni fa le politiche pubbliche in paesi come il Regno Unito e l'Olanda, era quello di tenere separate le diverse "comunità": i nigeriani con i nigeriani, i curdi con i curdi, i pakistani con i pakistani e così via"* (2008:19-20).

Ecco che il termine "interculturalismo", allora, pare colmare i "punti deboli" del multiculturalismo; l'interculturalità infatti evita gli stereotipi e si occupa di come le persone mescolino usi e lingue differenti nella loro vita quotidiana e di come l'identità costituisca un processo dinamico che cambia nel tempo, nello spazio e nei contesti in cui si vive. Mescolanze e scambi sempre più forti come si può denotare nel caso delle "seconde generazioni" con i loro pari autoctoni, oppure delle

---

<sup>39</sup> Colombo E., Semi G., 2007, *"Multiculturalismo quotidiano: le pratiche della differenza"*, Franco Angeli, Milano.

coppie cosiddette “miste”. Infatti l’Autore<sup>40</sup> prosegue: *“Ma gli adolescenti marocchini sono davvero tutti uguali? E gli “italiani” anche, sono tutti uguali in forza del fatto di essere italiani? E poi: non ci sono adolescenti marocchini che sono anche italiani, cittadini italiani? E come bisogna essere per essere marocchini? Bisogna essere musulmani? Praticanti? E i ragazzi che hanno il papà marocchino e la mamma italiana dove li mettiamo? Né di qua né di là? Si vede bene come questo tipo di ricerca rischi di accreditare stereotipi “etnici” e di introdurre forme più o meno larvate di razzismo. La ricerca interculturale al contrario apprezza le differenze ma non ne fa delle barriere impenetrabili”* (2008:29)

Il cambiamento del contesto demografico e sociale e la presenza dell’ “Altro”<sup>41</sup> nella sua più accentuata diversità (corpo, cultura, tradizioni, esperienze) pone la società italiana ad un bisogno di ridefinizione di spazi, interazioni tra “diversi”, revisione del diritto di cittadinanza<sup>42</sup> e di riorganizzazione dei servizi socio-sanitari sul territorio.

---

<sup>40</sup> Mantovani G., 2008, *“Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze.”*, Carocci, Roma.

<sup>41</sup> “L’altro “è ciò che è”, ma è l’essere inaccessibile, indivisibile, impensabile che non rivela il non detto e il non conosciuto. L’altro è lo straniero che sfugge alla mia percezione, alla mia rappresentazione e alla mia conoscenza”. (Certomà G., 2006, *Esercizi di etica nell’ambito del servizio sociale: il volto dell’altro uomo nel pensiero di Emmanuel Lévinas*, in “Il servizio sociale è l’etica pratica dell’altruismo”, Sensibili alle foglie, Dogliani).

<sup>42</sup> Basti pensare alle questioni che stanno emergendo relativamente alle seconde generazioni- per un diritto alla cittadinanza basato sullo ius soli, piuttosto che sullo ius sanguinis (Colombo E., Marchetti C., 2009, *“Una nuova generazione di italiani: l’idea di cittadinanza tra giovani figli di immigrati”*, Franco Angeli, Milano)

## CAPITOLO 2- IL SERVIZIO SOCIALE E LA MEDIAZIONE LINGUISTICA- CULTURALE.

La società sta cambiando, grazie alle nuove tecnologie persone di origini diverse entrano facilmente in relazione, e sempre più tutte le professioni, ma specialmente quelle così dette sociali, devono fare i conti con i nuovi bisogni e esigenze degli individui.

In una società sempre più multiculturale, il servizio sociale sente la necessità di acquisire una competenza anche “culturale”.

Questa nuova necessità parte senz'altro anche dal fatto che inizia a farsi sentire in alcuni operatori il bisogno di riconoscere l'Altro nella sua diversità, senza cercare a tutti i costi di “assimilarlo” alla propria cultura occidentale, e senza incoraggiarlo costantemente ad adeguarsi agli stili di vita e ai modelli culturali della società d'arrivo, chiedendogli di trascurare o addirittura abbandonare la propria cultura d'origine. Questo proposito è ostacolato, però, dalla consistente eterogeneità delle provenienze degli stranieri presenti sul territorio: l'assistente sociale è oggettivamente impossibilitato ad approfondire gli aspetti culturali dei diversi Paesi, anche perché all'interno dello stesso Paese, a seconda delle etnie, possono essere presenti modelli culturali contrastanti tra di loro.

L'assistente sociale, nonostante la presenza di notevoli corsi di formazione interculturali, sente sempre più il bisogno di avvalersi, nelle relazioni d'aiuto con utenti immigrati, della figura del mediatore linguistico- culturale: *“Al mediatore è chiesto di essere un collega “specializzato” che non sia però un insegnante per stranieri o un assistente sociale per stranieri, ma che si occupi piuttosto di tutto ciò che viene vissuto, come “altro” e “diverso”<sup>43</sup>. Il mediatore a seconda delle richieste che è chiamato ad adempiere, può svolgere diverse funzioni a diversi livelli: “I diversi livelli della mediazione rispecchiano e veicolano, in effetti, diversi significati impliciti del concetto di integrazione e di intercultura. Quando ad esempio, il mediatore spiega agli utenti appena arrivati le caratteristiche dei servizi e della loro cultura, compie una presentazione che può avere un esito aperto: spingere l'utente ad adeguarsi; spingere il servizio e l'utente a “conoscersi” per rispettare i reciproci punti di vista; avviare un processo di negoziazione di questi punti di vista per definire le modalità ottimali del rapporto. Lo stesso vale per gli interventi di facilitazione comunicativa e per quelli di progettazione interculturale. Il mediatore, in mezzo tra due parti che dialogano, può essere un filtro culturale che opera a diversi livelli: può farsi semplicemente portavoce di uno dei due interlocutori (intento assimilatorio), può rendere accettabili e rispettabili i reciproci punti di vista, magari smorzando i toni più accesi e invitando soprattutto l'operatore a*

---

<sup>43</sup> GOZZOLI C., GALUPPO L., *Servizi e multiculturalismo: quale spazio per il mediatore interculturale?*, in Politiche sociali e servizi, n°1, anno 2006, pag. 84.

*decentrarsi (pluralismo); può creare le condizioni affinché le parti prendano in mano la situazione e cerchino insieme uno scambio possibile (interculturale) ”<sup>44</sup>.*

Il mediatore culturale ha origini straniere e nella maggior parte dei casi è immigrato, il mediatore culturale diventa importante per l’operatore, per fargli comprendere l’universo simbolico e culturale dell’Altro. La mediazione culturale è un dispositivo importante, che deve essere usato adeguatamente dai servizi sanitari e sociali, e al contempo i mediatori culturali devono essere in grado di mettere in campo le loro risorse e conoscenze culturali e di appartenenza straniera, per riuscire a creare un ponte di raccordo tra due poli: un polo costituito dall’utente straniero e la sua famiglia, e l’altro polo costituito dall’assistente sociale e il servizio in cui opera.

### 2.1. Il servizio sociale come risorsa ai bisogni dell’ individuo e della società .

L’assistente sociale rappresenta una risorsa ai bisogni delle persone intese come individui, sia come gruppi sia come aggregati di popolazione. I bisogni degli individui e di conseguenza della società, evolvono con il tempo: per questo l’assistente sociale ha bisogno di conoscere ciò che succede nel contesto in cui opera al fine di assumere decisioni adeguate e fornire risposte immediate e concrete. Maslow distingue i bisogni in tre categorie: i primari, che consentono all’uomo di sopravvivere, i secondari, che si possono definire come riguardanti la sicurezza personale e sociale, i terziari, denominati anche superiori o di autorealizzazione. Maslow, però, viene criticato per la: *“Gerarchizzazione e l’artificiosa separazione fra i tre tipi di bisogni, per cui finché non sono soddisfatti i bisogni primari non possono essere avvertiti i secondari, e così via, ipotizzando così che i bisogni di tipo culturale o di autorealizzazione o di sicurezza siano separabili dal bisogno di nutrirsi, di vestirsi, di abitare”* (Neve E., 2008:55). Anche Marx classifica i bisogni senza, però, ordinarli secondo una gerarchia. Egli considera il bisogno come prodotto sociale, determinato dal sistema economico – strutturale della società. Come afferma Neve, citando De Sandre, Marx distingue i bisogni in radicali e solvibili. Quelli radicali si aspettano un mutamento sostanziale del vivere e delle strutture sociali; invece i bisogni solvibili di fatto o potenzialmente trovano nel mercato, nelle istituzioni, una risposta. Anche Parsons pone al centro della sua ottica il sistema sociale e le istituzioni, reali soggetti del bisogno. Ma la differenza tra Parsons e Marx sta nel fatto che quest’ultimo ritiene che: *“Il sistema sociale non è così razionale e statico. Anzi, muta, e muta radicalmente nel momento in cui i bisogni si radicalizzano: il conflitto (tra classi) prodotto dai disequilibri economici (in ultima analisi da carenza di risorse) è strutturale al sistema; è come dire che per il marxismo, al contrario che per il funzionalismo, il sistema deve di volta in volta adattarsi*

---

<sup>44</sup> Ibidem, pag. 85.

*alle realtà storiche, alle dinamiche della popolazione (...). Tutte e due queste teorie tendono molto a pensare ai bisogni come a qualcosa di predeterminato, di totalmente condizionato dalla società”* (Neve E., 2008:57).

Quando si parla di persona, la si deve considerare come una unità integrata in cui le parti bio, psico-fisiche si combinano in modo indissolubile e unico dando luogo ad un’identità complessa.

L’assistente sociale deve essere in grado di rispondere a questa entità globale del bisogno, in modo da poter offrire delle risposte adeguate ai bisogni della persona che si trova davanti, perché: *“I bisogni cambiano perché mutano i fattori sociali, culturali, tecnologici, ambientali che influenzano i bisogni, e perché le persone stesse cambiano(...). L’uomo e la società sono dei continui costruttori di bisogni, di prefigurazioni e aspettative destinate a moltiplicare e modificare continuamente il bisogno”*(Neve E., 2008:66). Come continua ad affermare Neve: *“La soggettività e la globalità impongono la necessità di “conoscere” la totalità della persona e della sua situazione per poter comprendere il suo bisogno: conoscere una persona, sia pure in termini non solo intellettuali, ma di “comprensione” e quindi di partecipazione viva alle vicende della persona (o gruppo o comunità), è una cosa molto difficile, anzi impossibile da realizzare compiutamente”* (2008:66), quindi l’importante è: *“Cogliere la globalità di ogni persona in interazione con il suo contesto fisico, relazionale, istituzionale e ambientale, implica strumenti conoscitivi e costrutti teorici diversi in base ai campi di osservazione e di applicazione cui l’operatore sociale si rivolge”* (Gui L., 2004: 31).

Come detto precedentemente, il servizio sociale costituisce una risorsa ai bisogni delle persone: l’obiettivo principale è la prevenzione, il sostegno, il recupero, il raggiungimento dell’autonomia di persone o famiglie o gruppi o comunità in situazioni di bisogno e sostegno. Questo si può realizzare come sostiene Gui L., con: *“Interventi per la progettazione, organizzazione, gestione, integrazione dei servizi pubblici e privati che devono offrire una rete integrata di risposte concrete ai disagi esistenziali dei cittadini di una determinata comunità territoriale”*. Il servizio sociale è posto in una posizione di “intersezione” tra: *“Sistema politico- e quindi orientamenti di politica sociale nazionale e locale- bisogni, esigenze, aspettative delle persone e delle comunità e organizzazione delle risposte istituzionali e informali per far fronte a tali richieste, implica necessariamente che risenta di qualsiasi cambiamento, trasformazione, che avviene in queste tre dimensioni”* (2004:19). Questa prospettiva “trifocale” caratterizzante il servizio sociale italiano mette in costante relazione persona- comunità- istituzioni.

L’assistente sociale nel momento della relazione con l’utente (indifferentemente se autoctono o straniero) deve chiarire: chi chiede cosa, per chi, cosa chiede, a chi viene rivolta la richiesta e deve considerare la globalità della persona a cui indirizza il proprio aiuto professionale, come afferma il

Codice deontologico<sup>45</sup>: *“L’assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema, come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico- culturale che fisico”* (art.7). Uno dei principi operativi dei servizi alle persone è la personalizzazione dell’intervento: *“Non esistono infatti bisogni al di fuori dei soggetti portatori dei bisogni stessi e ogni bisogno assume una fisionomia diversa quante sono le particolarità individuali delle persone”*<sup>46</sup>, ma anche capacità di standardizzazione dell’intervento. Infatti: *“Per una buona riuscita del processo sono perciò necessari entrambi i momenti di personalizzazione e standardizzazione: il primo momento di rapporto con l’utente, di interpretazione e analisi del bisogno richiede capacità di personalizzazione, di empatia verso quella certa persona che arriva al servizio con il suo problema più o meno esplicito che lo fa star male; il secondo momento, in cui l’analisi della situazione della domanda e delle risorse è completata, richiede la capacità di pianificazione dell’intervento e di standardizzazione che garantisca l’uguaglianza istituzionale di ciò che viene fatto per lui e per gli altri”* (Ghezzi M., 1996:57). Importante comunque è riconoscere nella persona che si ha davanti, nonostante le difficoltà, scarsità di risorse economiche e personali, delle potenzialità e incoraggiare alla responsabilizzazione e all’autonomia, evitando di rendere l’utente dipendente dal servizio e cadere nell’assistenzialismo.

L’operatore sociale lavora in rete per poter rispondere in modo attento e completo alle richieste che gli vengono poste dall’utente (sia esso individuo, famiglia, gruppo o comunità). Infatti: *“Lavora con nodi di rete (amici, familiari, insegnante ecc ..., aiutando i nodi a svolgere il proprio ruolo o collegandosi al soggetto per il loro tramite); lavora con reti e contribuisce a crearle; produce raccordi tra risorse (collegamenti tra tecnici, tra volontari); produce reti; formula progetti secondo un modello di rete; lavora in rete, integrandosi con altri tecnici. Ne discende quindi un intervento di “tessuto”, il quale viene, a seconda dei casi, letto, capito, consolidato, lasciato operare, costruito ecc ....”* (Ferrario F., 1992: 70).

Il servizio sociale ha a che fare molto con la complessità, per tale motivo attinge conoscenze da diverse discipline quali psicologia, sociologia, e campo giuridico- amministrativo. Luigi Gui<sup>47</sup>,

---

<sup>45</sup> [http://www.ipsser.it/codice\\_deontologico\\_2009.pdf](http://www.ipsser.it/codice_deontologico_2009.pdf) .

<sup>46</sup> Ghezzi M., 1996, pag. 56, “Il rispetto dell’altro. Il lavoro sociale con gli immigrati stranieri”, Carocci, Roma.

<sup>47</sup> GUI L., 2004, *“Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina”*, Carocci Editore, Roma.

facendo un breve excursus sull'evoluzione del servizio sociale, sostiene che sul finire degli anni sessanta e per tutti gli anni settanta si affermò un approccio maggiormente sociologico, propenso a sottolineare la dimensione politica del servizio sociale come agente del cambiamento. Dalla seconda metà degli anni ottanta si diffuse significativamente la prospettiva teorica sistemico-relazionale. Tale approccio venne utilizzato sia nella comprensione delle realtà personali e familiari, sia nella lettura delle dinamiche intraorganizzative e interorganizzative.

A fine anni ottanta, venne introdotto il modello cognitivo-umanistico che utilizzò elementi sistemici e di psicologia umanistica, per mettere in rilievo l'autodeterminazione dei soggetti nel rapporto di modificazione con il loro ambiente. Negli anni novanta prese piede il modello centrato sul compito con riferimento al cognitivismo e alla psicologia dell'io e anche alla prospettiva analitica della rete. In Italia questa metodologia offre l'orientamento alla casistica individuale (reti di compito), alla promozione comunitaria (reti sociali) e alle forme organizzative e istituzionali (reti di servizi). L'approccio di rete nel servizio sociale italiano si trasformò assieme al welfare mix che cercava di fornire strategie per il conseguimento del benessere, con il coinvolgimento di diversi soggetti attivi nelle comunità locali, provenienti sia dal settore pubblico che dai settori del mercato e delle organizzazioni no profit. Ogni persona partecipa e collabora per la costruzione del proprio benessere, questo secondo la prospettiva teorica-operativa dell'empowerment. Inoltre oltre a compiti di progettazione e gestione dei servizi, l'assistente sociale assunse una funzione di management sia nella gestione delle situazioni individuali problematiche, sia nella gestione delle risorse umane ed economiche nelle organizzazioni. Negli ultimi anni si stanno delineando, con il cambiamento dell'assetto della società, alcune teorie di servizio sociale che fanno riferimento alla prospettiva della mediazione nelle situazioni di microconflittualità sia individuale che sociale, soprattutto in ambito multiculturale. Altra funzione da cui, negli ultimi anni, attinge il servizio sociale, è l'advocacy. Essa è importante perché: *“Scaturisce dalla vicinanza e nella condivisione con le vittime delle ingiustizie e dalla presenza attiva nei confronti dei problemi sociali. Non si esaurisce in un'unica azione: è un processo dinamico che comprende l'ascolto e l'accompagnamento delle persone coinvolte, lo sviluppo di strategie, la realizzazione di campagne di sensibilizzazione e mobilitazione dell'opinione pubblica, e il costante rapporto con le istituzioni, allo scopo di orientarne l'attività e di influire sui processi decisionali. Sono quindi essenziali sia il contatto diretto con le vittime e con coloro che generano ingiustizie, sia un lavoro di ricerca, condotto da esperti, sulle cause strutturali che le spiegano e sulle possibili soluzioni, in particolare sulle politiche pubbliche già in atto”*<sup>48</sup>.

---

<sup>48</sup> Costa Giacomo S.I, “Aggiornamenti sociali”, maggio 2009.

## 2.2. Il servizio sociale e il suo approccio alla relazione con l'Altro (immigrato).

L'assistente sociale si trova sempre di più ad avere a che fare con utenti di nazionalità differenti dalla propria e lavora per l'inclusione delle persone immigrate nei servizi sociali e sanitari del welfare.

Come indicato da Spinelli, Green individua delle procedure culturalmente competenti per arrivare a offrire un sostegno reale all'immigrato: esse sono: *“Una chiarificazione dei valori personali dell'operatore riguardo alle minoranze, l'articolazione dei valori personali e professionali e dei modi nei quali possono entrare in conflitto con gli utenti stranieri, oppure favorire i bisogni dei clienti stranieri, lo sviluppo di tecniche di colloquio che riflettono la comprensione da parte dell'operatore del ruolo della lingua e delle barriere linguistiche, la capacità di usare risorse a favore di una particolare comunità etnica, lo sviluppo della conoscenza delle tecniche per imparare la storia, le tradizioni e i valori di un gruppo etnico, l'abilità nel comunicare informazioni sulle caratteristiche culturali di un certo gruppo ad altri professionisti, la necessità di aumentare la conoscenza dell'impatto delle politiche sociali e dei servizi sui clienti immigrati”* (Spinelli E., 2005: 20).

L'assistente sociale occidentale, nello specifico italiano, nel momento della relazione con l'Altro (straniero, non occidentale) deve cercare di non considerare il proprio modo di pensare e di comportarsi, acquisito vivendo in Italia, come assoluto e più giusto, ma con gli utenti immigrati dovrebbe sforzarsi di acquisire degli strumenti, oltre a quelli specificatamente professionali, caratterizzati da: *“Il superamento di un'ottica eurocentrica, la ricerca di spazi di convivenza civile, la constatazione che il fenomeno costituisce non tanto una minaccia ma anche una risorsa, l'attenuazione degli stereotipi generalizzati, il diritto e dovere di una critica individualizzata nei confronti di tutte le culture, comprese la nostra”* (Ghezzi M., 1996:20), come aggiunge anche Spinelli: *“Un efficace erogazione dei servizi presuppone che gli operatori abbiano sviluppato una sensibilità culturale, si richiede cioè all'operatore l'abilità di pensare in modo flessibile, di riconoscere che il proprio modo di pensare e di comportarsi non è l'unico e addirittura di situare il proprio punto di vista come uno tra i tanti, e non come ciò che è ovvio, normale, incontestabile. Di fronte a comportamenti ai nostri occhi problematici, è necessario chiedersi se questi sono considerati “normali” o disfunzionali nella cultura dell'immigrato, cercando di evitare che gli “ostacoli culturali” nella comunicazione con gli stranieri possano incidere in modo negativo sulla valutazione dell'utente”* (Spinelli E., 2005:106). Se l'assistente sociale si fa condizionare in maniera sostanziale da pregiudizi e stereotipi, non riconoscendo di averne per cercare di smussarli,



rischia di perpetrarli nell'utente che ha davanti secondo la *profezia che si auto-adempie*<sup>49</sup>. A questo proposito Ghezzi M. afferma: “ *Gli stereotipi non sono infatti credenze formate nel noto, in realtà sono continuamente rinforzati dal comportamento di chi ne ha e di chi ne è oggetto. Allora Mohammed si lascia assistere, dichiara di voler soldi, accetta l'elemosina, accetta il lavoro provvisorio e mal pagato. In parte perché ne ha veramente bisogno, in parte perché è ciò che il territorio benpensante delle buone intenzioni gli offre come ruolo; allora accetta, ma accettando rinforza lo stereotipo*” (1996:36).

Un aspetto fondamentale della professione dell'assistente sociale è la capacità di instaurare una relazione d'aiuto, che intercorre tra il professionista e l'utente. È una relazione che va pensata e sostenuta e che richiede disponibilità all'ascolto, fiducia reciproca e responsabilità professionale: “*La relazione d'aiuto può essere definita come l'insieme delle azioni professionali indirizzate ai rapporti con la persona, il contesto di appartenenza e l'organizzazione di riferimento, connotandosi in base al rapporto interpersonale e alle aspettative reciproche di scambio e comunicazione*”<sup>50</sup>.

L'assistente sociale nella relazione d'aiuto deve quindi attuare il proprio intervento cercando di intersecare i bisogni delle persone, le istanze comunitarie, le esigenze dell'organizzazione in cui si opera e l'implementazione delle risorse utili.

Nella relazione d'aiuto, l'assistente sociale si assume la responsabilità dell' “Altro” bisognoso d'aiuto che si rivolge al professionista perché vede in lui una risorsa in grado di sostenerlo nel suo momento di difficoltà. Certomà G., prendendo spunto da Levinas afferma: “*L'altro è prossimità che mi assegna una responsabilità. Io sono responsabile per ciò che manca al prossimo e al volto dell'altro. (...) Io non posso lasciarlo solo di fronte alla solitudine, al tragico destino dell'esistenza, all'enigma della morte, ma debbo sopportare il carico opprimente della sua sofferenza e del suo dolore. Il volto del prossimo mi significa una responsabilità irrecusabile, precedente ogni libero assenso, ogni patto, ogni contatto*” (2006:136).

---

<sup>49</sup> Per profezia che si auto-adempie si devono considerarne i principali teorici quali Thomas e Merton. William Thomas sosteneva che: “Se gli uomini definiscono certe situazioni come reali, esse sono reali nelle loro conseguenze” (teorema di Thomas coniato nel 1928); Merton la definiva come: “Una supposizione o profezia che per il solo fatto di essere stata pronunciata, fa realizzare l'avvenimento presunto, aspettato o predetto, confermando in tal modo la propria veridicità». Ecco che, se l'assistente sociale considera l'utente che ha davanti, perché appartenente ad un'altra cultura, come privo di risorse, perché arretrato culturalmente, oppure non degno di svolgere mansioni ad alta qualifica, perché ritenuto inferiore, l'utente può percepire questo messaggio e facilmente interiorizzarlo, ritenendosi veramente arretrato e con scarse capacità: questa è la profezia che si auto adempie.

<sup>50</sup> Prizzon C., 2011, *Relazione d'aiuto*, in Dizionario Di Servizio Sociale a cura di Dal Ponticelli, Carocci Faber, Roma, pag. 533.

L'assistente sociale sempre più è chiamato a rispondere a problematiche correlate alla disoccupazione<sup>51</sup>, povertà, disagio abitativo e a scarse risorse a disposizione, di conseguenza deve riuscire sempre più a fornire risposte efficaci ed efficienti, sia nei confronti delle richieste dell'utente molte volte straniero, sia nei confronti di quelle del servizio per cui lavora, che impone sempre più frequentemente un restringimento dei costi.

Una strategia per affrontare al meglio una relazione d'aiuto con l'utente straniero sta nel fare emergere e riconoscere a quest'ultimo le sue capacità, chiedendo alla persona stessa di spiegare e insegnare le sue abitudini. A tal proposito Spinelli afferma: *“La molteplicità dei gruppi etnici presenti in Italia rende impossibile per qualsiasi assistente sociale una tale conoscenza. Per questa ragione vanno incoraggiati gli immigrati a essere loro a insegnare, a far conoscere agli operatori le loro culture, abitudini e credenze, in un contesto professionale che renda meno impari la relazione tra assistente sociale e immigrato, dando voce alla soggettività dell'utente straniero, ma soprattutto conoscendone la competenza”* (2005:107).

È importante evitare di considerare gli immigrati come un unico mondo ovvero tutti uguali tra di loro, perché ci sono differenze di nazionalità, intra- etniche, di classe sociale, religiose, di titolo di studio, attività lavorativa svolta nel proprio paese d'origine, specifica area di provenienza (ovvero se da zone rurali o urbane). Rilevanti sono anche le differenze di genere, generazionali e il modo individuale di comportamento.

Il riconoscimento da parte dell'assistente sociale dell'unicità della persona che gli chiede aiuto e dell'importanza di entrare nel suo contesto sono fattori fondamentali esplicitati anche dal codice deontologico<sup>52</sup>, in particolare gli articoli 7-8 del titolo II affermano: *“L'assistente sociale riconosce la centralità della persona in ogni intervento. Considera e accoglie ogni persona portatrice di una domanda, di un bisogno, di un problema come unica e distinta da altre in analoghe situazioni e la colloca entro il suo contesto di vita, di relazione e di ambiente, inteso sia in senso antropologico-culturale, che fisico”* (art.7); *“L'assistente sociale svolge la propria azione professionale senza discriminazione di età, di sesso, di stato civile, di etnia, di nazionalità, di religione, di condizione sociale, di ideologia politica, di minorazione psichica o fisica, o di qualsiasi altra differenza che caratterizzi la persona”* (art.8).

---

<sup>51</sup> Per gli immigrati stranieri, la perdita di lavoro è ancora più frustrante, perché la maggior parte di loro ha deciso di emigrare dal Paese d'origine per trovare un'occupazione lavorativa migliore in Occidente. Nella maggior parte dei casi il loro titolo di soggiorno dipende dal lavoro. Spinelli infatti afferma: *“La disoccupazione nel paese d'immigrazione è pertanto problematica non solo perché viene a mancare a volte il reddito minimo di sopravvivenza, ma anche perché viene messa in discussione quella motivazione, il lavoro, che permette al migrante di giustificare a sé stesso e agli altri il suo essere lontano”* (Spinelli E., 2005:32).

<sup>52</sup> [http://www.ipsser.it/codice\\_deontologico\\_2009.pdf](http://www.ipsser.it/codice_deontologico_2009.pdf)

L'assistente sociale con l'utente straniero deve fare un'ulteriore sforzo rispetto alla relazione con un connazionale (italiano); ovvero deve cercare di mettersi nel mondo, nelle tradizioni, nei modi di pensare dell'Altro e forse, come afferma "Animazione Sociale", ogni tanto dovrebbe *"uscire dalla sua scrivania"* e andare in *"strada"* a vedere e a conoscere questi mondi: *"In altre parole andare in strada significa essere disponibili a fare a meno di quella sorta di "incantesimo rassicurante" che è la scrivania che si frappone tra l'operatore e il destinatario. Infatti, tali interventi introducono una filosofia dell'idea di relazione d'aiuto costruita su più luoghi e basata su patti sociali successivi. Pongono come elemento di centralità la valorizzazione della risorsa "persona" e i processi di empowerment, mentre prima tutto ruotava intorno alla definizione e risposta ai bisogni. Trasformano il ruolo dell'operatore non più come "portatore di verità", ma come "attore di un processo di cambiamento verso possibili soluzioni"*<sup>53</sup>.

Cercare di comprendere la persona che si ha davanti non significa essere accondiscendenti e accettare ogni azione dell'utente, giustificando un determinato modo d'agire perché appartenente ad una determinata cultura, perché anche questo atteggiamento dell'operatore non è costruttivo per una buona relazione d'aiuto. Come afferma Mazzetti<sup>54</sup>, l'operatore e l'utente straniero possono assumere diversi atteggiamenti nella loro conoscenza: il primo può essere *l'arroccamento*, ovvero l'operatore si chiede cosa gli stia chiedendo l'utente straniero, convinto che le cose stanno così come le conosce lui, dall'altra parte l'utente assume un atteggiamento di chiusura e usa il servizio solo per ottenere ciò che gli serve, senza voler intraprendere una vera e propria relazione. Il secondo atteggiamento è *l'iperadattamento*, che può essere conseguente all'arroccamento, mentre altre volte sembra essere la prima reazione, da una parte l'operatore pensa che per capire l'utente che ha davanti deve adattarsi a lui e accettare tutto quello che l'utente fa e dice: non è raro vedere operatori che nello sforzo di adattarsi del tutto al paziente straniero finiscono per sentirsi manipolati e forse addirittura frustrati per la mancanza di risultati, d'altra parte l'utente straniero pensa che per essere accettato debba assumere in toto gli stili di vita italiani. Il terzo tipo di atteggiamento è quello di *riformulazione e moltiplicazione della propria identità*, in cui l'operatore si chiede: *"Quali possono essere i miei nuovi modi di essere professionista con gli stranieri?"*, dall'altra parte l'utente riflette su: *"Quali possono essere i miei nuovi modi di essere qui?"*. L'assistente sociale nella relazione

---

<sup>53</sup> Animazione sociale 251/2011, *"C'è chi spezza l'incantesimo della scrivania. Appunti per una mediazione in servizi di prossimità con persone immigrate"*, pag. 97.

<sup>54</sup> Mazzetti M., 2010, *"Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto"*, Carocci Faber, Roma.

con la persona o famiglie di diversa provenienza e tradizioni e anche l'utente/i straniero/i devono cercare continuamente di negoziare, di venirsi incontro, evitando la strada dell'arroccamento e dell'iperadattamento.

### 2.3. La mediazione linguistica- culturale.

Il tema della mediazione culturale, intesa come modalità per promuovere l'integrazione degli stranieri e valorizzare le diversità, emerge per la prima volta nella normativa nazionale nell'art. 36 e nell'art. 40 della legge 40 del 6 marzo 1998, "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", in seguito recepiti rispettivamente dall'art. 38 e dall'art. 42 del D.lgs 286 del 25 luglio 1998, Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione. All'art. 42 dedicato alle "Misure di integrazione sociale", al comma 1, lettera d, dopo aver parlato delle funzioni svolte "dallo Stato, Regioni, 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 d'origine", in tema di integrazione suddetto articolo recita che: *"Saranno favorite 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 ai 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"*.

La figura del mediatore interculturale è stata pensata inizialmente, soprattutto per l'ambito scolastico, infatti il D.P.R. n.394 del 31 agosto 1999, "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", all'articolo 45 dedicato all'iscrizione scolastica, il comma 5 recita: *"Il collegio dei docenti formula proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni stranieri. Ove necessario, anche attraverso intese con l'ente locale, l'istruzione scolastica si avvale dell'opera dei mediatori culturali qualificati"*.

Secondo il DGR n. 4222/2007, la Regione Veneto interviene in ambito scolastico con l'obiettivo di: *"Sostenere l'integrazione sociale e scolastica della popolazione immigrata, e in specifico dei minori immigrati, mediante programmi integrati di azioni territoriali, coordinate con gli strumenti di programmazione delle Conferenze dei Sindaci (Piani di zona), finalizzate all'inserimento scolastico, insegnamento della lingua italiana, promozione di interventi educativi, inserimento delle donne immigrate, informazione, promozione del dialogo tra le culture, valorizzazione dei mediatori linguistico-culturali"*. In questo contesto, la mediazione culturale si connota come strumentale alla

creazione di un rapporto tridimensionale - che coinvolge la Scuola, gli alunni stranieri e le famiglie – che faciliti la comunicazione tra i soggetti coinvolti, favorendo l'accoglienza e l'integrazione dei minori, la partecipazione dei genitori e l'azione educativa della scuola.

La Regione Veneto, comunque, non definisce la figura professionale del mediatore interculturale, anche se sono presenti alcune norme regionali, riguardanti l'area socio sanitaria e scolastica che delineano politiche d'intervento nell'ambito delle azioni di mediazione interculturale. Nel Piano Regionale triennale 2007-2009, relativo agli interventi nel settore dell'immigrazione, la valorizzazione dei mediatori linguistico- culturali è posta tra gli obiettivi, da perseguirsi attraverso reti di pianificazione locale, volti alla promozione e alla realizzazione di specifici interventi di sostegno all'integrazione. La valorizzazione delle competenze di operatori qualificati si configura, nella visione del legislatore regionale, quale miglior opzione per accrescere attenzione, responsabilizzazione e partecipazione organizzata e trasversale dei diversi attori territoriali ai temi migratori, per avvicinare le domande di informazione e di integrazione alle offerte territoriali dei servizi, per favorire lo scambio di buone pratiche. La concezione della formazione degli operatori quale ambito prioritario degli interventi di integrazione pianificati dalla Regione del Veneto viene ribadita e rafforzata nella codificazione del Piano Regionale triennale 2010-2012<sup>55</sup>, relativo agli interventi nel settore dell'immigrazione. In questa sede, la formazione e l'aggiornamento dei mediatori linguistico- culturali vengono posti tra gli obiettivi della pianificazione regionale poiché: *“Rappresentano in concreto la capacità del territorio di organizzarsi e attrezzarsi alla gestione dell'impatto del fenomeno immigratorio sui sistemi locali, a professionalizzare e specializzare le risposte dei servizi”*<sup>56</sup>. In alcune città italiane, a Milano, in primo luogo, e poi a Torino e a Bologna, sono stati organizzati corsi di formazione professionale per mediatori linguistici-culturali.

La mediazione linguistica- culturale si sviluppa in Italia negli ultimi anni, come una necessità sentita dagli operatori pubblici e privati, e forse in contraddizione con un contesto che tende a restringere sempre più il riconoscimento dei diritti ai cittadini stranieri: *“La necessità della mediazione linguistico- culturale appare come una strategia possibile di riconoscimento di alcuni dei diritti negati. L'inserimento della figura del mediatore linguistico culturale nei consultori ginecologici e pediatrici e nei servizi socio sanitari e ospedalieri, nella pratica ha significato considerare il fenomeno immigratorio come irreversibile e permanente e ha permesso, soprattutto,*

---

<sup>55</sup> [http://www.regione.veneto.it/NR/rdonlyres/83A9D862-2CC9-4922-BEE2-2E77064EE8FE/0/triennale2010\\_2012.pdf](http://www.regione.veneto.it/NR/rdonlyres/83A9D862-2CC9-4922-BEE2-2E77064EE8FE/0/triennale2010_2012.pdf)

<sup>56</sup> <http://www.integrazionemigranti.gov.it/mediazione/Veneto/Pagine/default.aspx>

*la sperimentazione di nuovi modelli di intervento in una prospettiva di inclusione e riconoscimento della differenza”* (Castiglioni M., 2004:18).

L'elemento che contraddistingue la figura del mediatore culturale è quello di avere origini straniere e di aver vissuto l'immigrazione, è importante che il mediatore culturale abbia provato su di sé l'esperienza migratoria, perché questo gli consente più facilmente di mettersi nei panni dell'altro (straniero).

L'intervento del mediatore culturale e la sua appartenenza ad una specifica comunità d'origine, consente all'operatore occidentale di poter entrare nell'universo simbolico e culturale dell'utente straniero.

La mediatrice culturale<sup>57</sup> può assumere diverse funzioni a seconda del servizio o dell'ente per cui opera, e delle richieste a cui è chiamata a rispondere, per cui: *“I significati variano a seconda del tipo di servizio in cui la/il mediatrice/mediatore è inserita/o a seconda che si tratti di un servizio specificatamente costruito per gli immigrati stranieri piuttosto che universalistico, a seconda del tipo di intervento, emergenziale o collocato all'interno di una strategia e di una progettualità, a seconda delle aspettative di singoli operatori e dei singoli mediatori, a seconda anche delle scelte politiche rispetto a prospettive diverse sulle migrazioni e sulla società multi-etnica o inter-etnica ecc... e non ultimo a seconda del genere”* (Balsamo F., 2003:148). Infatti: *“Diverse sono le tipologie di domande, esse provengono dagli operatori dei servizi, in difficoltà nella gestione quotidiana del rapporto con gli utenti stranieri; esse provengono anche dagli immigrati che accedono ai servizi, non meno a disagio nel rapporto con gli operatori italiani; esse provengono dal contesto sociale in cui le culture si incontrano nella quotidianità”*<sup>58</sup>.

Il mediatore linguistico culturale (MLC) può essere interpellato per svolgere diverse tipi di funzioni<sup>59</sup>, quali: interprete linguistico e traduttore occasionale, il mediatore molte volte viene chiamato per tradurre, in particolare negli uffici per stranieri, nelle questure e nei comuni, che sembrano non riuscire ad avviare progetti specifici di intervento, che vadano al di là dall'offrire risposte all'emergenza, utilizzando il mediatore in modo strumentale e molto limitato. L'utilizzo del mediatore come mero interprete linguistico, è un utilizzo superficiale delle potenzialità che potrebbe offrire il MLC, infatti, parlando dell'utilizzo della mediazione prettamente linguistica Perocco

---

<sup>57</sup> La mediazione culturale è esercitata maggiormente da donne, può essere considerata come una professione d'aiuto come ad esempio l'infermiera, l'assistente sociale. Professioni svolte principalmente da donne.

<sup>58</sup> Gozzoli C., Galuppo L. *“Servizi e multiculturalismo: quale spazio per il mediatore interculturale?”* in Politiche sociali e servizi, n°1, anno 2006, pag. 83.

<sup>59</sup> Castiglioni M., 2004, *“La mediazione linguistico- culturale. Principi, strategie, esperienze”*, Franco Angeli, Milano.

afferma: *“è l’esercizio di una competenza che avviene sotto il segno dell’urgenza ed è funzionale al compiersi di un atto burocratico, compilativo. Chi pone la domanda e chi deve dare una risposta devono comunicare quanto basta per dare avvio alla procedura. (...) Non lascia spazio alla mediazione, non avvia un dialogo vero e proprio. È come se si trattasse di una convocazione all’istante, che impone una certa fretta, che lascia la mediazione fuori dalla porta dell’organizzazione da cui la chiamata è partita”*<sup>60</sup>; la seconda funzione del mediatore culturale potrebbe essere quello di informatore e traduttore delle regole (leggi, diritti e doveri); la terza è una funzione prevalentemente psico-sociale, di accompagnamento, sostegno, aiuto, questa funzione è importante perché parte da una forte identificazione e condivisione dei vissuti e problemi legati all’immigrazione tra il mediatore e l’utente. Il/la mediatore/trice culturale cerca di offrire un’interpretazione culturale, di reinterpretare i bisogni, evidenziandone la legittimità nel contesto culturale proprio e dell’utente straniero, alla luce dei codici culturali e comportamentali entro cui si generano; la quarta funzione è quella di creatore di cultura, cercare di unire aspetti della cultura del paese d’origine con quella del paese d’accoglienza, diventando un produttore e riproduttore di incroci e riproduzioni interculturali nuove. Questo tipo di azione è rivolta soprattutto nei progetti che cercano di coinvolgere le seconde generazioni.

Un mediatore culturale può essere considerato un buon mediatore se, nella relazione con l’utente e l’operatore, riesce a facilitare la comunicazione tra questi due poli. In questa relazione che con l’intervento del mediatore culturale diventa a tre<sup>61</sup>, quest’ultimo è utile se non si costituisce come un ostacolo o un muro, infatti: *“Il mediatore deve rispondere contemporaneamente alle aspettative ed alle esigenze di comunicazione dell’operatore italiano, incorporando e trasmettendo prescrizioni, aspettative e regole specifiche del servizio (ambito sociale e istituzionale) e dell’utente, accogliendo e reinterprestando la diversità. (...) Il mediatore deve favorire fra i partner della comunicazione relazioni di alleanza, assumendo in ogni caso un ruolo di arbitraggio e scoraggiando o bloccando l’insorgere di atteggiamenti di subordinazione, di esclusione o di compiacimento”* (Castiglioni M., 2004: 95).

Roveda A. afferma che la figura del mediatore culturale dovrebbe avere le seguenti caratteristiche: *“Essere al di sopra delle parti (non deve rappresentare il gruppo culturale di appartenenza, non esserne il leader); avere una buona padronanza della lingua italiana; avere una solida formazione*

---

<sup>60</sup> [www.programmaintegra.it/modules/news/article.php](http://www.programmaintegra.it/modules/news/article.php), pag. 143.

<sup>61</sup> *“L’analisi del legame nella triade (operatore, mediatore culturale, utente) che è, in verità, un modello artificialmente ritagliato perché nel reticolo dei legami sociali l’operatore è a sua volta legato a un servizio, a dei superiori verso i quali è responsabile, e l’utente a una famiglia o più reti familiari, qui e altrove, anche attraverso le frontiere, e anche a una “comunità” variamente definita”* (Balsamo F., 2003: 155).

*culturale, una pacata storia d'immigrazione e conoscere i meccanismi della comunicazione; conoscere le modalità di accesso ai servizi e le modalità di espletamento delle principali pratiche; essere elastico nell'interpretazione del ruolo dovendo operare su fronti diversi e con vari servizi; essere capace di promuovere/facilitare la partecipazione delle famiglie immigrate alla vita della comunità locale in condizioni di pari opportunità (capirsi e farsi capire); (...) essere capace di sensibilizzare le comunità d'accoglienza e quelle accolte sulle tematiche interculturali nell'ambito della programmazione dei singoli territoriali; non avere spiccati atteggiamenti rivendicativi o auto denigranti che possono essere mettere a disagio sia gli operatori italiani, sia gli utenti stranieri” (2009: 28).*

Il ruolo del mediatore culturale non è semplice, perché molte volte si pone in una relazione (ad esempio: tra assistente sociale e utente) già iniziata, che probabilmente si è evoluta in una serie di incomprensioni e di non detti. Inoltre, il MLC può rischiare di identificarsi un po' troppo nell'utente, che proviene dal suo stesso Paese d'origine. A tal proposito, Castiglioni afferma: *“Il mediatore culturale può facilmente identificarsi con il paziente soprattutto, se egli appartiene al suo stesso paese, cultura, etnia; in questo caso può correre il pericolo di sbilanciare a tal punto il proprio intervento da favorire un feedback che escluda il medico/ operatore italiano dal processo di comunicazione. Se il MLC si lascia coinvolgere emotivamente dalle difficoltà personali o dalla situazione materiale del paziente, difficilmente potrà svolgere il proprio ruolo e si “caricherà” di tensioni e ansie che renderanno lo svolgimento del proprio compito ancora più difficoltoso”*(2004:99), ma il mediatore può cadere anche in un atteggiamento opposto, ovvero trasformarsi nel portavoce del servizio, imponendo rigidamente all'utente ciò che il servizio decide. Il/la mediatore/trice culturale vive dei conflitti interni non indifferenti: *“La mediatrice, attrice di questo processo storico di enorme cambiamento sociale, vive su di sé conflitti interni propri di chi, facendosi strumento di comunicazione, catalizza anche tutti i conflitti potenziali e no, le diverse aspettative, anche quelle che invece di incontrarsi si scontrano: la doppia appartenenza di questa figura multifaccia è causa di difficoltà e di conflitti interiori che richiedono sostegni a livello psicologico e di formazione alla persona che ne interpreta il ruolo”, oppure: “ La mediatrice è trascinata dal servizio a identificarsi con gli operatori, tuttavia, se è troppo identificata col servizio, è vista dalla comunità di appartenenza come una traditrice o come un agente di controllo”* (Balsamo F., 2003:152).

La mediazione culturale ha anche un connotato sociale, e quindi può essere definita anche socio-culturale, infatti essa è: *“Colpire nel punto giusto (...), perché riconosce che la mediazione è un*



*rapporto di forza, sta in mezzo a conflitti e in qualche modo deve risponderne*”<sup>62</sup>, Perocco citando Gnisci afferma che: *“L’espressione avverbiale “in mezzo” può significare non solo nello “spazio tra due”, “nell’intercapedine”, ma proprio “in mezzo alle cose”, “in mezzo a tutti”. È proprio a questo secondo significato che rinvia la mediazione che chiamiamo socio- culturale, ossia nella società, a contatto con la vita quotidiana e capace di produrre discorsi pubblici”*<sup>63</sup>.

Importante è il luogo fisico e istituzionale in cui avviene la mediazione linguistico culturale ovvero se all’interno di ospedali, consultori familiari, comuni, associazioni di volontariato, perché in questi casi, i compiti e il ruolo del mediatore vengono prestabiliti nella formulazione del progetto stesso. Il lavorare per progetti se da una parte ha lo svantaggio di non avere una continuità e di essere precario, dall’altra ha il vantaggio di poter razionalizzare e organizzare la presenza del mediatore nel servizio, in termini di orari, funzioni.

Il/la mediatore/trice culturale non deve solo conoscere la propria lingua madre, la propria cultura d’origine o aver sperimentato la migrazione, ma deve anche avere un’adeguata formazione<sup>64</sup>. Infatti nel corso degli ultimi anni, si sono organizzati numerosi corsi di formazione per creare queste figure sempre più indispensabili.

Il fatto che non ci siano: una normativa precisa e delineata sulla figura del mediatore linguistico-culturale, l’appartenenza ad un albo professionale, il riconoscimento da parte delle istituzioni e degli operatori della professione del/della mediatore/trice culturale, ne comporta che anche i corsi di formazione che stanno man mano prendendo piede risultano per alcuni aspetti essere inefficaci, come afferma Perocco: *“Si parla di corsi di formazione per le mediatrici, che sono importanti ma anche inutili se non sono accompagnati da un cambiamento strutturale, sociale, della posizione, del ruolo della mediatrice all’interno dell’organizzazione. Non si tratta solo di aumentare le competenze e le capacità di trasmettere informazioni, né di migliorare le tecniche di comunicazione, perché il suo spessore è sociologico e il problema è politico. Riguarda le strutture*

---

<sup>62</sup> [www.programmintegra.it/modules/news/article.php](http://www.programmintegra.it/modules/news/article.php), pag. 145.

<sup>63</sup> *Ibidem*.

<sup>64</sup> A Verona, per esempio, è stato realizzato il Master in Mediazione culturale a partire dagli anni 2002-2003 finanziato con il progetto FSE (Fondo Sociale Europeo) del 2002, in questo Master si approfondiscono: i metodi e le tecniche proprie della mediazione e l’inserimento della figura del mediatore nella relazione probabilmente già iniziata tra utente e operatore sanitario, assistente sociale, metodi esplicativi degli impliciti delle lingue, analisi e supervisione di processi di mediazione attuati. (Sala G., 2000, *Pensare la mediazione. Pratiche ed esperienze di formazione*, Università degli Studi di Verona).

*organizzative, i rapporti di ruolo e in fin dei conti rinvia a scelte politiche attinenti “l’integrazione”<sup>65</sup>.*

Sarebbe opportuno per gli assistenti sociali conoscere gli ambiti di lavoro del mediatore culturale, la sua formazione, la sua storia, in modo da saperlo coinvolgere al meglio nelle relazioni che crea con l’utente, e costruire insieme a quest’ultimo e al mediatore di origine straniera, dei progetti efficaci ed efficienti a sostegno e a promozione dell’autonomia della persona che si è rivolta al servizio.

### 2.3.1. Prospettive e sfide della mediazione linguistica- culturale.

La professione del mediatore culturale deve ancora consolidarsi e per farlo ha bisogno di spazi e tempo adeguati per riflettere sul proprio riconoscimento e mandato, oltre che sul significato e sulle funzioni che ogni mediatore attribuisce alla propria figura.

La mediazione linguistica- culturale in futuro sarà sempre più utilizzata da ospedali, servizio sociale, scuole; ma la richiesta di questa figura da parte delle varie organizzazioni deve essere percepita dai mediatori come un punto di partenza su cui lavorare, per poter offrire una cornice più sicura e più definita alla professione. Altrimenti il mediatore culturale rischia di diventare una figura richiesta in caso di emergenze o di conflitti oramai irrisolvibili tra operatore e utente. Oltre a tale rischio, il mediatore può incorrere in quello di diventare il rappresentante degli immigrati, non adempiendo a quella funzione di medium, di collegamento, di ponte e di interazione tra operatore italiano e utente (di origine straniera).

La mediazione culturale sarebbe meglio che pensasse a definire il proprio ambito, individuando rami di specializzazioni più chiari, come, per esempio, la progettazione e promozione di interventi culturali, oppure formazioni interculturali nelle organizzazioni o nei servizi, oppure azioni nelle comunità per l’integrazione sociale e per la gestione di conflitti. Una suddivisione di questo tipo riuscirebbe molto probabilmente a chiarificare l’offerta e anche la domanda che viene fatta al mediatore culturale, evitando anche che tale professionista venga considerato generalmente come “colui che aiuta l’operatore italiano a parlare con gli immigrati”. Ambiti di lavoro più definiti consentono sia ai servizi che ai mediatori stessi di avere una definizione più chiara del concetto di mediazione culturale.

È auspicabile che in futuro dai vari corsi di formazione in mediazione culturale escano professionisti specializzati e che coloro che sono già mediatori culturali si adoperino per una

---

<sup>65</sup> Chiaretti G., Perocco F., *Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige*, Bolzano, pag. 132 (fonte: [www.programmaintegra.it/modules/news/article.php](http://www.programmaintegra.it/modules/news/article.php)).

maggior definizione e specializzazione delle proprie funzioni, al fine di ottenere un maggior riconoscimento della professione da parte delle istituzioni che ne usufruiscono.

La consapevolezza del proprio ruolo nella progettazione e promozione all'integrazione sociale da parte delle mediatrici culturali nel progetto "Legami per crescere" curato dal Comune di Verona, "Area Famiglia, Minori, Accoglienza", ha rivestito un'importanza fondamentale ai fini della buona riuscita del progetto stesso, in quanto presupposto necessario per il riconoscimento dell'ambito di attività del mediatore culturale da parte degli assistenti sociali.

Gli assistenti sociali dell'equipe affido del Comune di Verona, alla luce di ricerche svolte sul territorio veronese, hanno considerato importante lo svolgimento di tale progetto per rispondere ai bisogni degli individui e della società a cui quotidianamente erano chiamati a rispondere.

CAPITOLO 3- L'ESPERIENZA DELLA MEDIAZIONE CULTURALE E  
DELL'ASSESSORATO DEI SERVIZI SOCIALI E FAMIGLIA DEL COMUNE DI VERONA  
NEL PROGETTO "LEGAMI PER CRESCERE. CURA, PROTEZIONE, TUTELA DEI MINORI  
STRANIERI ED AFFIDO FAMILIARE E OMOCULTURALE".

L'immigrazione è considerata sempre più un dato strutturale della nostra società. Molte persone di origine straniera sono presenti in Italia da tantissimi anni, lavorano e contribuiscono a creare *"l'11% del Pil, pagano 7,5 miliardi di euro all'anno tra tasse e contributi (Inps, Iva, rinnovo permesso di soggiorno, pratiche di cittadinanza), in cambio di servizi pari a 6 miliardi di euro (sanità, case popolari e scuola)"*<sup>66</sup>. Nella maggior parte dei casi vivono in nuclei familiari, con figli nati in Italia o ricongiunti in età prescolare.

Gli immigrati si stabiliscono sempre più per il lungo periodo, si inseriscono e partecipano nella vita sociale italiana. A fronte di questo, popolazione autoctona, istituzioni pubbliche e private, associazioni presenti sul territorio nazionale non possono che prendere atto di questo cambiamento e proporre azioni, attività, strategie, al fine di favorire una buona convivenza tra culture<sup>67</sup> e stili di vita diversi.

Come chiaro esempio di riconoscimento e constatazione da parte delle istituzioni e degli operatori del suddetto cambiamento in atto, mi occuperò del progetto "affido omoculturale" di tipo diurno, curato dal Comune di Verona. L'affido omoculturale vede nelle famiglie immigrate una possibile risorsa per la collettività e si affianca alle altre varie forme di solidarietà informale, già esistenti nelle comunità straniere presenti sul territorio a sostegno di connazionali in difficoltà.

Gli affidi omoculturali sono già stati sperimentati in diverse città italiane quali Genova, Milano, Padova, Parma, Ravenna, Venezia, al fine di permettere a minori non accompagnati di essere affidati e accolti in famiglie provenienti dallo stesso Paese estero.

Come detto precedentemente, focalizzerò la mia attenzione sul progetto "Legami per crescere", elaborato e attuato dal Comune di Verona, nello specifico dall' "Assessorato Servizi Sociali e Famiglia" e curato dallo Studio Guglielma (società cooperativa veronese per la ricerca, creazione, progettazione, consulenza sociale e formazione).

Secondo il Dossier Statistico Caritas Migrantes, in Veneto, alla fine dell'anno 2011, erano presenti circa 426.199 cittadini stranieri regolari. Il Veneto costituisce, dopo Lombardia e Lazio, la terza

---

<sup>66</sup> I dati sono stati ricavati dal 22° Rapporto Caritas- Migrantes.

<sup>67</sup> Roveda A., citando Tylor E.B afferma che la cultura è: *"Il complesso unitario che include la conoscenza, la credenza, l'arte, la morale, le leggi e ogni altra capacità e abitudine acquisita dall'uomo come membro della società di ciascun gruppo umano che si riconosce in un'unità identitaria (su base etnica, linguistica, religiosa ...), che ha sviluppato nel corso dei secoli delle peculiari idee condivise"* (2009:25).

regione con più presenze straniere. Verona rappresenta la terza città veneta per quanto riguarda la distribuzione dei permessi di soggiorno, in vigore alla fine del 2011, stimati in 82.561 (di cui il 57,4% per motivi di lavoro e 39,6 % motivi familiari); il primato spetta a Treviso con 89.831 permessi di soggiorno distribuiti, seguita da Vicenza (87.489). Tra gli 82.561 soggiornanti a Verona: il 25,9% è costituito da minori, il 47,4% da donne, il 44,5% da coniugati e il 50,7% da lungo soggiornanti<sup>68</sup>. Il Dossier Statistico Caritas Migrantes, prendendo in considerazione il percorso scolastico, che va dalla scuola per l'infanzia alla secondaria di II grado, afferma che nell'anno scolastico 2011/2012: *“86.446 bambini e ragazzi, incidono per il 12,2% sul totale della popolazione scolastica e sono aumentati del 7,9% (pari a 6.352 studenti) rispetto all'anno scolastico precedente (un aumento più consistente rispetto agli ultimi due anni, quando l'incremento è stato rispettivamente del 3,4% e dell'1,3%). Tale aumento è localizzato per il 60,1% nelle province di Verona e Padova, che nell'a.s. 2010/2011 avevano invece conosciuto un decremento annuo. Treviso (22,0%), Vicenza (21,2%) e Verona (20,0%) continuano a detenere le quote regionali più alte di tali alunni”* (2012: 342).

Nel caso dell'esperienza veronese, a differenza delle città elencate precedentemente (Genova, Milano, Padova, Parma, Ravenna, Venezia), i minori stranieri destinatari del progetto “affidi omoculturali” hanno le proprie famiglie presenti sul territorio e il loro affidamento viene posto in essere per difficoltà della famiglia stessa nella gestione dei figli, del lavoro, della casa. È importante sottolineare la differenza, perché per minore non accompagnato si intende il bambino o ragazzo di età inferiore ai 18 anni, emigrato da solo. I minori non accompagnati possono essere visti come migranti economici, perché spinti da un desiderio di emancipazione economica e/o sociale, nella maggior parte dei casi supportato dalla famiglia rimasta nel Paese d'origine: hanno sperimentato la migrazione e si trovano da soli nel paese d'arrivo.

Questo progetto può essere considerato innovativo perché emerge un lavoro che ribalta lo stereotipo dell'immigrato: da soggetto passivo che fruisce di assistenza a risorsa attiva utilizzabile in ambito sociale.

Altro aspetto notevole è la collaborazione tra assistenti sociali e mediatori culturali, nella condivisione delle attività nelle varie fasi del progetto e nel coinvolgimento delle comunità di origine straniera presenti sul territorio veronese. Per dare giusto rilievo a tale sforzo, ho intervistato gli operatori sociali coinvolti e le mediatrici culturali.

Come illustrato nel capitolo precedente, il servizio sociale rappresenta una risorsa per i bisogni degli individui e della società in mutamento e deve condurre all'acquisizione dell'autonomia da

---

<sup>68</sup> Caritas e Migrantes, Dossier Statistico Immigrazione 2012, pag. 340.

parte degli utenti che richiedono aiuto. L'assistente sociale si prefigge di mettere in atto strategie per poter adempiere a tali funzioni. La maggior parte delle persone che accedono ai Servizi Sociali ha provenienza straniera, quindi va ripensata la relazione d'aiuto, riconoscendo potenzialità e capacità anche a questa tipologia di utenza. Questo processo è possibile anche grazie alla mediazione culturale, che può costituire un dispositivo di facilitazione, di comprensione e conoscenza tra assistente sociale/servizio italiano e utente straniero. Dopo aver considerato i bisogni della cittadinanza e degli utenti del Comune di Verona, i Servizi Sociali dell' "Area Famiglia, Minori, Accoglienza" insieme ad altri partner hanno deciso di sperimentare il progetto riguardo gli affidi omoculturali "Legami per crescere".

### 3.1. L'affido familiare omoculturale e disciplina normativa dell'affido familiare.

Affido familiare omoculturale significa affidare un minore di origine straniera ad una famiglia della sua stessa cultura di provenienza.

Le famiglie affidatarie straniere che sono riuscite a inserirsi bene nella società italiana, sono considerate importante risorsa, considerando: il percorso d'immigrazione, l'esperienza del ricongiungimento dei propri figli e l'integrazione nel nuovo mondo con lingua, stili di vita, culture diverse. Per contro, per molte altre famiglie straniere la vita nella nuova società non è delle migliori, perché spesso, come sostiene Ranci D.: *"Eventi quali la nascita, la crescita e l'educazione dei figli, l'inserimento nei percorsi scolastici, il sostegno a processi di socializzazione positivi per i minori nella società circostante complessa e spesso incomprensibile, costituiscono nelle situazioni migratorie fattori di grande criticità, di disagio e di sofferenza che le famiglie faticano ad affrontare ed a superare senza appoggi e sostegni adeguati"* (2009:11). Quindi nei casi di difficoltà, i servizi sociali, le organizzazioni private, gli assistenti sociali e gli operatori sono tenuti a mettere in campo interventi a sostegno della genitorialità e percorsi di supporto rivolti ai minori<sup>69</sup> presenti in tali famiglie.

In questo momento in cui il dibattito sul diritto alla cittadinanza della "seconda generazione d'immigrati" rientra spesso in trasmissioni televisive e rubriche giornalistiche, è sottolineata l'appartenenza di questi giovani a due mondi: quello dei genitori e quello del Paese in cui si è nati. Per raggiungere l'equilibrio fra queste due identità è importante che, grazie all'aiuto dei genitori,

---

<sup>69</sup> Per minori stranieri si possono intendere diverse tipologie, ovvero: minori nati in Italia da genitori stranieri, che non sono mai emigrati ma che comunque vengono definiti "figli dell'immigrazione"; i minori immigrati insieme ai propri genitori; i minori ricongiunti con i genitori immigrati in età prescolare o successivamente; i minori non accompagnati giunti soli in Italia, molto spesso clandestinamente (Ranci D., *"I processi di costruzione dell'identità in minori di origine straniera che vivono l'esperienza dell'affido familiare"* in *"L'affido omoculturale in Italia"*, 2009, Sinnos, Roma).

delle strutture di socializzazione quali scuola, società sportive ecc..., il minore possa avere un'immagine di sé stesso stabile, in cui il sentirsi italiano sia in armonia con l'eredità culturale derivante dalla provenienza della propria famiglia.

L'affido omoculturale può risultare un sostegno di rilievo ai minori di origini straniera, attraverso cui poter riconoscere la propria provenienza, come afferma Daniele G.: *“La possibilità di essere affidato ad una famiglia che condivide la tua lingua, usi, costumi e riferimenti quotidiani consente di evitare, o comunque ridurre, difficoltà di adattamento ad una realtà extrafamiliare che- per i bambini più piccoli in particolare- può risultare ostile”* oppure: *“L'affido può essere vissuto come meno lacerante laddove la famiglia affidataria possa garantire una continuità nell'educazione religiosa del minore affidato”* (2009:16- 17). Nello stesso tempo è importante per la famiglia affidataria aiutare il minore a riconoscere di essere parte della società italiana.

Le comunità straniere, associazioni no profit e assemblee religiose a loro legate possono sicuramente rappresentare, per le istituzioni pubbliche quali ad esempio i Servizi Sociali, un valido partner per rispondere a richieste di assistenza nei confronti di stranieri in difficoltà.

L'affido<sup>70</sup>, non solo quello omoculturale, viene pensato focalizzando l'attenzione sulle esigenze primarie del minore, nel caso in cui la famiglia non sia in grado di soddisfarle.

L'affido familiare è disciplinato dalle leggi 184/1983 e 149/2001, riguardanti la tutela di minori italiani o stranieri di età da 0 a 18 anni. La famiglia affidataria si prende cura del minore, ospitandolo nella propria casa, fino a quando la famiglia d'origine sia di nuovo in grado di occuparsi del benessere del figlio. L'art.2 comma 1 della L. 149/2001 afferma: *“Il minore*

---

<sup>70</sup> Si può distinguere l'affido in etero familiare o intra familiare: *“Nel primo caso il minore è affidato ad una famiglia esterna rispetto al suo nucleo di provenienza; nel secondo caso il minore è affidato a parenti. Bisogna precisare che la L. 149/2001, per l'affido a parenti entro il quarto grado, non prevede sia richiesta l'esecutività del giudice tutelare”* (Burlando L., 2009:52).

Oppure esistono altre forme di affidamento, quali: affido di piccolissimi, part-time, “bed and breakfast protetto”, omoculturale di minori stranieri. Gli affidi di neonati e piccolissimi (0- 36 mesi) , come afferma Burlando L., sono: *“Urgenti e di durata limitata al periodo necessario alla valutazione e prognosi delle potestà genitoriali della famiglia d'origine o nell'attesa di trovare una famiglia idonea per l'adozione, evitano l'inserimento in comunità e garantiscono un nucleo familiare anche nella “prima accoglienza”*; l'affido part-time prevede l'affidamento del bambino solo in alcuni momenti, ad esempio alcuni giorni della settimana e/o nei periodi di vacanza; l'affido professionale risponde: *“Alle esigenze di minori che, per alcune loro peculiarità, non riescono a trovare collocazione nel consueto circuito delle famiglie affidatarie, rischiando di rimanere a lungo nelle comunità; si tratta di minori che hanno subito dei traumi, abusati o maltrattati, oppure di bambini con handicap psicofisici, di adolescenti con provvedimenti pensali o di situazioni urgenti che necessitano una disponibilità immediata da parte di una famiglia”*; l'affido omoculturale invece riguarda minori stranieri affidati a famiglie della stessa origine di provenienza. (Burlando L., *“Le diverse forme di affidamento”*, in *“L'affido omoculturale in Italia”*, 2009, Sinnos, Roma). È possibile fare un'ulteriore distinzione affido ovvero tra: affido giudiziale che è disposto dall'Autorità giudiziaria su segnalazione dei servizi sociali e affido consensuale che è attuato su richiesta della famiglia naturale ai servizi sociali.

*temporaneamente*<sup>71</sup> *privo di un ambiente familiare idoneo, nonostante gli interventi di sostegno e aiuto disposti ai sensi dell'articolo 1, è affidato ad una famiglia, preferibilmente con figli minori, o ad una persona singola, in grado di assicurargli il mantenimento, l'educazione, l'istruzione e le relazioni affettive di cui egli ha bisogno*". Oltre all'affido, fino al 31 dicembre 2006<sup>72</sup> era prevista la possibilità di collocamento del minore in un istituto d'accoglienza, nel caso non fosse stato possibile l'affidamento familiare o la collocazione di un minore in una casa famiglia o in altre strutture di natura familiare.

Una delle priorità per la famiglia affidataria e nello stesso tempo per il Servizio Sociale di competenza è quella di favorire i rapporti tra il minore e la famiglia biologica, evitando che il primo si allontani dalla seconda, cercando di coinvolgere attivamente i genitori nella vita del figlio/a. Come afferma l'art.4 della L. 149/2001, comma 1: *"L'affidamento familiare è disposto dal servizio sociale locale, previo consenso manifestato dai genitori o dal genitore esercente la potestà, ovvero dal tutore, sentito il minore che ha compiuto gli anni dodici e anche il minore di età inferiore, in considerazione della sua capacità di discernimento. Il giudice tutelare del luogo ove si trova il minore rende esecutivo il provvedimento con decreto"*.

Nel caso di minori stranieri che abbiano la famiglia d'origine in Italia e che vengano affidati a famiglie dello stesso Paese d'origine, la normativa di riferimento è sempre la *"Legge 28 marzo 2001 n.149- Modifiche alla legge 4 maggio 1983, n.184, recante "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori", nonché al titolo VIII del libro primo del Codice Civile"*, infatti: *"Il percorso metodologico operativo tra affido di minori italiani e stranieri è identico (valutazione, abbinamento, sostegno, diritti e doveri della famiglia affidataria), come pure l'attivazione delle varie tipologie di affido (residenziale, diurno, fine settimana e vacanze), ma le famiglie italiane disponibili all'affido di minori stranieri devono essere consapevoli che non si troveranno di fronte un soggetto con i loro stessi valori culturali e religiosi, ma che il bambino ha un'identità culturale diversa, è in bilico fra due mondi, e quindi estremamente fragile"* (Burlando L., 2009:59).

Genitori immigrati con orari di lavoro incompatibili con gli impegni scolastici dei figli, difficoltà di comprensione della lingua italiana e di inserimento in un nuovo contesto con stili di vita diversi da quelli del Paese d'origine, si possono trovare in difficoltà nell'educazione dei propri figli nati e/o cresciuti in Italia e nel momento in cui fossero bisognosi di un sostegno esterno, si presuppone

---

<sup>71</sup> *"Temporaneamente"* sta a significare che l'affido è un provvedimento temporaneo per minori in stato di disagio familiare, esso può durare al massimo due anni e può essere prorogabile.

<sup>72</sup> La L. 149/2001, all'articolo 2 comma 4 afferma: *"Il ricovero in istituto deve essere superato entro il 31 dicembre 2006 mediante affidamento ad una famiglia e, ove ciò non sia possibile, mediante inserimento in comunità di tipo familiare caratterizzate da organizzazione e da rapporti interpersonali analoghi a quelli di una famiglia"*.



siano più disposti ad affidare i propri figli ad una famiglia connazionale, piuttosto che ad una famiglia italiana. Infatti: *“E’ molto probabile un atteggiamento di sospetto e diffidenza per l’appartenenza degli affidatari a quella cultura cui spesso attribuiscono le loro difficoltà relazionali con il figlio che fa temere loro pertanto che l’affido possa essere solo un’ulteriore occasione perché quest’ultimo rifiuti o perda i riferimenti ed i valori della loro cultura”* (Burlando L., 2009:55)

Una figura dalla quale non si può prescindere nel progetto di affido omoculturale, che ovviamente non è presente nell’iter di affido di un minore autoctono a una famiglia italiana, è quella del mediatore culturale.

Il/la mediatore/mediatrice culturale deve riuscire a far dialogare tra loro: la famiglia d’origine, il servizio/assistente sociale, la famiglia affidataria dello stesso Paese di provenienza del minore, cercando di far superare diffidenza, barriere linguistiche e culturali. Soprattutto deve riuscire a far comprendere alle due famiglie interessate dal progetto, che la valenza dell’istituto di affido in Italia non è necessariamente la stessa che si può trovare nel Paese di provenienza delle famiglie coinvolte.

### 3.2. Accesso al campo e metodologia della ricerca.

Durante il tirocinio come assistente sociale presso il “Centro Diocesano Aiuto Vita”, la scrivente ha partecipato ad un colloquio tra le assistenti sociali del Centro e il collega comunale referente del progetto “Legami per crescere” sul tema dell’affido omoculturale a Verona.

L’assistente sociale del Comune di Verona dell’ “Area Famiglia, Minori, Accoglienza” presentò in breve il progetto e le figure coinvolte quali l’assistente sociale e la psicologa del Centro Sociale Territoriale 4 “Area Famiglia, Minori, Accoglienza” e le mediatrici culturali dell’ associazione “Terra dei popoli”<sup>73</sup> che collaborano al progetto.

Per approfondire la natura del progetto, la scrivente ha condotto interviste di tipo dialogico<sup>74</sup> con gli assistenti sociali e con le mediatrici linguistico- culturali. Nello specifico della traccia d’intervista per le mediatrici culturali, è stata inserita una sezione di domande a risposta multipla, per valutare

---

<sup>73</sup> L’Associazione Terra dei popoli è: *“è un progetto che promuove la figura del mediatore linguistico- culturale nei diversi ambiti: sociale, sanitario, dell’istruzione, della formazione, della giustizia. Supporta i processi di inserimento in termini di informazione e orientamento all’accesso e all’utilizzo dei servizi da parte dei migranti; opera a fianco degli operatori per orientare l’offerta dei diversi servizi al nuovo contesto multiculturale”* (fonte: [www.terradeipopoli.it](http://www.terradeipopoli.it))

<sup>74</sup> “L’intervista dialogica non ha a che fare con discorsi, ma con il raccontare. È l’esigenza di entrare in contatto, di aprirsi alle rappresentazioni delle cornici di esperienze e di relazioni entro le quali prendono forma le singole rappresentazioni” (La Mendola S., 2009: 20).

quanto esse siano ancora effettivamente legate alle comunità straniere di origine oppure siano integrate nella società italiana al punto tale da non sentirsi più appartenenti alle suddette comunità.

Inoltre, la scrivente ha partecipato ad un incontro di formazione per mediatrici culturali dell'associazione "Terra dei Popoli", presso la cooperativa Azalea<sup>75</sup>, in cui ognuna spiegava la propria concezione del verbo *mediare*. Nei vari interventi, riflettendo sul termine "mediazione", sono emerse le seguenti accezioni: stare in mezzo, aiuto al prossimo, sorta di aiuto per facilitare il dialogo tra operatore italiano e utente straniero. Infine si è ribadito il concetto che lo "stare in mezzo" del mediatore non corrisponde necessariamente all'assumere una posizione neutra nel processo di mediazione e che la priorità per il mediatore culturale è il capire la richiesta posta dal servizio (la scuola, il Servizio Sociale, l'ospedale, i tribunali ecc...) o dall'operatore che richiede il suo intervento, in modo da rispondere in maniera efficace e efficiente alla domanda.

A tutti gli interlocutori è stata presentata una scheda anagrafica in cui indicare: data e luogo di nascita, titolo di studio (anche conseguito all'estero), residenza, professione, e per le mediatrici nate all'estero l'anno di arrivo in Italia.

Le sette mediatrici culturali e gli assistenti sociali hanno mostrato interesse e disponibilità nei confronti della metodologia delle interviste.

La provenienza delle mediatrici linguistico- culturali coinvolte nel progetto "Legami per crescere" (affidi omoculturali) riflette quella delle comunità straniere più rappresentative<sup>76</sup> in carico al Servizio Sociale "Area Famiglia, Minori, Accoglienza" del Comune di Verona: Nigeria, Ghana, Marocco, Romania, Brasile, Sri Lanka. Ho intervistato tutte le mediatrici delle suddette nazionalità, ad eccezione di quella dello Sri Lanka, perché rientrata nel Paese d'origine, nel periodo in cui conducevo le interviste.

La prima mediatrice culturale intervistata è D.R., 45 anni, di origine brasiliana. È in Italia da circa diciotto anni e mezzo; ha conseguito la laurea in "Dietologia" in Brasile e in "Scienze della formazione" presso l'Università degli Studi di Verona; è sposata con uomo italiano ed ha una figlia. È coordinatrice dell'Associazione "Terra dei popoli" ed iniziò la sua esperienza di mediatrice culturale nel 1999, partecipando ad un bando di concorso, predisposto dal Comune di Verona in accordo con il Provveditorato degli Studi di Verona. Iniziò così, un percorso formativo, come mediatrice linguistica- culturale, realizzato dall'Università di Verona, nello specifico dal

---

<sup>75</sup> Azalea è una cooperativa sociale di gestione di servizi, che vede nei soggetti disagiati di Verona i primi destinatari di energie e competenze (fonte: <http://www.azaleacooperativa.org/italian/presentazione.php?iExpand1=2>).

<sup>76</sup> Vedi allegato tabella "Famiglie straniere più rappresentative" in carico ai Centri Sociali Territoriali del Comune di Verona, aggiornato al 31 dicembre 2010.

Dipartimento di Antropologia e di Scienze dell'Educazione, visto che la mediazione linguistica-culturale in quegli anni era prevalentemente richiesta per l'ambito scolastico. L'intenzione, di divenire mediatrice linguistica- culturale, è scaturita dall'essere stata una delle prime studentesse di origine straniera presso l'Università di Verona, e dall'aver sperimentato da parte di alcuni professori uno scarso interesse verso le sue origini accompagnato dal presupposto sbagliato che certe tematiche fossero affrontate nello stesso modo in tutti i paesi. Inoltre D.R. ha visto nel dispositivo della mediazione culturale uno strumento per inserirsi meglio nel tessuto italiano e per agevolare i suoi rapporti di lavoro preesistente con persone immigrate.

D.R. ha già avuto, dal punto di vista personale, esperienze di affido in Italia, perché con il marito si è resa sempre disponibile come famiglia affidataria: attualmente hanno in affido un ragazzo di origini ghanesi, come riferisce lei stessa nell'intervista.

La seconda mediatrice è E.A.N, di 49 anni e di origini ghanesi. È da ventisei anni e mezzo presente in Italia, ha frequentato il corso per Operatore Socio Sanitario a Verona e attualmente lavora presso un Ospedale della città. Ha conseguito il Master in "Mediazione linguistica- culturale" presso l'Università di Verona e opera come mediatrice linguistica- culturale nell'ambito ospedaliero e dei Servizi Sociali. Ricopre la carica di tesoriere dell' "Associazione Nazionale della Comunità Ghanese" in Italia, è sposata con un connazionale e ha due figli. Prima di frequentare il Master e poi diventare mediatrice linguistica- culturale, aiutava connazionali in difficoltà a titolo gratuito. Riferisce nell'intervista di una signora connazionale che aveva perso il lavoro come prestatrice di cura presso un anziano, dopo la morte di quest'ultimo, rimasta senza occupazione e senza alloggio. Accompagnando la signora ai Servizi Sociali, E.A.N. inizia un percorso che la porterà a frequentare spesso i servizi a sostegno di connazionali in difficoltà, non in grado di comprendere l'italiano e di esprimersi in maniera adeguata di fronte all'operatore del servizio. Questo suo ruolo di intermediazione a titolo gratuito l'ha poi indirizzata ad intraprendere il percorso di mediatrice linguistica- culturale.

A.R., di 43 anni, originaria del Marocco, è da 14 anni in Italia. Ha conseguito la laurea in "Giurisprudenza" in Marocco e ha frequentato il Master di "Mediazione Linguistica- Culturale" a Verona. Attualmente frequenta il Master in "Studi sull'Islam in Europa" presso il Dipartimento di Sociologia a Padova. È sposata con un connazionale. Oltre ad essere mediatrice culturale principalmente nelle scuole e negli ospedali, è interprete presso la Questura e tribunale di Verona. È titolare di un'azienda di import/export tra Marocco e Italia. Riferisce durante l'intervista di sentirsi mediatrice culturale a prescindere dal Master in "Mediazione Linguistica- Culturale" conseguito: considera ogni immigrato nato all'estero e ben inserito in Italia un mediatore linguistico- culturale per antonomasia.

L'altra mediatrice culturale originaria del Marocco intervistata è F. A.. Ha 38 anni e da 13 anni e mezzo risiede in Italia. È sposata con un connazionale e ha due figli. In Marocco ha conseguito la laurea in "Scienza e Tecnica dell'acqua" (che corrisponde al percorso formativo di "Scienze Biologiche" in Italia). Arrivata in Italia ha proseguito gli studi, frequentando il Master in "Mediazione Linguistica- Culturale" presso l'Università di Verona. È mediatrice culturale presso un'Azienda Ospedaliera veronese.

I.D. proviene dalla Romania, ha 36 anni, è in Italia da 21 anni (aveva 15 anni quando è emigrata). Giunta in Italia ha proseguito gli studi, laureandosi in "Scienze dell'Educazione" a Verona. Come D.R., ha partecipato al bando di concorso per mediatori culturali indetto dal Comune di Verona nel 1999, seguendo i relativi corsi di formazione. Oltre ad essere mediatrice culturale all'interno dell'Azienda Socio Sanitaria n.20 di Verona presso l'ambulatorio "Donna Straniera", è operatore CISL a tempo indeterminato con contratto part-time. È sposata con un italiano ed ha un figlio.

La sesta mediatrice intervistata è J.D., ha 54 anni e proviene come E.A.N. dal Ghana. È in Italia da 20 anni, ha ottenuto una laurea breve in "Economia Domestica" in Ghana, e per un periodo ha fatto l'insegnante nel Paese d'origine. In Italia ha conseguito il master in "Mediazione Linguistica-Culturale" a Verona, è coniugata con un connazionale ed ha un figlio. Il suo interesse per la mediazione linguistica- culturale è nata dopo un'esperienza come operatrice in un dopo scuola per bambini ghanesi a Verona. In tale ambito venne in contatto con una signora marocchina che già operava come mediatrice linguistica- culturale, che le propose di accedere al percorso per mediatrici. Inoltre riferisce che già nel Paese d'origine, nell'ambito della professione di insegnante, prediligeva gli aspetti che le permettessero di instaurare una relazione efficace con le persone.

L'ultima mediatrice intervistata è S.J., di 41 anni, proviene dalla Nigeria ed è in Italia da circa 12 anni. Ha conseguito la laurea in "Giurisprudenza" in Nigeria ed il Master in "Mediazione Linguistico Culturale" a Verona, è sposata con un connazionale e ha due figli. Il suo interesse per la mediazione linguistica- culturale è scaturito dopo l'esperienza come volontaria in unità mobile per la prevenzione e il sostegno di ragazze nigeriane che si prostituivano in una zona veronese.

Questa presentazione delle mediatrici linguistico culturali intervistate fa emergere alcuni aspetti comuni: tutte sono nate all'estero e sono immigrate poi in Italia, sono in possesso di almeno una laurea conseguita nei Paesi d'origine e tutte hanno poi deciso di proseguire gli studi in Italia. Molte di loro hanno deciso di intraprendere il percorso come mediatrici culturali per agevolare il dialogo tra i loro connazionali, i servizi e gli operatori presenti sul territorio veronese.

Molte di loro, benché ben inserite nel contesto italiano, sentono la nostalgia del Paese d'origine, dove vorrebbero tornare a vivere (tranne una, non intenzionata a stabilirsi definitivamente nel Paese di provenienza, avendo il marito italiano e un figlio nato in Italia). Molte decidono di trascorrere

almeno una volta all'anno le vacanze nel Paese di origine e frequentano occasionalmente la comunità straniera d'origine presente a Verona.

Tra le sette mediatrici culturali intervistate almeno quattro dichiarano che l'obiettivo principale della mediazione culturale è quello di promuovere il dialogo tra le diverse culture e l'integrazione dei cittadini stranieri nel contesto italiano. Auspicano come finalità successiva la promozione della partecipazione dei migranti alla vita pubblica del contesto d'arrivo. Comunque tre mediatrici culturali affermano che la mediazione culturale è un dispositivo per promuovere principalmente la partecipazione dei cittadini stranieri alla vita pubblica e politica italiana.

Per quanto riguarda i referenti dei Servizi Sociali coinvolti nel progetto "Legami per crescere", hanno accettato di essere intervistati l'assistente sociale dell'equipe affido del Centro Sociale Territoriale (CST) 1 e l'assistente sociale e la psicologa del CST 4.

D.M. è assistente sociale, coordinatore dell'area prevenzione e disagio giovanile dei Centri sociali territoriali del Comune di Verona. Svolge funzioni di organizzazione, verifica, gestione sia dei servizi che degli operatori, è coordinatore del progetto riguardante l'affido familiare omoculturale e cura i rapporti con le mediatrici culturali dell'associazione "Terra dei popoli".

Dal 1993 lavora presso il Comune di Verona: inizialmente era assistente sociale dell' "Area Anziani" e successivamente dell' "Area Minori". Negli ultimi sei anni non svolge più colloqui con l'utenza, per dedicarsi al ruolo di coordinatore. L'assistente sociale D.M. evidenzia come negli anni il carico di lavoro per gli assistenti sociali sia raddoppiato e si concentri esclusivamente sul rapporto con gli utenti (per quanto lo riguarda, famiglie con minori) e sui casi specifici, trascurando i rapporti esterni con il territorio.

S.T. è assistente sociale presso il Centro Sociale Territoriale 4 (CST 4), si occupa dell' "Area Prevenzione e Disagio giovanile". Collabora al progetto affidi familiari omoculturali.

S.T. ha iniziato la sua professione nel Comune di Verona ventiquattro anni fa. Nell'intervista illustra come il suo lavoro sia cambiato dal punto di vista organizzativo e di competenze importanti da acquisire in relazione all'utenza. Dal punto di vista organizzativo all'inizio della sua esperienza lavorativa non esistevano i Centri Sociali: ogni assistente sociale era in un quartiere e si occupava indistintamente di minori, adulti, anziani. Dal 1990 in poi i servizi sono stati riorganizzati: sono nati i Centri Sociali con un coordinatore, un assistente sociale coordinatore, una segreteria, e assistenti sociali specializzati in ambiti diversi come "Area Minori" e "Area Adulti/Anziani". S.T. ha sempre lavorato per l'"Area Minori". Riconosce che rispetto agli inizi della carriera lavorativa sia gli utenti che i problemi da loro riportati sono mutati: nel 1988 l'utenza era principalmente italiana mentre ora a causa della crisi economica e della precarietà dei lavori ricoperti dagli immigrati, l'80% circa

degli utenti è di origine straniera. Pertanto l'assistente sociale dell'area minori deve mettere in atto strategie per superare barriere linguistiche e culturali con famiglie straniere.

M.C. è psicologa del CST 4, lavora con l'assistente sociale S.T., si occupa di famiglie con minori e collabora al progetto "Legami per crescere".

### 3.3. Contenuti del progetto<sup>77</sup> "Legami per crescere" con le voci delle mediatrici culturali, della psicologa e assistenti sociali.

L' "Area Famiglia, Minori, Accoglienza" del Comune di Verona, a fine 2005, partecipò ad un bando della Regione Veneto che finanziava progetti orientati a contrastare l'istituzionalizzazione dei minori. Nell'ambito di questo finanziamento venne pianificato dal C.d.R. "Famiglia, Minori, Accoglienza" un progetto che avesse l'obiettivo di promuovere sul territorio veronese l'affido di minori stranieri a famiglie dello stesso Paese d'origine, definito affido omoculturale. Il Comune di Verona, nello specifico l'Assessorato ai Servizi Sociali e Famiglia e Pari Opportunità, è l'ente promotore di questo progetto, assieme ad altri partner quali: Tante Tinte in rete, Cestim (Centro Studi per l'Immigrazione di Verona), LaMec (Laboratorio di Mediazione Culturale dell'Università di Verona), e Terra dei Popoli (associazione di mediatori culturali).

Questo progetto è nato dopo la valutazione da parte degli assistenti sociali dell'enorme numero di interventi a favore di minori stranieri (in allegato viene riportata la tabella di riferimento in merito all'entità di interventi dell'area "Prevenzione minori" nell'anno 2011<sup>78</sup>). Sono aumentate in modo esponenziale le richieste d'aiuto ai Servizi Sociali da parte di utenti stranieri per i propri figli e nello stesso tempo le segnalazioni da parte di enti pubblici e privati riguardo a minori stranieri in stato di disagio, come afferma AS<sup>79</sup>D.M.: *"Il Comune di Verona ha presentato il progetto dell'affido omoculturale con l'idea di dirsi..., siccome stavano aumentando il numero di famiglie straniere che accedevano al Comune, la domanda, cioè la domanda, il quesito che si poneva il Comune era: non è possibile che i minori che comunque vengono allontanati dalla famiglia o che comunque non possono stare in famiglia entrino all'interno di famiglie della stessa nazionalità? E questa era un po' la domanda con cui è sorto il progetto dell'affido omoculturale quindi sulla scorta di questo è iniziato un po' tutto il percorso che poi abbiamo fatto".*

---

<sup>77</sup> Ho ricavato i dati riportati nel seguente paragrafo dal quaderno realizzato per il progetto "Affido omoculturale", realizzato dal Comune di Verona (Assessorato dei Servizi Sociali e Famiglia) e curato dallo Studio Guglielma.

<sup>78</sup> Vedi allegato Tabella "Carico di lavoro prevenzione anno 2011: Casi per nazionalità e tipologia di famiglia".

<sup>79</sup> D'ora in poi AS verrà utilizzato come abbreviazione di Assistente Sociale.

Il percorso del progetto “Legami per crescere” ha seguito diverse fasi: la prima si è concretizzata in una serie di incontri tra l’assistente sociale coordinatore (AS D.M.), l’assistente sociale S.T., la psicologa C.M. dell’equipe affido e le mediatrici culturali dell’ associazione “Terra dei popoli” provenienti da Marocco, Nigeria, Brasile, Romania, Sri Lanka, Ghana, rappresentanti le nazionalità che accedono maggiormente ai Servizi Sociali “Area Prevenzione e Tutela Minori”. In questa fase iniziale l’obiettivo primario consisteva nella promozione del confronto tra i diversi operatori sul concetto dell’affido, per conoscere e verificare come tale istituto venga disciplinato nei Paesi d’interesse del progetto, per passare poi a un confronto con la gestione di tale istituto in Italia. A questo proposito la MLC<sup>80</sup> rumena I.D. conferma che: *“All’interno del progetto ho partecipato agli incontri che sono stati organizzati tra operatori e mediatori, questo per lavorare assieme sul tema dell’affido. Cosa vuol dire l’affido, se l’esperienza d’affido c’è nei rispettivi paesi, come funzionano le cose nei rispettivi paesi? E quindi questo è stata la prima fase di lavoro”*.

In questa fase del progetto, da ottobre 2006 a fine gennaio 2007, il gruppo di lavoro si è incontrato per raccogliere e elaborare i dati relativi agli affidi a tempo pieno, diurni, parziali ed altri interventi educativi diurni di minori stranieri curati dal Comune di Verona. Successivamente si è cercato di ampliare la condivisione del progetto con gli operatori del Servizio Affidi, individuare le nazionalità significative e le reti delle comunità straniere con cui si potesse iniziare una collaborazione e condividere il progetto. Particolare attenzione è stata data alla formazione degli operatori dei Servizi Sociali coinvolti nel progetto e delle mediatrici culturali per approfondire il concetto della cura, della protezione e tutela dei minori e dell’affido dal punto di vista culturale delle diverse nazionalità. Infatti sono state realizzate sette giornate di formazione: due, organizzate dal Cestim (Centro Studi per l’Immigrazione di Verona), di restituzione ed analisi dei dati raccolti; una, sempre realizzata con la collaborazione del Cestim, per la presentazione e il confronto in merito ad alcune esperienze in altre città, riguardo al lavoro sociale con minori stranieri e all’affido familiare, precisamente l’esperienza nel Comune di Brighton e Hove- Inghilterra e l’affido omoculturale di minori stranieri non accompagnati a Parma; infine altre quattro giornate gestite dal Laboratorio di Mediazione Culturale dell’Università di Verona. Ad ogni fase teorica è seguito uno spazio dedicato a un laboratorio pratico, in cui venivano esaminati alcuni percorsi di aiuto a famiglie straniere del paese prescelto nell’ambito dell’affido realizzato dal Servizio Sociale, grazie al contributo delle mediatrici culturali. Queste quattro giornate sono state utili per capire l’importanza del dispositivo della mediazione culturale per un progetto di questo tipo, durante le quali c’è stato un confronto tra mediatrici culturali e assistenti sociali sui temi dell’affido in Romania, Nigeria, Sri Lanka, Ghana,

---

<sup>80</sup> D’ora in poi MLC verrà utilizzato come abbreviazione di Mediattrice Linguistica Culturale.

Marocco<sup>81</sup>, come afferma anche la psicologa dell'equipe affido M.C.: *“Sono state fatte delle giornate in cui la conoscenza del lavoro, che avevamo in mente di fare ai fini dell'affido, ci siamo confrontati con vari concetti, argomenti. Sia rispetto ad ogni Paese, le usanze e costumi di ognuno un po', ma anche rispetto alla tutela, all'infanzia, all'educazione, perché abbiamo concetti delle volte molto diversi, delle volte però bisogna confrontarsi, perché la tutela in Ghana, è diversa dalla tutela qua, e anche la mediatrice ovviamente deve ..., bisogna arrivare a parlare un linguaggio comune, dove il significato delle parole, lo si sviscera bene nella pratica, anche rispetto poi ai colloqui”*.

Tale approfondimento sulla concezione dell'affido nei Paesi sopra menzionati è stato ritenuto punto di partenza necessario e fondamentale per la buona riuscita del progetto “Legami per crescere” e fortemente voluto dagli operatori sociali del Comune di Verona e dalle mediatrici culturali. Conseguentemente ritengo doveroso fare una breve carrellata degli esiti degli incontri e delle ricerche svolte dalle mediatrici culturali sulle forme di affido nei suddetti Paesi.

In **Romania** l'affidare un minore ad una famiglia viene definito come *“a incredinta un minor unei familii”*. *Incredinta* deriva da *in+credinta* che significa “passare qualcuno o qualcosa sotto la cura di una persona degna di fiducia”. Nel periodo comunista (fino a dicembre 1989), esisteva una notevole differenza tra l'affidamento di minori attuato in campagna rispetto a quello nelle grandi città. In campagna, la rete sociale e le dimensioni modeste del tessuto sociale permettevano ai minori di rimanere nella comunità locale: in caso di morte di uno dei due genitori, la comunità locale affiancava il genitore superstite nella cura dei figli. Nel caso in cui i bambini rimanevano orfani di entrambi i genitori venivano affidati ai parenti, smistati in famiglie diverse della rete parentale. In quasi tutti i casi l'affido avveniva secondo un accordo orale, non scritto: l'accordo orale vale in Romania quanto quello scritto. Oltre ai bambini orfani, c'erano figli di ragazze non sposate o rimaste incinte in seguito a una violenza sessuale. Una ragazza non sposata in stato interessante (durante il regime comunista i metodi contraccettivi erano un tabù, nelle famiglie non erano oggetto di discussione) per l'educazione ricevuta poteva solo scegliere di portare a termine la gravidanza, per la forte influenza della religione. Una madre sola, infatti, era considerata dalla comunità alla pari di una prostituta, quindi l'unica via di uscita per “salvare la faccia” era combinare un matrimonio riparatore. Quando invece una ragazza decideva di interrompere la gravidanza, lo faceva in totale clandestinità, visto che durante il regime comunista era una pratica

---

<sup>81</sup> Vedi allegato- Tabella *“Popolazioni straniere più rappresentative come presa in carico nel CST 1, CST 2, CST 3, CST 4, CST5”*, i dati sono del 2010, perché quelli del 2012 devono ancora essere disponibili e calcolati dal coordinatore dei Centri Sociali Territoriali del Comune di Verona, comunque i dati non sono variati di molto, le nazionalità predominanti sono sempre le stesse indicate nella Tabella.



considerata illegale. Se una ragazza era troppo avanti nella gravidanza e quindi impossibilitata ad interromperla, prendeva la decisione di andare ad alloggiare da parenti e/o conoscenti fuori dal paese, per farne ritorno solo dopo aver partorito. In questo caso il bambino veniva lasciato in ospedale, quest'ultimo poi provvedeva a portarlo alla "casa de copii" ovvero alla "casa dei bambini", che in Italia verrebbero definiti orfanotrofi.

Esistevano anche casi di ragazzi di campagna quasi adolescenti, affidati a parenti o amici che vivevano in città per poter proseguire gli studi o avere maggiori opportunità di lavoro.

L'affidamento diveniva testo scritto solo quando si ponevano problemi di eredità.

In città invece le persone non potevano contare su una rete familiare o amicale estesa, quindi la famiglia mononucleare costituita solo da genitori e figli si trovava spesso abbandonata.

In città la mancanza di metodi contraccettivi, le maggiori difficoltà economiche e sociali legate alla mancanza di lavoro, la scarsa influenza della religione a fronte di una maggior diffusione della mentalità comunista, favorivano l'aumento dell'abbandono di neonati da parte delle madri in ospedale oppure direttamente in orfanotrofio. Lo stesso accadeva per gli orfani di uno o di entrambi i genitori che venivano inseriti in strutture dello stato.

Dal punto di vista legislativo, fino al 1990 (quindi fino alle fine del Comunismo), la politica di protezione del bambino ha avuto un carattere centralizzato, ma allo stesso tempo anche frammentario visto che le competenze erano suddivise tra ministeri. È importante considerare come il Comunismo abbia sempre spinto verso l'istituzionalizzazione di bambini in difficoltà, abbandonati o orfani.

Nel 1990 la Romania ha ratificato la Convenzione ONU sui diritti, assumendosi la responsabilità di adempiere agli obblighi conseguenti. Nel decennio 2000- 2010 iniziarono vari mutamenti: dal punto di vista economico, culturale, anche per l'arrivo di tanti Ordini Religiosi e Ong stranieri che si occupano di bambini in difficoltà. L'insieme di tutti questi fattori porta gradualmente alla chiusura dei tanti orfanotrofi nelle città e all'apertura di nuove strutture protette per la tutela dei bambini maltrattati o vittime di violenza e di case famiglia, nel caso di genitori in difficoltà economiche e/o sociali.

In **Nigeria** non esiste una forma di affido familiare posto sotto il controllo dello Stato e dei Servizi Sociali. Si crea invece una forte collaborazione tra parenti, simile al concetto di affido, ma di tipo informale: genitori in condizioni economiche difficili lasciano i loro figli a parenti più o meno stretti, lo stesso accade nel caso in cui il minore rimanga orfano di madre e/o di padre. In questo modo il bambino va ad abitare a casa di parenti o amici stretti e i genitori biologici possono incontrarlo tutte le volte che desiderano. Il bambino affidato, di fatto, non cambia nome e nemmeno

interrompe le relazioni con la famiglia d'origine, anche se ovviamente spesso si creano legami forti con le persone con cui è cresciuto e quindi con la famiglia affidataria.

Esiste un'altra forma di affido praticata solo da alcuni gruppi etnici (Calabar, Bayelsa, Eboniyi, Rivers), in cui i genitori affidano il figlio ad una famiglia o a una persona con la quale non esistono vincoli di parentela, affinché il bambino svolga dei lavori domestici. In questo caso, raramente la famiglia affidataria si preoccupa di mandare il minore a scuola. Questa pratica di affido viene vista come uno sfruttamento di minore da parte dei gruppi etnici, che non ne fanno uso.

Dal punto di vista legislativo, nonostante non esista un affido formale, la Nigeria ha incorporato nel Child's Rights Act 2003 (CRA) tutti i diritti dei bambini (come minori, al di sotto del diciottesimo anno d'età) e specificato i doveri dello Stato, dei genitori e delle organizzazioni private e pubbliche nel perseguire l'interesse del minore.

Per quanto riguarda lo Sri Lanka, c'è da sottolineare che ci sono ancora pesanti forme di sfruttamento: lavoro minorile, sfruttamento sessuale di bambine, utilizzo di minori nel traffico di droga e nei conflitti armati.

Dopo lo tsunami del 2004, le condizioni dei bambini sono peggiorate: 740 hanno perso entrambi i genitori, oltre 2000 bimbi hanno perso padre o madre. Sono aumentati gli istituti per l'assistenza ai minori, anche a causa delle difficili condizioni economiche in cui versano numerose famiglie, costrette ad abbandonare i figli.

In **Sri Lanka** oltre all'istituzionalizzazione, si ricorre spesso all'aiuto di parenti e/o vicini di casa per accudire i bambini. Nel caso in cui la madre naturale non possa allattare il proprio neonato, si fa ricorso ad una balia; se la madre viene a mancare, il padre si occupa del bambino e tutte le donne del paese se ne prendono cura, specialmente la nonna materna e le sorelle del padre oppure può anche accadere che il bambino cresca in un'altra famiglia senza mantenere i legami con il padre e venga affidato ad un'altra donna o ad un'altra famiglia, sia in base a legami di sangue che di amicizia.

In Sri Lanka non esiste un termine che corrisponda esattamente alla parola affido familiare, anche se esiste il termine "fostercare" ( in cingalese kepakaru maw- pia) che significa "dedicarsi a".

In Sri Lanka, le autorità non allontanano i minori dalle proprie famiglie ad eccezione di casi di violenza sessuale. Invece nei casi in cui i genitori picchiano i figli non sono previsti interventi, perché tali pratiche non vengono percepite dalla società come una violenza: la punizione fisica, infatti, è riconosciuta come un'azione educativa.

In **Marocco** l'affido viene definito "kafala" e "kafil" rappresenta la persona che si assume l'impegno di mantenere, curare e nutrire un minore ("makful"). La "kafala" non comporta alcuna rottura del minore con la sua famiglia d'origine.

Prima dell'istituzione della "kafala", i bambini rimasti privi di uno o di entrambi i genitori venivano affidati a parenti materni (secondo l'ordine nonna e zia). Oggi, invece, entrambe le famiglie possono prendersi cura del minore.

In **Ghana** esistono due tipi di affido: "Agreement" e "Philantropy". La prima forma è praticata soprattutto nelle zone tra campagna e città: famiglie in difficoltà economiche mandano i propri figli tra gli 8- 10 anni in casa di persone che si prendono cura di loro (sostenendo spese per i bisogni primari e l'istruzione), in cambio di aiuto da parte dei bambini stessi nella nuova casa.

"Philantropy", invece, identifica gli orfanotrofi gestiti dai servizi sociali. I bambini che si trovano in questi istituti possono essere adottati. Inoltre esistono soprattutto nelle città, gli "orphanage": case famiglie nate a partire dagli anni '80, in cui vengono accolti ragazzi dai 10 ai 18 anni.

Anche la mediatrice culturale brasiliana esprime quanto fondamentale siano state le giornate in merito all'affido nei vari Paesi, sostenendo che: *"(...) Dare per scontato che l'affidamento, il tema affidamento così come è nella testa delle operatrici fosse uguale a quelle che le mediatrici avevano, era una cosa da non dare per scontato. Perché da noi, come dire, affidamento vuol dire tutt'altro in termini di pratica. Quando dico da noi, sto facendo riferimento a molte parti del mondo. Da me, ad esempio, la parola affidamento familiare sta in una cornice informale, non è regolata dall'Assistente Sociale, ma è regolata da rapporti di vicinanza, è regolata da rapporti all'interno della comunità. Quindi se una famiglia si prende carico e cura di un bambino nelle varie culture non si rassomiglia. In Italia invece anche se questa pratica ha dell'informale, perché anche in Italia in qualche modo per prendersi i bambini si faceva un'esperienza di comunità, diciamo così... con gli anni questa cosa è diventata legge, con gli anni questo dispositivo, strumento è diventato diciamo in qualche modo regolato da leggi e portato avanti, monitorato anche dagli operatori sociali".*

Dopo questa esperienza di conoscenza di vari mondi da parte degli operatori sociali attraverso le mediatrici culturali, è iniziata la seconda fase del progetto in cui si sono individuate le comunità straniere presenti sul territorio da coinvolgere. Anche in questa fase, fondamentali sono state le diverse mediatrici culturali, che hanno potuto fungere da filo di interconnessione tra le comunità straniere e i Servizi Sociali, allo scopo di condividere letture e linguaggi riguardo la cura, la protezione, la tutela dei minori e condivisione e promozione dell'affido.

A questo proposito gli assistenti sociali, insieme alle mediatrici culturali, si sono recati nelle varie comunità straniere presenti sul territorio veronese come assemblee religiose o come associazioni culturali, quali: Consiglio Islamico di Verona, Chiesa Ortodossa Rumena, Chiesa Greco- Cattolica Rumena, Chiesa Cattolica Romana Rumena, Verona Pastors Fellowship, The Ghana Nationals Association (Verona), Associazione Marocchina di Verona, Associazione religiosa educativa e

culturale dello Sri Lanka, Centro Buddhista di Verona, Comunità Cristiana dello Sri Lanka (Verona).

Riguardo l'incontro con le comunità straniere sul territorio, l'AS D.M. afferma: *“(...)Il contatto con le comunità straniere presenti a Verona, con l'idea non solo poi di promuovere l'affido ma comunque di creare una relazione andando al di là dell'affido omoculturale. Quindi di creare una relazione tra il servizio sociale e le comunità straniere rispetto alla cura, di tutte le famiglie di quelle nazionalità che entrano più in contatto con i servizi sociali. Come dire, ma secondo voi quello che stiamo facendo va bene, non va bene, oppure voi come fareste rispetto a questo tipo di lavoro?”*.

La necessità di confrontarsi con le comunità o gruppi di origine straniera, porta gli assistenti sociali ad avvicinarsi ai luoghi frequentati da tali gruppi o associazioni, per conoscere parte del loro mondo e delle loro esperienze di vita. Questo approccio non è molto utilizzato nella quotidianità del lavoro sociale. Infatti anche in casi complessi l'assistente sociale tende a effettuare delle visite domiciliari, piuttosto che approfondire la conoscenza della comunità, dei luoghi che l'utente straniero in carico frequenta.

Le mediatrici culturali hanno contribuito a creare un rapporto di fiducia con i membri delle comunità straniere. È stato importante che agli incontri con le comunità in merito al progetto “Legami per crescere” ci fossero anche gli operatori sociali. La psicologa M.C. afferma: *“(...) O perché su alcuni argomenti, come affrontarli perché noi con gli italiani andiamo lisci, noi alle famiglie diciamo, guardate se voi dovete fare l'affido, c'è tutto un percorso di conoscenza, in cui andiamo a trattare tutti questi argomenti, bene o male la cosa viene accettata, però non è così scontato che parlare del rapporto marito- moglie o di come si gestiscono i figli in alcune famiglie straniere, allora abbiamo dovuto, anche rispetto a questo, un po' fare un incontro con le mediatrici e con le comunità..”*.

All'inizio le comunità, gruppi o varie associazioni di immigrati all'arrivo delle mediatrici culturali con gli assistenti sociali hanno subito pensato che forse il Comune volesse offrire loro qualcosa. La MLC ghanese E.A.N. esprime a sue parole questo concetto: *“(...) E' un tipo di criticità perché tutti fanno domande, sai com'è ghanesi! Prima ti chiedono domande tipo così: ma questo è un lavoro? (...)Pensa che alcuni addirittura chiedevano se potevano assumere loro per un lavoro...”*. Comunque dopo essersi inoltrati nelle motivazioni di questo incontro, tra assistenti sociali e gruppi o associazioni, è iniziato un dialogo e un confronto costruttivo sull'affido, riuscendo a spiegare i contenuti del progetto “Legami per crescere”.

Nella terza fase si è cercato di identificare le famiglie interessate a proporsi come affidatarie.

Si è sottolineato il fatto che questo impegno non viene retribuito (può essere riconosciuto un rimborso spese) ed ha esclusivamente il fine di sostenere una famiglia connazionale in difficoltà. L'affido omoculturale proposto in questo progetto è di tipo diurno<sup>82</sup>.

Molte famiglie si sono rese disponibili in quanto considerano più accettabile da parte di un bambino di essere affidato ad una famiglia della stessa provenienza, cultura e religione<sup>83</sup>. Infatti, come sostiene la MLC ghanese J.D.: “ (...) *Confrontando un affido omoculturale a un affido a un'italiana, cambia tutto: l'ambiente è diverso, non c'è odore o niente di ghanese (...).Poi noi ghanesi ognuno vive come vuole, io non vivo solo come ghanese, ho un figlio nato qua, cresce qua, quindi lui ho fatto pasta con mozzarella oggi pomeriggio per lui, però io ho mangiato sardine and black pepe (piatto ghanese). Per esempio, quando lui vuole mangia fufu (piatto tipico del Ghana) con me, se lui vuole, se no do il suo pasta da mangiare. Per cui un bambino entrando in una casa che sente l'odore solo del cavolo, molto forte questo odore per questo faccio questa differenza, se a casa sua il bambino non mangia quello, perché non tutti i ghanesi fanno cavolo, alcuni mangiano solo i loro cibi e se i bambini sono appena arrivati, perché magari la pasta e altre cose non sanno fare, perché devono imparare, se uno sa fare, fa magari pasta al sugo solo per i bambini, loro mangiano quindi l'odore per forza c'è*<sup>84</sup>. *Ma se questo bambino entra, l'odore suo non sente, non sanno pettinare i suoi capelli, loro pensano che i nostri capelli come loro ma sono diversi, non pettinano. Vedi i nostri bambini tutti bianchi, non mettono la crema in faccia, se sono femmine noi facciamo treccine piccole con le cose colorate, come la nostra cultura. Quindi c'è questa differenza e anche modo di mangiare, la lingua, anche la lingua se uno è nato qua, la lingua abbiamo due, tre*

---

<sup>82</sup> L'affido diurno sussiste quando il bambino trascorre con la famiglia affidataria alcune ore del giorno, ma poi alla sera torna a casa dei genitori. Oltre all'affido diurno esistono: l'affido familiare a tempo pieno e l'affido familiare a tempo parziale.

<sup>83</sup> “Riconoscere l'altro come soggetto attivo e partecipante piuttosto che come destinatario passivo degli interventi; tutti questi elementi ribaltano l'esigenza di repressione e controllo sociale come unica prospettiva di riferimento. Sono modalità che privilegiano la prevenzione e l'inclusione, piuttosto che il rifiuto e l'allontanamento, e introducono come obiettivo prioritario il tentativo di aiutare a tornare dentro chi sta fuori o è stato spinto fuori” (MORNIROLI A, PINTO M., 2011, *C'è chi spezza l'incantesimo della scrivania. Appunti per una mediazione in servizi di prossimità con persone immigrate*, in *Animazione Sociale* 251/2011, pag.99).

<sup>84</sup> “Le materie prime con cui i cibi vengono preparati accompagnano ogni processo di migrazione; portare con sé alcuni materiali commestibili, trovarsi nella nuova casa con amici, familiari, connazionali intorno ai piatti conosciuti, aiuta a ri- trovarsi, a ri- definire i confini, le appartenenze, a rinsaldare i legami. Allo stesso modo cucinare con i nuovi ingredienti della terra di arrivo porta ad individuare sintesi nuove”. (Ferrari M., 2010, *Ecologia delle migrazioni*, in “*Tra migrazioni ed ecologia delle culture. Un'esperienza in provincia di Bergamo*” di Finco R., Franco Angeli, Milano).

*in casa, di sicuro anche a casa tua avete diversi ... perché voi nati qua, dopo scuola porta la lingua fuori in casa, mamma e papà sono ghanesi hanno una lingua loro, per cui voi siete cresciuti con tutti e due, magari aggiungi inglese e poi diventa tre. Ok, per cui questo bambino entra in una casa (italiana) e non sente più la sua, qua c'è anche difficoltà, senti solo italiano, e secondo un bambino così pensa ma chi sono io?",* come dice in modo più sintetico anche la MLC nigeriana S.J: *"Gli aspetti positivi sono le famiglie che sono pronte ad accogliere i bambini stranieri e bambini nella loro famiglia come gli italiani e sono pronti ad insegnare ai bambini la nostra cultura"*. Quindi essere affidato ad una famiglia della stessa origine di provenienza del minore, permette a quest'ultimo di riconoscersi più facilmente nella sua doppia identità (italiana e del Paese dei genitori). Al contrario, divenire parte di una famiglia italiana sbilancerebbe la concezione di sé stesso.

Molte possibili famiglie affidatarie presenti a questi incontri hanno percepito il progetto come una sorta di "empower" (forza) che il Comune riconosceva in loro. Infatti la MLC marocchina A.R., afferma: *"(...) Avere persone straniere che diventano anche loro, che vanno al servizio non solo per chiedere aiuto, ma anche per aiutare il servizio. Quindi si sentono anche forti perché erano abituati ad andare al servizio a chiedere aiuto per i bambini, per la casa, per l'affitto, invece con questo fatto qua sono più protagonisti, sono più dentro e si sentono più sereni che insomma finalmente anche noi aiutiamo il servizio"*. Questo aspetto viene denotato come aspetto positivo anche dall'AS del Comune D.M.: *"In questo momento vedo più i pregi forse anche per l'entusiasmo che c'è all'interno di questa nuova esperienza, sicuramente i pregi sono quelli come dire di dare la possibilità appunto, intanto a famiglie straniere di sentirsi pienamente coinvolte e partecipi, coinvolte in quelle che sono le politiche sociali del territorio dove vivono, questo per quanto riguarda le famiglie che aiutano, diciamo, e che danno questa disponibilità. E poi la possibilità appunto per le famiglie d'origine, perché poi andando anche nelle comunità uno dei temi che veniva toccato spesso, anche da chi partecipava, era: ma voi come italiani sareste contenti che i vostri figli andassero in famiglie straniere? Come dire cioè anche rispetto alla cultura religiosa ecc...ed effettivamente ci fosse ad esempio per una bambina musulmana una famiglia musulmana comunque sarebbe meglio anche per una serie di ragioni insomma culturali. Certamente un incrocio tra una famiglia della stessa nazionalità e un minore che proviene da una famiglia della stessa nazionalità può funzionare rispetto a questi aspetti"*.

Nella quarta fase del progetto "Legami per crescere", il gruppo di lavoro si sta concentrando nella raccolta di adesioni da parte di famiglie interessate a diventare affidatarie. Alle interessate è stato fissato un appuntamento con le assistenti sociali dell'equipe affido e con la mediatrice culturale relativa, per valutare l'idoneità della famiglia ad accogliere un minore. Successivamente la

mediatrice culturale, l'assistente sociale e la psicologa dell'equipe affido hanno effettuato delle visite domiciliari presso le abitazioni delle potenziali famiglie affidatarie per avere una conoscenza più approfondita della loro situazione economico, sociale e familiare. Come affermato dalla coordinatrice delle mediatrici culturali D.R., sono 25 le famiglie inserite nella banca dati dell'equipe affido e risultate idonee ad accogliere un minore in affido.

La quinta fase relativa agli abbinamenti di minori con famiglie affidatarie non è ancora stata ultimata e troverà la sua concretizzazione molto probabilmente durante quest'anno.

La referente di questo progetto, nel caso assistenti sociali segnalino un minore per poter attivare un eventuale affido omoculturale, è l'AS S.T., come riferisce lei stessa: *“Di solito l'abbinamento avviene così: che un'assistente sociale ci interpellava e ci dice avete una famiglia per quel bambino lì? Ne parliamo e poi pensiamo se c'è qualche famiglia che potrebbe essere disponibile in zona, facciamo un po' a tavolino questa cosa qua, come alla fine con le famiglie italiane, allora se fosse che magari prima ci fosse stato un lavoro, insieme al mediatore con l'AS del caso, probabilmente si arriverebbe ad un maggior successo perché aiuterebbe l'AS a capire meglio la situazione di quella famiglia lì e di quel bambino lì e anche fattori culturali o di coppia che magari a noi mancano...”*.

Come afferma S.T. sarebbe opportuno che anche i colleghi assistenti sociali che le segnalano dei casi per il progetto affido omoculturale, riuscissero a trovare il tempo adeguato per dei colloqui con la mediatrice culturale e la famiglia d'origine dei minori.

Sono già stati sperimentati alcuni affidi omoculturali che stanno proseguendo bene. Un esempio è una madre marocchina, che durante alcune ore del pomeriggio, è impegnata come addetta di pulizie in un'impresa e affida il suo bambino alla vicina di casa della stessa provenienza; un altro caso è quello di una famiglia ghanese che ha affidato suo figlio a una famiglia affidataria proveniente dal Ghana, quest'ultima si è resa disponibile dopo gli incontri di promozione del progetto, tenuti dalla mediatrice culturale ghanese. C'è stato anche un affido di tipo transculturale, come descrive l'AS S.T.: *“Un affido “transculturale” ovvero signora del Marocco che accoglie due bimbe della Nigeria. La mamma nigeriana conosceva la famiglia affidataria proveniente dal Marocco grazie ai rapporti di buon vicinato”*. In tutti questi casi le mediatrici culturali insieme agli assistenti sociali hanno curato i rapporti tra famiglie d'origine e famiglie affidatarie. Alcune famiglie erano diffidenti nel lasciare i loro figli a connazionali, perché non riuscivano a comprendere le motivazioni che spingevano i connazionali ad offrire un aiuto di tipo gratuito. Inoltre, molte avevano paura che il proprio gruppo d'origine venisse a conoscenza dello stato di difficoltà che stavano attraversando, come evidenzia la MLC di origini rumene: *“Nel senso che può essere che una famiglia abbia paura che il proprio figlio vada da altri connazionali, perché così tutti i connazionali sanno che io sono in difficoltà oppure pensano: ma sarà in grado di occuparsi di mio figlio? Ma chissà perché si occupa*

*di mio figlio? Cioè subentrano tanti aspetti. Però come ogni esperienza che è agli inizi, insomma ci sono i pro e i contro, e quindi si tratta di volta per volta lavorare l'esperienza che si fa, elaborarla, e vedere a cosa porta”.*

In merito alla disponibilità di potenziali famiglie affidatarie c'è molto lavoro da fare, soprattutto per quanto riguarda la comunità rumena. La maggior parte delle donne provenienti dalla Romania sono occupate nel lavoro di cura agli anziani quindi, secondo l'AS S.T., hanno poco tempo libero a disposizione, infatti afferma: *“Per quanto riguarda il gruppo delle famiglie rumene, si sono presi contatti con il prete ortodosso e cattolico e si è usufruito anche delle reti della mediatrice linguistico culturale rumena, ma non si è ottenuto molto, forse perché le famiglie rumene hanno come unico obiettivo il lavoro”.* Le altre motivazioni, riscontrabili nello spiegare la scarsa efficacia del lavoro finora svolto per il progetto con la comunità rumena, sono: il trasferimento presso un'altra sede religiosa del referente della Chiesa Cattolica rumena con cui la MLC aveva preso contatti e la mancanza di tempo da parte della mediatrice culturale di competenza, lei stessa, infatti, ammette che: *“Per quanto riguarda la comunità rumena, il lavoro si è fermato alla fase di sensibilizzazione generale, e quindi ci sono stati degli incontri in cui gli operatori del Comune sono venuti all'interno della comunità per questo motivo e quindi si è parlato dell'affido, del ruolo degli operatori, dei servizi sociali in generale ecc... Finita questa fase di sensibilizzazione generale, non siamo andate oltre, individuando famiglie o persone interessate, questo perché, per due motivi fondamentalmente: uno è che noi avevamo fatto tutto un lavoro con un sacerdote della comunità cattolica, il quale sacerdote poi si è trasferito a Roma per motivi di studio, doveva venire un altro che lo sostituisse quindi eravamo in una fase di passaggio, e due, perché nel secondo anno, quindi l'anno scorso precisamente, io non riuscivo più a seguire questo progetto a causa di altri impegni di lavoro”*, simili difficoltà sono emerse con la comunità dello Sri Lanka, a causa del ritorno della MLC cingalese nel Paese d'origine.

#### 3.4. Dalle voci delle mediatrici culturali e degli assistenti sociali: la mediazione culturale nella quotidianità del lavoro sociale e l'inter-azione professionale nel progetto.

In questo progetto “Legami per crescere”, emerge la collaborazione intensa tra due professionisti: mediatrici linguistico- culturali e assistenti sociali.

Ai suoi esordi la mediazione culturale era stata pensata soprattutto per l'ambito scolastico, allo scopo di sostenere bambini ricongiunti da poco con i loro genitori, aiutandoli nell'inserimento nel nuovo contesto scolastico e cercando di facilitare i rapporti tra la scuola e la famiglia d'origine. A tal proposito, la MLC originaria del Brasile afferma: *“Come dicevo prima noi siamo nati a Verona dentro una caratteristica precisa che era quella di essere dentro una domanda della scuola, quindi*



*dell'inserimento dei bambini stranieri all'interno del contesto educativo e di relazione con la famiglia, quella era allora nel '99 era la domanda principale; con gli anni abbiamo incominciato ad ampliare il raggio di attuazione della mediazione culturale”.*

A Verona, nel 2005, con il progetto “Cantieri di integrazione”, si è avuta una legittimazione anche istituzionale, per la creazione di un rapporto sinergico nell'uso della mediazione culturale, sia nell'ambito scolastico, sia in quello sociale. L'obiettivo di questo progetto è stato quello di portare il dispositivo della mediazione culturale anche nell'ambito sociale.

Nel progetto “Legami per crescere”, l'interazione tra operatori sociali dell'equipe affido e le mediatrici linguistico- culturali è stata possibile, grazie all'organizzazione coordinata di queste ultime, come sostiene l'AS S.T.: *“L'altra cosa che ha fatto la differenza, secondo me in questo progetto, rispetto alla mediazione linguistico- culturale è che, nei primi due anni di questo progetto avevamo dei mediatori che erano stati assunti dalla cooperativa..Mentre diciamo che da tre anni che c'è la D.R. e quindi c'è un coordinatore, referente dei mediatori, che quindi come dire, ha dato continuità. Ma anche era un referente proprio per i mediatori, e quindi voglio dire anche loro, a loro volta come mediatori si trovavano per.... È stato comunque questo che ha fatto la differenza e con il quale è stato possibile anche parlare di eventuali difficoltà... e loro avevano comunque un referente che lavorava con loro e che teneva un po' le fila insomma”.*

Nel lavoro quotidiano, l'assistente sociale del Comune di Verona e il mediatore culturale possono collaborare in diversi modi. L'organizzazione del lavoro tra assistenti sociali e mediatrici culturali può essere diversa a seconda dei casi. A tal proposito la MLC I.D. afferma che: *“In questo momento la decisione è che ad esempio se si tratta di primi colloqui, le assistenti sociali che necessitano appunto di questo, fissano gli appuntamenti per alcune mattinate che noi abbiamo deciso. Cioè si è deciso ad esempio che il mercoledì alla mattina dalle 9:00 alle 12:00 supponiamo si dà lo spazio alla presenza dei mediatori all'interno del CST. Per cui l'assistente sociale sa che quella mattinata ci saranno i mediatori all'interno dei CST, oppure l'assistente sociale dice io lo posso chiamare in quel momento lì e quindi fissa l'appuntamento. Fissati questi appuntamenti vengono girati all'associazione “Terra dei Popoli” che quest'anno si occupa dell'organizzazione del lavoro dei mediatori. Quindi vede che ad esempio per quel mercoledì l'assistente sociale dice di aver bisogno della mediatrice del Marocco e allora l'associazione contatta il mediatore e dice: “ Guarda che quel mercoledì, c'è bisogno di te in quel CST. Vai lì”. E questo è un modo di lavorare. Un'altra cosa invece sono i casi complessi, possono esserci delle situazioni molto complesse che riguardano non so... la tutela dei minori, che riguardano situazioni che magari vengono segnalate dai tribunali, che hanno una procedura diversa. L'assistente sociale compila una scheda mettendo una serie di informazioni, gira questa scheda per conoscenza al dott. D.M. (assistente sociale di*

riferimento che coordina i rapporti tra i CST e l'associazione delle mediatrici), dopo di che si organizza un incontro in cui assistente sociale, mediatore e D.R., referente delle mediatrici culturali, che coordina i mediatori, si incontrano e discutono di questo caso. Dopo di che si decide come procedere: c'è bisogno di incontrare la famiglia? C'è bisogno di fare una visita domiciliare? C'è bisogno di altro? E quindi è una procedura diversa ecco". Gli assistenti sociali devono accordarsi con la mediatrice culturale, per verificare la sua disponibilità. Molte volte la mediatrice svolge diversi lavori. Come descritto nel capitolo 2, la mediazione culturale è un ambito di lavoro non ancora definito, riconosciuto e tutelato pienamente dal punto di vista legislativo e organizzativo. Ad esempio, le mediatrici coinvolte nel progetto "Legami per crescere", svolgono anche altri lavori: E.A.N. è operatrice socio- sanitaria presso un'azienda ospedaliera a Verona, A.R. è interprete presso Questura di Verona e Prefettura, inoltre conduce un'azienda di import/export, I.D. è operatrice presso CISL Verona, S.J. è anche addetta alle pulizie, D.R. è formatrice presso l'Università di Verona, J.D. è baby- sitter. Quest'ultima afferma: "Si sì, faccio altri lavori. Come ho detto mediatrice, lo stipendio non è per vivere. Non puoi e nessuno vive con lo stipendio di mediatrice, a parte magari chi fa, non lo so, chi fa anche ospedale tutti i giorni, ma in ospedale non so se quelli che sono già dentro da anni fanno tutti i giorni perché certi paesi sono molto richiesti, penso in ospedale tutti i giorni. Ma il Ghana non abbiamo tantissimi problemi, non so se chiamo problemi, però ... . Faccio altro lavoro come ... Faccio babysitter, come baby sitter in una famiglia sempre (...)". Anche la MLC I.D. sostiene che: "(...) Il lavoro del mediatore non è un lavoro fisso, non c'è un profilo del mediatore linguistico- culturale e un profilo riconosciuto da tutti. Quindi cosa succede? Che il mediatore è una professione di grande fragilità anche dal punto di vista del lavoro e quindi tanti mediatori per poter vivere hanno dovuto accettare altri lavori, perché il lavoro di mediatore non dà la possibilità di guadagnarsi di che vivere. Quindi facendo anche altri lavori, il mediatore c'è nella misura in cui riesce ad organizzarsi il lavoro perché non è lì a fare niente, ad aspettare che qualcuno lo chiami, ecco perché bisogna volta per volta organizzare il lavoro". La MLC A.R. attribuisce la scarsa tutela del lavoro del mediatore culturale all'assenza di un albo professionale: "Poi come guadagno la mediatrice non era un granché, è bello di farlo, ma non abbiamo albo, non abbiamo niente, non abbiamo nessuno indirizzo di esercitare questa professione, siamo professioniste ma con poco lavoro".

La costituzione di un organismo più coordinato delle mediatrici culturali, quale l'associazione "Terra dei Popoli", è stata pensata, oltre che per fornire una formazione adeguata alle operatrici facenti parte, anche per garantire maggior tutela del loro lavoro, come sottolineato dalla coordinatrice di tale organizzazione: "(...)Noi abbiamo creato questa Associazione, che appunto abbiamo denominato Terra dei Popoli, che aveva, diciamo due, tre obiettivi sin dalla sua nascita, il

*primo obiettivo era di formazione e di ricerca quindi di curare l'aspetto della formazione dei mediatori, perché quella formazione che noi abbiamo fatto all'inizio nel '99, non bastava, per tenere diciamo, il livello di conoscenza del mediatore, in modo che potesse attuare bene nei vari campi, quindi il primo obiettivo che noi ci siamo dati è quello formativo, che di conseguenza ci aiutava anche a costruire il profilo del mediatore, che cosa il mediatore deve fare, come lo deve fare, che formazione deve avere, che conoscenza deve avere? Cioè costruire un profilo in grado di rispondere alla domanda che il territorio si faceva. E l'altro obiettivo era un po' quello di, in qualche modo, costruire sì il profilo del mediatore, ma garantire minime condizioni di lavoro per i mediatori; nel senso che uno non vive solo di mediazione, normalmente tutti noi abbiamo diciamo una professione e parte del nostro tempo è dedicata alla mediazione. Ma malgrado ciò è assolutamente importante, che quel pezzo di lavoro che si fa come mediazione venga in qualche modo presidiato, custodito, curato, che ci siano minime condizioni di lavoro, per cui curare non solo la parte della formazione, la competenza del mediatore, ma laddove il mediatore va ad operare che lui abbia o lei abbia minime condizioni per operare, altrimenti diventa che il mediatore da solo e se isolato non riesci a fare queste cose (...)"*

Per la maggior parte dei casi nel lavoro sociale quotidiano (quindi non in riferimento al progetto "Legami per crescere"), l'assistente sociale richiede la consulenza della mediatrice culturale per casi riguardanti utenti stranieri, in cui emergevano difficoltà di comunicazione e di comprensione. Spesso l'assistente sociale richiede principalmente una traduzione linguistica oppure una descrizione veloce di qualche aspetto culturale del Paese d'origine da cui l'utente proviene, negli ultimi anni, invece, il MLC viene utilizzato, da alcuni operatori sociali, in minor misura per funzioni di traduzione linguistica e maggiormente per l'approfondimento di aspetti culturali. La MLC di origini rumene, I.D., afferma: *"I primi anni era più un problema di traduzione perché magari le assistenti sociali non riuscivano a comprendere le persone, le persone rumene, moldave, non riuscivano a spiegarsi bene, quindi era una domanda di tipo linguistico nel primo momento, ma poi pian piano nel tempo la cosa è cambiata ed ora è una domanda di comprensione, è una domanda di chiarimento, di quello che sono i vissuti delle persone, delle problematiche che portano. È una domanda di avere sostegno perché molto spesso il mediatore culturale ha di più presente la mappa di quello che è la propria comunità e quindi dei servizi che potrebbero trovare all'interno della comunità, che non l'assistente sociale. Quindi diciamo che c'è un po' di tutto nelle domande degli assistenti sociali. Negli ultimi anni è venuta meno forse la questione linguistica, perché comunque la lingua rumena è una lingua neolatina e ha la stessa radice linguistica della lingua italiana, per cui non è difficile per un cittadino rumeno imparare l'italiano e quindi certamente noi parliamo dopo pochi mesi, noi incominciamo già a parlare la lingua italiana.*

*Invece quello che è il vissuto, quello che sono i problemi, quello che è il modo di affrontare questi problemi, quello sì, a volte gli assistenti sociali hanno bisogno di un aiuto per comprenderlo".*

Come sottolinea la MLC D.R., la lingua non è neutra, bisogna sviscerarla bene, per la comprensione adeguata di alcuni concetti, sia da parte dell'operatore sociale (italiano, occidentale), sia da parte dell'utente (straniero): *"Da un lato c'è una forte domanda di comprensione linguistica, ma abbiamo visto che solo la comprensione linguistica non basta. Cioè noi possiamo continuare a parlare in lingua italiana per tutto il resto del pomeriggio ma ciascuna di noi farà riferimento ai propri contesti culturali, familiari, storici anche, rispetto alle cose che qui andremo o ci verrebbe voglia di discutere insieme. Quindi abbiamo voluto un po' inserire, anche perché era d'obbligo quasi, la dimensione culturale nel lavoro che noi andavamo a fare. Anche quando a volte ci accontentiamo o ci fermiamo nella dimensione linguistica perché naturalmente dipende anche dal lavoro che si chiede al mediatore in quel momento, cioè a volte la domanda è proprio solo di lingua e noi cerchiamo di restare in quella domanda lì e non cerchiamo di allargarci su altro. E spessissimo, nella nostra esperienza abbiamo visto: primo che la lingua non è neutra, la lingua è sempre collegata ai nostri contesti, ai vissuti, alle nostre esperienze personali, professionali, culturali, familiari, religiose, quindi la lingua non è mai neutra, ragion per cui, se il lavoro della mediazione è quella di far parlare i due mondi, di fare capire i due mondi che sono lì in qualche modo a contendersi in una forma di comunicazione, non importa che di tipo sia, allora, a quel punto lì, la mediazione diventa un dispositivo di lavoro importante, perché lavora anche su una tecnica di comunicazione molto precisa, cioè di apertura delle parole, dei significati delle parole, di contestualizzare e storicizzare le storie. Che cosa dice, non so, quell'utente su questa malattia? Che cosa dice quel medico? Ma che cosa l'utente ha in testa? Allora se il medico ha l'interesse di far sì che l'utente accolga le sue prescrizioni, dentro quel percorso di cura, è importante che l'utente capisca diciamo il senso, di quella cosa che viene detta e prescritta. Ma se l'utente non mette ordine rispetto alle sue idee di cura, lui va a casa e la prescrizione non la segue. Quindi in qualche modo far parlare i due mondi vuol dire cercare anche eventualmente di metterli insieme, eventualmente di negoziare il possibile lì, in quel momento, negoziare il possibile per l'utente, ma negoziare il possibile anche per l'operatore che è nella relazione con l'utente".*

Molte volte i Servizi Sociali richiedono al MLC di offrire una risposta rapida e sintetica alle loro richieste, senza cercare il tempo di confrontarsi con le mediatrici. Come afferma la MLC di origini marocchine, A.R.: *"Nei servizi sociali lavoro solo come mediatrice, solo che dentro trovo magari qualche assistente, che magari vuole da te solo l'interprete, non vuole il tuo parere, non vuole che tu le dici, no questo è sbagliato, questo non è sbagliato. Vuole che tu le dai la risposta che dà lei, cioè se tu vai oltre, magari finisci che litighi con lei, e quello lo abbiamo vissuto tante volte ma non*

*con tutti fortunatamente. Però ci sono tanti assistenti sociali che hanno capito ormai che il ruolo del mediatore è fondamentale e non possono fare senza".* Descrive l'atteggiamento sbrigativo di alcuni assistenti sociali anche la MLC I.D., che fa emergere quanto sia importante un dialogo non frenetico con l'AS per la riflessione in merito ad un caso: *"(...)Molto spesso è capitato che l'assistente sociale chiamasse il mediatore e si arrivasse dentro il colloquio senza avere un momento di incontro prima. È molto importante incontrarsi prima perché intanto mediatore e operatore magari non si conoscono tanto, il mediatore arriva in un servizio che magari non conosce e quindi c'è bisogno che prima le due figure professionali si scambiano delle cose, si presentano a vicenda, l'assistente sociale fa presente il motivo per cui ha chiesto il mediatore. Deve esserci un momento in cui si spiega al mediatore quello che si sa del caso e così via, e quindi ci deve essere un momento di incontro prima, ci deve essere il colloquio, ci deve essere un confronto finale sulle situazioni. Molto spesso capita che magari gli assistenti sociali per il fatto che sono di corsa, per il fatto che hanno tanti colloqui, dicono: "Beh abbiamo fatto tardi, c'è già l'altro colloquio che mi aspetta, devo andare"; c'è molta ansia, molta frenesia" (...).*

Nel progetto "Legami per crescere" si è cercato di trovare il tempo, perché per spiegarsi e parlare con l'Altro, soprattutto se diverso per lingua, stili di vita, costumi, occorre disponibilità all'ascolto per poi poter offrire una risposta efficace e efficiente alla richiesta che viene sottoposta dall'utente (straniero). Nella quotidianità del lavoro sociale come ricordava la MLC rumena, la frenesia e la mole di colloqui impongono ritmi di lavoro veloci. Ma per un lavoro, il cui elemento cruciale è rappresentato dall'ascolto, sarebbe opportuno ritagliare più tempo per questo, altrimenti viene corso il rischio da parte degli assistenti sociali, di divenire dispensatori di risposte, di beni, di sussidi economici, non riuscendo comunque a rispondere adeguatamente alle richieste poste dall'utente, sprecando risorse. Quindi, se dedicare più tempo all'ascolto può permettere il risparmio di alcune risorse economiche e materiali, sarebbe utile porvi maggiore attenzione.

Nel progetto "Legami per crescere", la collaborazione professionale tra assistenti sociali e mediatori linguistico- culturale, e l'attenzione posta al confronto fra questi due professionisti, ha permesso un dialogo trasparente tra assistenti sociali e comunità straniere interessate, evitando il dispendio di risorse ed energie per attenuare conflitti da incomprensioni. Con questo modo di lavorare sono stati evitati interventi inefficaci nei confronti delle persone con cui si è entrati in relazione.

Molte volte può accadere che gli assistenti sociali mettano in campo degli interventi, soprattutto nei confronti dell'utente straniero, che risultano poi inadeguati, come viene descritto molto bene dalla psicologa del Comune di Verona M.C. : *"(...)Perché cosa succede, che spesso come operatori noi ci facciamo no, anche per l'aiuto, cerchiamo di dare maggior aiuto possibile per la famiglia ma magari non è quello che chiedono, arriviamo con degli aiuti che dopo rifiutano dall'AS del*

Comune”. L’A.S S.T. sostiene che, molte volte da parte dell’operatore sociale, non vengono date risposte efficaci alle richieste dell’utente straniero, perché: da una parte l’utente di origini straniere considera il Servizio Sociale un diritto di tutti, e non solo di chi è bisognoso, dall’altra l’AS, a causa di barriere linguistiche e culturali, non riesce a cogliere i bisogni dell’utente. L’AS S.T. afferma che se ci fosse nel lavoro sociale quotidiano, una MLC, rappresentante degli utenti che accedono in misura più considerevole al servizio, presente a tempo pieno nel Centro Sociale Territoriale, si snellirebbe il carico di lavoro degli assistenti sociali, perché la MLC sarebbe in grado di spiegare adeguatamente agli utenti connazionali, come il Servizio Sociale sia un diritto a disposizione di persone in difficoltà economiche, sociali, familiari.

Il progetto “Legami per crescere” è caratterizzato dall’integrazione professionale, o meglio interazione<sup>85</sup> professionale tra mediatrici culturali e assistenti sociali al fine di promuovere l’integrazione sociale<sup>86</sup>, infatti ci sono stati: momenti di confronto, dialogo, valutazione tra AS e MLC sui casi e valutazione dell’idoneità delle potenziali famiglie affidatarie. Inoltre, nel progetto sull’affido omoculturale, le MLC e AS si sono suddivise i compiti, hanno condiviso le loro impressioni al termine di ogni colloquio con le famiglie d’origine, con il minore e con le potenziali famiglie affidatarie. La MLC A.R. afferma che: *“Sugli affidi ci siamo trovati che valutiamo il caso, ci scambiamo le idee, cosa tu hai pensato, cosa io ho pensato, dopo lo vediamo dalla parte dell’assistente sociale dopo facciamo la conclusione, come dobbiamo trattarlo, solo su questo caso dell’affido, sugli altri casi mai, perché l’assistente sociale solo quando c’è l’appuntamento con la signora e lavori in un campo ridotto e basta, non ti manda né cosa ha fatto con la signora, né niente... Appena che capisce il caso li chiede quell’aiuto che vuole e basta finito il rapporto, ma finito il rapporto anche con l’assistente sociale con la persona, quindi su questo è un problema dentro, dentro diciamo il servizio, non solo il mediatore, ma anche il servizio che è ancora*

---

<sup>85</sup> L’interazione sociale è : “Relazione tra due o più soggetti individuali o collettivi, di breve o lunga durata, nel corso della quale ciascun soggetto modifica reiteratamente il suo comportamento o azione sociale” (Gallino L., 2004, *Dizionario di Sociologia*, Utet, Torino).

<sup>86</sup> “L’integrazione sociale , in una delle definizioni classiche, è lo stato variabile di una società, ovvero di un sistema sociale, di un gruppo o di un’altra collettività, caratterizzato dalla tendenza e disponibilità costanti da parte della grande maggioranza degli individui che la compongono a coordinare regolarmente ed efficacemente le proprie azioni sociali con degli altri a diversi livelli della struttura della società stessa, facendo registrare un grado relativamente basso di conflitto, oppure procedendo di norma a risolvere i casi di conflitto con mezzi pacifici. Se a livello macro il concetto di integrazione sociale indica l’integrazione tra le diverse parti che compongono un sistema sociale, a livello micro ci si riferisce al grado di inserimento e interazione dell’individuo nella collettività” (Forum 5-6/2011, “*L’integrazione degli stranieri tra normative e pratiche*”, pag. 68).

*ammalato*”, anche la psicologa M.C. sostiene che: “Sono state fatte delle giornate in cui la conoscenza del lavoro, che avevamo in mente di fare, ai fini dell’affido, ci siamo confrontati con vari concetti, argomenti, sia rispetto ad ogni Paese, le usanze e costumi di ognuno un po’, ma anche rispetto alla tutela, all’infanzia, all’educazione, perché abbiamo concetti delle volte molto diversi. Delle volte però bisogna confrontarsi, perché la tutela in Ghana, è diversa dalla tutela qua, e anche la mediatrice ovviamente deve, bisogna arrivare a parlare un linguaggio comune, dove il significato delle parole, lo si sviscera bene nella pratica, anche rispetto poi ai colloqui”, evidenzia il lavoro di integrazione professionale nel progetto “Legami per crescere”, anche la coordinatrice delle mediatrici culturali: “Quando noi abbiamo iniziato a ragionare sull’affidamento omoculturale due erano le domande: che cosa sanno gli operatori su questa cosa? E che cosa sanno le mediatrici di questa cosa? Allora ciascuno di noi implicitamente aveva delle informazioni, aveva delle intuizioni su che cosa poteva dire l’affidamento omoculturale, ma noi abbiamo deciso per alcuni mesi di incontrarci mediatrici, in questo caso, mediatrici, assistenti sociali, psicologhe dell’equipè affido dei Servizi Sociali del Comune di Verona per approfondire diciamo prima di tutto questo dispositivo, questo strumento. Perché l’affidamento è anche uno strumento in qualche modo, è a servizio: da un lato per gli utenti prima di tutto per rispondere alla tutela dei bambini che sta nella protezione e nella tutela dei bambini, ma dall’altra è anche uno strumento a servizio dell’operatore. L’operatore si avvale dell’affidamento per risolvere le varie domande che arrivano nel Servizio Sociale”, come si denota dalle varie affermazioni delle intervistate, l’interazione professionale è stata sicuramente uno degli aspetti più caratterizzanti del progetto, come modello di lavoro che purtroppo nel lavoro quotidiano non viene realizzato.

### **Riflessioni**

Il progetto “Legami per crescere” deve ancora perfezionarsi soprattutto nelle sue ultime fasi, ma si può dire che abbia consentito agli assistenti sociali di conoscere l’ambito e modalità di intervento delle mediatrici culturali e viceversa. Ha permesso agli assistenti sociali di “uscire dalla propria scrivania”<sup>87</sup> e andare ad incontrare mondi, culture diverse, ma non per questo lontani, grazie ad un medium e un ponte, definito mediatore culturale, in grado di far comunicare, tramite linguaggi comuni e una particolare sensibilità nella comunicazione, l’assistente sociale italiano e utente (gruppi e famiglie straniere), allo scopo di attenuare conflitti, incomprensioni e incentivare il dialogo, l’incontro e il confronto costruttivo.

---

<sup>87</sup> Vedi articolo su Animazione Sociale 251/2011, “C’è chi spezza l’incantesimo della scrivania. Appunti per una mediazione in servizi di prossimità con persone immigrate”.

Per contro, nell'ambito delle relazioni professionali con le reti del territorio, il progetto non ha previsto il coinvolgimento di strutture socio- sanitarie che abitualmente vengono interessate nelle procedure di affido dei minori, quali i consultori familiari.

La particolare attenzione all'approfondimento culturale che si evince dal progetto non è accompagnata dalla ricerca di collaborazione con i rappresentanti dell'ambito socio- sanitario.

I consultori familiari rappresentano nell'ambito del territorio la sede tramite cui si sarebbe potuta stabilire un'adeguata integrazione tra servizi sociali e strutture socio- sanitarie, soprattutto per la particolare attenzione che l'“Area Servizi Socio- Sanitari” dell'ULSS 20 riserva agli utenti di origine straniera<sup>88</sup>.

---

<sup>88</sup> L'Area Servizi Socio- Sanitari dell'Ulss 20, collabora quotidianamente con l'associazione dei mediatori culturali “Terra dei popoli” , nell'ambito del proprio sportello denominato “Spazio Donna Immigrata”: “Lo Spazio Donna Immigrata rappresenta l'opportunità per le donne che provengono da altri Paesi, in particolari situazioni di difficoltà ed emarginazione, di ottenere un aiuto per affrontare le problematiche nell'ambito della tutela della gravidanza, del controllo delle nascite e dell'inserimento sociale, nel pieno riconoscimento dei diritti di ognuno” (*fonte: <http://sociale.ulss20.verona.it/politichefamiliari7.html>*).



## CONCLUSIONI

Il progetto sull'affido omoculturale induce ad importanti riflessioni in merito al ruolo innovativo assunto dalle famiglie immigrate, che vengono considerate una risorsa che si può ben impiegare in ambito sociale. L'acquisizione di tale considerazione da parte delle istituzioni può portare ad un duplice risultato: la presa di coscienza da parte delle famiglie straniere di essere soggetti attivi nella società italiana e il conseguente graduale aumento di stima da parte della popolazione autoctona.

Nel progetto, però, come si può desumere dai tempi lunghi della realizzazione, emerge la difficoltà di gestire le famiglie d'origine e le potenziali affidatarie.

Ci sono famiglie che non accettano che i propri figli vengano cresciuti da connazionali, per diffidenza o per paura che la comunità d'origine venga a conoscenza della loro situazione di disagio. Per quanto riguarda le famiglie affidatarie, esiste il rischio concreto che esse percepiscano l'affido come una sorta di lavoro, nonostante le mediatrici culturali e i servizi sociali si impegnino a sottolineare che non lo è. Ma anche il rimborso spese che normalmente è previsto per l'affido può far rischiare di farlo percepire come un'occupazione lavorativa, soprattutto per famiglie che, pur essendo ben inserite nel contesto italiano, a causa della crisi economica contingente, vedono in tale opportunità una entrata finanziaria.

Questo progetto si pone a sostegno del minore di origine straniera con una famiglia d'origine che temporaneamente non è in grado di rispondere alle sue esigenze affettive e primarie: la famiglia affidataria deve cercare di affiancare il giovane e la sua famiglia d'origine, insieme al servizio sociale, l'AS S.T afferma: *“Qualche famiglia c'è, nonostante la crisi che secondo me anche in questo ultimo anno ha un po' influito, sia per le famiglie italiane che per quelle straniere, però insomma qualche famiglia, secondo me, che ha delle risorse c'è e che può effettivamente essere una spalla per un'altra famiglia e per un bambino. E appunto l'innovatività di questo progetto è vedere le famiglie di origine straniera anche come risorsa, non solo come utenti”*.

Nel caso di minori ricongiunti da poco in Italia ai propri genitori, con l'affido ad famiglie connazionali si può verificare il rischio che i minori in questione inizino a frequentare solo pari e adulti connazionali, creando “comunità di seconde generazioni chiuse” e non armonicamente inserite nella società italiana. Invece, per i minori di origini straniera nati e cresciuti in Italia, che tendono ad identificarsi molto con il Paese d'arrivo dei propri genitori e preferiscono frequentare pari e adulti italiani (rinnegando alle volte la propria origine), l'affido omoculturale potrebbe essere un valido aiuto nel ri-bilanciare la propria identità.

Dal progetto “Legami per crescere” emerge anche il lavoro collaborativo degli assistenti sociali con le mediatrici culturali: un lavoro fatto di confronti, negoziazioni, scambi di punti di vista e professionalità. Gli incontri di formazione per entrambe le categorie hanno rappresentato un aspetto

fondamentale per questo progetto, che ha consentito un approfondimento del tema dell'affido tramite colloqui con le famiglie d'origine, affidatarie, il minore e le comunità, come viene esplicitato dalla psicologa M.C.: *“ Sono state fatte delle giornate in cui la conoscenza del lavoro, che avevamo in mente di fare ai fini dell'affido, ci siamo confrontati con vari concetti, argomenti. Sia rispetto ad ogni Paese, le usanze e costumi di ognuno un po', ma anche rispetto alla tutela, all'infanzia, all'educazione, perché abbiamo concetti delle volte molto diversi. Delle volte, quindi, bisogna confrontarsi, perché la tutela in Ghana è diversa dalla tutela qua, e anche la mediatrice ovviamente deve, bisogna arrivare a parlare un linguaggio comune, dove il significato delle parole, lo si sviscera bene nella pratica, anche rispetto poi ai colloqui”*.

Tale collaborazione tra assistenti sociali e mediatrici culturali dovrebbe attuarsi anche in casi complessi quotidiani con utenti di origini straniera, l'AS S.T. afferma: *“Alcuni utenti non pensano che il Servizio Sociale si occupa di una fetta di popolazione invece in difficoltà, che se una famiglia c'è la fa con le proprie gambe, ben venga insomma (...).Quindi se c'è, sicuramente il mediatore potrebbe essere utile in queste situazioni. Qua, dovrebbe essere fisso il mediatore nigeriano, secondo me”*.

Da una parte le mediatrici dovrebbero sviluppare la loro formazione in relazione all'ambito di lavoro in cui più agiscono (sanità, scuola, servizio sociale ...), dall'altra gli assistenti sociali dovrebbero informarsi maggiormente in merito a corsi di formazione, specializzazioni, approfondimenti sul tema della relazione con l'Altro (di origini straniere), che possa consentire loro di svolgere al meglio il lavoro quotidiano con un'utenza straniera che sempre più li interpella.

Il progetto “Legami per crescere”, se per “crescere” si intende “ricercare un miglioramento, una maturità”, può sicuramente rappresentare, con gli opportuni accorgimenti, una occasione per uno sviluppo positivo della società.

In un contesto che inevitabilmente è mix di culture, di lingue, di colori, in cui l'Altro (straniero, che rappresenta l'apoteosi del diverso) fa emergere molte volte nell'Io (autoctono) una sorta di timore, di paura, di invasione dei propri confini di sicurezza identitaria, un progetto che metta alla pari italiani e stranieri, considerando questi ultimi come una risorsa, è un passo mentale in avanti notevole.

L'assistente sociale sempre più si trova a sviluppare relazioni d'aiuto con utenti di diversa provenienza e può mantenere un approccio standardizzato di domanda- risposta, a causa del carico di lavoro incombente, oppure tentare di pensare ogni incontro con l'Altro come il primo incontro della sua carriera professionale, pieno di curiosità, di scambio, di condivisione reciproca del processo d'aiuto, mantenendo, in ogni caso, il suo ruolo di professionista.

Il mediatore linguistico culturale è un professionista con un ambito d'azione in evoluzione che può arricchirsi di ulteriori competenze, partendo da una più completa analisi del proprio vissuto nel Paese d'origine, della propria esperienza immigratoria e del proprio inserimento in Italia per riuscire a svolgere interventi professionali adeguati nei confronti di connazionali. Ma oltre a ciò deve sicuramente intraprendere una strada di maggior specializzazione professionale riguardante l'ambito in cui si troverà poi ad operare, acquisendo competenze di tipo socio-sanitario (inerenti al contesto italiano) di livello universitario e successivamente un Master in "Mediazione Linguistico-Culturale". Oppure che tale Master sia strutturato con un'offerta didattica che possa offrire al futuro professionista supporti adeguati, analizzando in specificità la mediazione culturale nei servizi sanitari, sociali e scolastici.

Questo elaborato è stato scritto nella prospettiva di valorizzare il ruolo assunto nel progetto dell'affido omoculturale dalla figura dell'assistente sociale e del mediatore linguistico-culturale, approfondendo le note competenze professionali dell'assistente sociale e rivalutando la professionalità del mediatore, descrivendone la formazione culturale-lavorativa, l'ambito di azione e le potenzialità insite nella peculiarità di tale specializzazione. Inoltre, si è voluto evidenziare la precisa volontà di collaborazione tra gli assistenti sociali e le mediatrici culturali impegnati nel progetto, come documentato nelle interviste. Infatti il progetto "Legami per crescere" racchiude l'inizio di uno scambio professionale che è e diventerà sempre più quotidiano, cercando di instaurare un rapporto sempre più strutturato tra mediatrici culturali e assistenti sociali, in cui il lavoro e la relazione d'aiuto con l'utente straniero sia pensata in modo coordinato e collaborativo, portando alla crescita di due figure professionali che sempre più saranno destinate a lavorare assieme.

L'affido omoculturale rappresenta un istituto per il sostegno del minore straniero in difficoltà, affinché possa ritrovare la serenità mediante la presenza di una famiglia affidataria proveniente dallo stesso Paese d'origine. La famiglia che accoglie il minore deve essere in grado di fornire allo stesso un adeguato supporto e confermarne il buon inserimento in Italia, attraverso una buona gestione dei rapporti con la famiglia biologica. Serve un lavoro intenso e importante di monitoraggio delle famiglie affidatarie da parte degli assistenti sociali e delle mediatrici culturali per ottimizzare l'inserimento del minore. Se queste famiglie sapranno soddisfare le attese del progetto, non è da escludere che nel prossimo futuro possano accogliere anche minori italiani: sarebbe il coronamento di una crescita culturale e di un'acquisizione di fiducia reciproca tra immigrati e popolazione autoctona che da sempre si auspica.

È, per ultimo, fondamentale il sostegno alla famiglia d'origine, che, attraverso il supporto dell'istituto dell'affido, possa con il tempo riprendere e migliorare le sue funzioni di famiglia biologica nei confronti del minore.

Basandosi sulla disponibilità di costituire una risorsa di sostegno per i propri connazionali da parte di famiglie d'immigrati, reclutate attraverso le proprie comunità di appartenenza o gruppi di rappresentanza, mediante la proficua collaborazione tra Servizi Sociali e la rete delle mediatrici linguistico culturali, il progetto "Legami per crescere" è lo specchio di un contesto socio-culturale in evoluzione e costituisce lo spunto per la creazione di una società sempre più meticcias.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALLAM KHALED F., MARTINIELLO M., TOSOLINI A., 2004, *La città multiculturale: identità, diversità, pluralità*, Emi.

APPADURAI A., 1997, *Modernity at Large. Cultural Dimensions of Globalization*, University of Minnesota Press, Minneapolis-London.

BALBO L., 2006, *In che razza di società vivremo? L'Europa, i razzismi, il futuro*, Mondadori, Milano.

BALSAMO F., 2003, *Famiglie di migranti. Trasformazione dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci, Roma.

BASSO P., 2010, *Razzismo di stato. Stati Uniti, Europa, Italia*, Franco Angeli, Milano.

BASSO P., PEROCCO F.(a cura di ), 2003, *Gli immigrati in Europa. Diseguaglianze, razzismi, lotte*, Franco Angeli, Milano.

BAUMANN G. 1996, *Contesting Culture. Discourses of Identity in Multi-Ethnic London*, Cambridge University Press.

BENHABIB S., 2002, *The Claims of Culture. Equality and Diversity in the Global Era*, Princeton University Press, Princeton (NJ).

BOFFO D., 2012, *Le migrazioni in Tv. Spesso legati a fatti di cronaca*, in "Migrazioni", Migranti Press, Rivista della Fondazione Caritas Migrantes, Roma.

BONIFAZI C., CHIRI S., 2001, *Il lavoro degli immigrati in Italia*, Rivista dell'Associazione Rossi-Doria, Franco Angeli, Milano.

CASSIBBA R., ELIA L., 2007, *L'affidamento familiare. Dalla valutazione all'intervento*, Carocci, Roma.

CASTIGLIONI M., 2004, *La mediazione linguistico- culturale. Principi, strategie, esperienze*, Franco Angeli, Milano.

CERTOMA' G., 2006, *Esercizi di etica nell'ambito del servizio sociale: il volto dell'altro uomo nel pensiero di Emmanuel Lévinas*, in *Il servizio sociale è l'etica pratica dell'altruismo*, Sensibili alle foglie, Dogliani.

CHIARETTI G., PEROCCO F., "Inclusione ed esclusione delle donne immigrate in Alto Adige", Bolzano, [www.programmaintegra.it/modules/news/article.php](http://www.programmaintegra.it/modules/news/article.php).

CHOSSUDOVSKY M., 2003, *La globalizzazione della povertà e nuovo ordine mondiale*, Ega- Edizioni Gruppo Abele.

COIN F., 2004, *Gli immigrati, il lavoro, la casa: tra segregazione e mobilitazione*, Franco Angeli, Milano.

COLLINS R., 2004, *Interaction Ritual Chains*, Princeton University Press, Princeton.

COLOMBO E., 2007, *Multiculturalismo quotidiano: le pratiche della differenza*, Franco Angeli, Milano.

COLOMBO E., SEMI G., 2007, "Multiculturalismo quotidiano: le pratiche della differenza", Franco Angeli, Milano.

CUMMINS J. ,1996, *Negotiating Identities: Education for Empowerment in a Diversity Society*, Californian Association for Bilingual Education, Los Angeles.

DA POS D., 2011, *Risorsa*, in "Dizionario di Servizio Sociale", Carocci Faber, Roma.

DAL LAGO A., 2004, *Non persone*, Feltrinelli, Milano.

DANIELE G., 2009, *Promuovere l'affido omoculturale ovvero andare di bolina risalendo il vento dell'etnicizzazione. Rischi e opportunità dell'affido omoculturale in relazione alle politiche migratorie complessive*, in "L'affido omoculturale in Italia", Sinnos, Roma.

DI ROSA ROBERTA, 2005, *Mediazione tra culture. Politiche e percorsi di integrazione*, Plus.

FERRARI M., 2010, *Ecologia delle migrazioni*, in Finco R., "Tra migrazioni ed ecologia delle culture. Un'esperienza in provincia di Bergamo", Franco Angeli, Milano.

FERRARI M., 2010, *La frontiera interna. Welfare locale e politiche sociali*, Academia Universa Press, Milano.

FERRARIO F., 1992, *Il lavoro di rete nel servizio sociale. Gli operatori fra solidarietà e istituzioni*, Carocci, Roma.

FERRERO M., PEROCCO F., 2011, *Razzismo al lavoro. Il sistema della discriminazione sul lavoro, la cornice giuridica e gli strumenti di tutela*, Franco Angeli, Milano.

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

FONDAZIONE CARITAS MIGRANTES, 2012, *Dossier Statistico Immigrazione- 22° Rapporto*, Roma.

FONDAZIONE ISMU, 2004, *Decimo rapporto sulle migrazioni, 2004*, Franco Angeli, Milano.

FRISINA A., 2008, *Vocabolario minimo sulla cittadinanza italiana Una prospettiva generazionale in G2 - Generazioni alla seconda*, Trickster. Rivista del Master in Studi Interculturali, n. 7, novembre 2008  
[http://www.trickster.lettere.unipd.it/doku.php?id=seconde\\_generazioni:frisina\\_vocabolario](http://www.trickster.lettere.unipd.it/doku.php?id=seconde_generazioni:frisina_vocabolario).

FRISINA A., NAMBIAR D., KYEREMEH S., 2010, *Il mio sguardo, la mia voce. Una nuova generazione del Nord Est si racconta attraverso il photovoice*, [http://www.visualab.net/?page\\_id=51](http://www.visualab.net/?page_id=51).

GALLINO L., 2004, *Dizionario di Sociologia*, Utet, Torino.

GHEZZI M., 1996, *Il rispetto dell'altro. Il lavoro sociale con gli immigrati stranieri*, Carocci, Roma.

GOZZOLI C., GALUPPO L., *Servizi e multiculturalismo: quale spazio per il mediatore interculturale?*, in *Politiche sociali e servizi*, n°1, anno 2006, pagg. 83-95.

GUI L., 2004, *Le sfide teoriche del servizio sociale. I fondamenti scientifici di una disciplina*, Carocci Editore, Roma.

KAPUSCINSKI R., 2012, *L'altro*, Feltrinelli, Milano.

KOPANO M., 2011, *Coconut. Nera fuori. Bianca dentro*, Sonda Editore, Milano.

KOSSI KOMLA- EBRI S., 2004, *Nuovi imbarazzismi. Quotidiani imbarazzi in bianco e nero... e a colori*, Marna Editore.

KYEREMEH S., 2011, *Sogni infranti nei campi d'Italia. Storie di "braccia" venute da lontano*, [http://trickster.lettere.unipd.it/doku.php?id=violenza\\_straniero:kyeremeh\\_braccia](http://trickster.lettere.unipd.it/doku.php?id=violenza_straniero:kyeremeh_braccia).

LA MENDOLA S., 2009, *Centrato e aperto: dare vita a interviste dialogiche*, Utet, Torino.

MANTOVANI G., 1998, *L'elefante invisibile. Alla scoperta delle differenze culturali*, Giunti Editore.

MANTOVANI G., 2008c, *Intercultura e mediazione: teorie ed esperienze*, Carocci, Roma.

MAZZETTI M., 2010, *Il dialogo transculturale. Manuale per operatori sanitari e altre professioni di aiuto*, Carocci Faber, Roma.

MORNIROLI A, PINTO M., 2011, *C'è chi spezza l'incantesimo della scrivania. Appunti per una mediazione in servizi di prossimità con persone immigrate*, in *Animazione Sociale* 251/2011.

MOROZZO DELLA ROCCA P., 2009, *Immigrazione e cittadinanza. Profili normativi e orientamenti giurisprudenziali. Aggiornamento alla Legge 15 Luglio 2009 n.94, Disposizioni di sicurezza pubblica*, Utet, Torino.

NEVE E., 2008, *Il servizio sociale. Fondamenti e cultura di una professione*, Carocci, Roma.

PITTALUNGA VALLE M., CARBONI V., 2001, *Immigrati, migranti, residenti. L'assistente sociale di fronte all'immigrazione oggi*, Università degli Studi di Roma La Sapienza.

PRIZZON C., 2011, *Relazione d'aiuto*, in *Dizionario Di Servizio Sociale* a cura di Dal Ponticelli M., Carocci Faber, Roma.

RANCI D., 2009, *I processi di costruzione dell'identità in minori di origine straniera che vivono l'esperienza dell'affido familiare*, in *"L'affido familiare in Italia"*, Sinnos, Roma.

RHAZZALI KHALIDI M., *I facilitatori tra cultura ed intercultura. Ricerca-intervento nella pratica interculturale*, 2009, in V. Romania e A. Zamperini, a cura di, *La città interculturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 205-223.

RIVERA A., 2003, *Estranei e nemici: discriminazione e violenza razzista in Italia*, Derive Approdi, Roma.

RIVERA A., 2009, *Regole e roghi. Metamorfosi del razzismo*, Dedalo, Bari.



SALA G., 2000, *Pensare la mediazione. Pratiche ed esperienze di formazione*, Università degli Studi di Verona.

SASSEN S., 1999, *Migranti, coloni, rifugiati. Dall'emigrazione di massa alla fortezza Europa*, Feltrinelli, Milano.

SAVINI G., 2011, *L'integrazione degli stranieri tra normative e pratiche*, in FORUM 5-6/2011.

SAYAD A., 2002, *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Raffaello Cortina Editore, Milano.

SPINELLI E. , 2005, *Immigrazione e servizio sociale*, Carocci Faber, Roma.

STUDI ZANCAN 3/2011, *Monografia: offerta culturale e persone immigrate. Criticità e potenzialità di esperienze interculturali*.

TROILO S., 2009, *L'esperienza dell'accoglienza: chi accoglie e chi viene accolto. Il caso dell'affido di minori di origine straniera*, in "L'affido omoculturale in Italia", Sinnos, Roma.

ZINCONE G., 2000, *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, il Mulino, Bologna.

ZINCONE G., OSTIA A., TOMIANO G., 1994, *Uno schermo contro il razzismo. Per una politica dei diritti utili*, Donzelli Editore, Bologna.

## **SITOGRAFIA**

<http://sociale.ulss20.verona.it/politichefamiliari7.html>

<http://www.cestim.it/>

<http://www.camera.it/parlam/leggi/011491.htm>

[http://www.francoangeli.it/riviste/Scheda\\_Rivista.aspx?IDArticolo=16128](http://www.francoangeli.it/riviste/Scheda_Rivista.aspx?IDArticolo=16128)

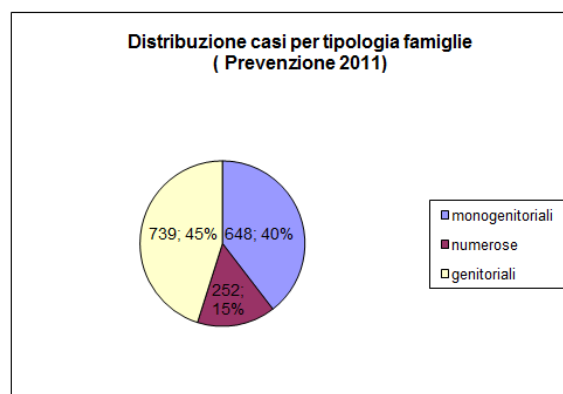
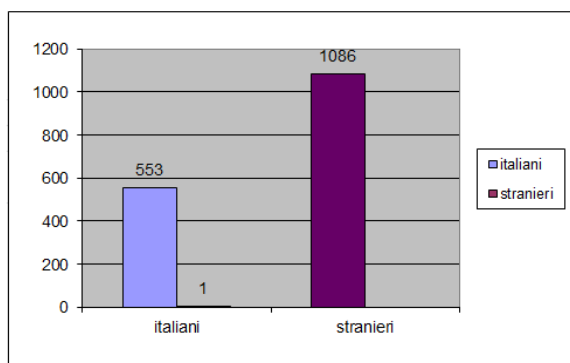
[http://www.ipsser.it/codice\\_deontologico\\_2009.pdf](http://www.ipsser.it/codice_deontologico_2009.pdf)

<http://www.istat.it/it/files/2012/05/Capitolo>

## ALLEGATI

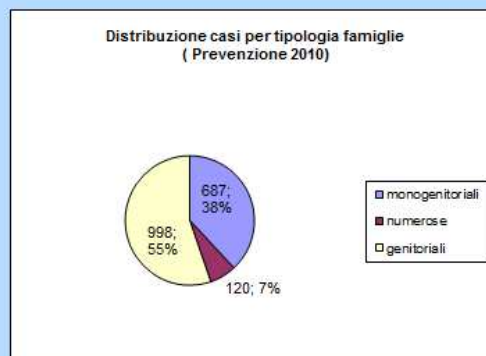
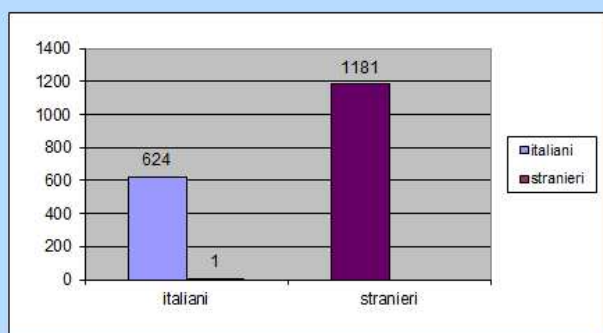
**CARICO DI LAVORO PREVENZIONE ANNO 2011 : CASI PER NAZIONALITA' E TIPOLOGIA DI FAMIGLIA**

CST	FAMIGLIE		ITALIANI		STRANIERI		MONOGENITORIALI		NUMEROSE		di cui MONOG.NUM.SE		FAM	
	V.A.	%	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam. CST	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam. CST		
1	305	100%	93	30,50%	212	69,50%	121	39,70%	45	14,80%	8	2,60%		
3	456	100%	166	36,40%	290	63,60%	186	40,80%	84	18,40%	20	4,40%		
4	442	100%	140	31,70%	302	68,30%	167	37,80%	68	15,40%	4	0,90%		
5	436	100%	154	35,30%	282	64,70%	174	39,90%	55	12,60%	9	2,10%		
<b>TOTALE</b>	<b>1639</b>	<b>100%</b>	<b>553</b>	<b>33,70%</b>	<b>1086</b>	<b>66,30%</b>	<b>648</b>	<b>39,50%</b>	<b>252</b>	<b>15,40%</b>	<b>41</b>	<b>2,50%</b>	<b>45,10%</b>	<b>739</b>



**CARICO DI LAVORO PREVENZIONE ANNO 2010 : CASI PER NAZIONALITA' E TIPOLOGIA DI FAMIGLIA**

CST	FAMIGLIE		ITALIANI		STRANIERI		MONOGENITORIALI		NUMEROSE		MONOG.NUM.SE		FAM	
	V.A.	%	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam. CST	V.A.	% su fam.	V.A.	% su fam. CST		
1	346	100%	104	30,06%	242	69,94%	138	39,88%	20	5,78%	3	0,86%		
3	430	100%	161	37,44%	269	62,55%	178	41,39%	30	6,97%	5	1,16%		
4	552	100%	184	33,33%	368	66,66%	198	35,86%	38	6,88%	2	0,36%		
5	477	100%	175	36,68%	302	63,31%	173	36,26%	24	5,03%	3	0,62%		
<b>TOTALE</b>	<b>1805</b>	<b>100%</b>	<b>624</b>	<b>34,57%</b>	<b>1181</b>	<b>65,42%</b>	<b>687</b>	<b>38,06%</b>	<b>120</b>	<b>6,64%</b>	<b>13</b>	<b>0,72%</b>	<b>55,30%</b>	<b>998</b>

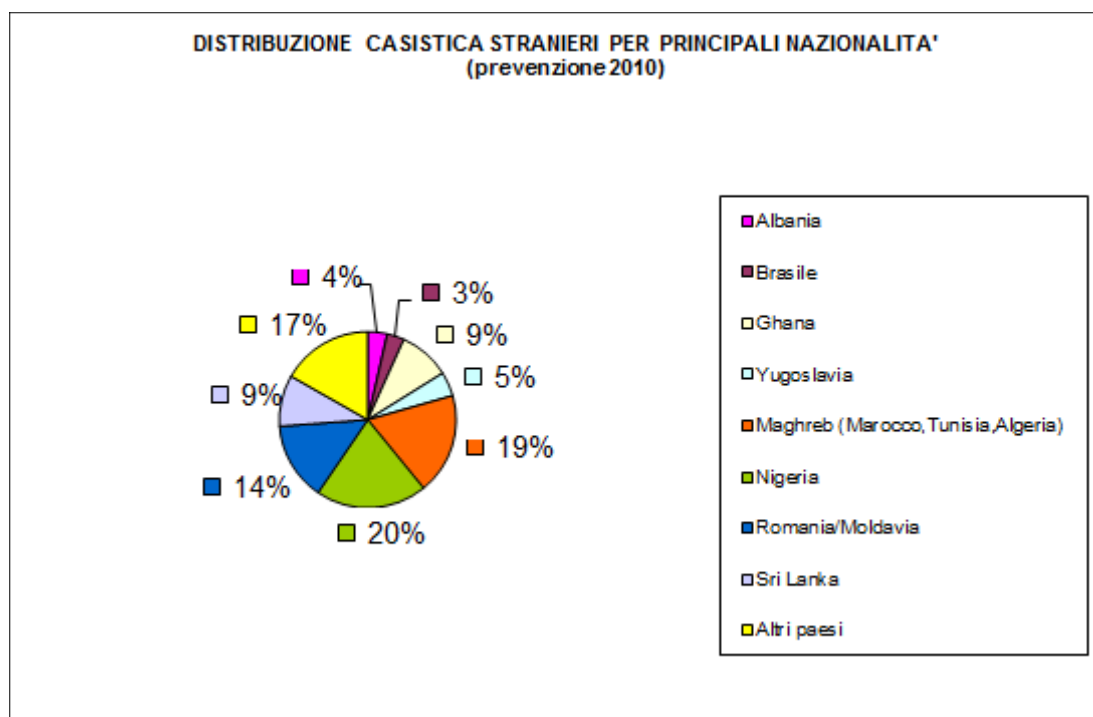


DISTRIBUZIONE UTENZA STRANIERA PER NAZIONALITA' ( Prevenzione 2010)						
Nazionalità	AGC	Res.2010	V.A. nuclei	% su tot	monogenitoriali	numerose
Albania	A	1673	42		12	
Algeria	C	280	11			1
Angola	D	32	2		1	
Argentina	F	66	7		3	
Bangladesh	E	142	1			
Bolivia	F	17	1		1	
Brasile	F	982	37		16	2
Camerun	D	69	5		3	
Cile	F	6	1			
Cina	E	1457	4		1	
Colombia	E	339	14		10	
Congo	D	38	9		5	
Costa D'Avorio	F	173	15		5	1
Cuba	F	91	2			
Ecuador	F	63	3		3	
Egitto	C	35	2			2
Eritrea	G	59	4		3	
Etiopia	G	29	2		1	
Filippine	E	401	5		3	
Germania	A	297	1			
Ghana	B	1362	111		43	18
Guinea	D	33	11		8	
India	E	584	12		1	1
Iran	E	61	1			
Jugoslavia	A	567	53		11	9
Liberia		27	3			
Lituania	A	9	1		1	
Marocco	C	1918	164		30	17
Mauritius		14	1			
Messico	F	14	1		1	
Moldova	A	3354	52		32	
Nigeria	B	1831	241		71	14
Pakistan	E	365	6			1
Paraguay	F	110	2			
Perù	F	409	9		6	
Polonia	A	51	7		5	
Rep.Dominican	F	389	24		18	
Romania	A	8056	117		46	1
Russia	A	182	1			
Sao Tomè		1	1		1	
Senegal	D	351	11		5	1
Sierra Leone		14	3			
Siria	E	16	1		1	
Sri Lanka	E	6672	111		22	1
Sudan	D	13	1			
Togo		42	2			
Tunisia	C	714	44		5	4
Ucraina	A	504	5		4	
Uruguay	F	6	1		1	
TOTALE		33918	1165		379	73

	= più di 30			Censiti per nazionalità 1165 su 1181 stranieri
	= più di 20			
	= più di 10			

POPOLAZIONI STRANIERE PIU' RAPPRESENTATIVE					
POPOLAZIONE	CST1	CST3	CST4	CST5	TOT
Albania	5	4	14	19	42
Brasile	11	7	6	13	37
Ghana	23	32	32	24	111
Yugoslavia	11	15	13	14	53
Maghreb (Marocco,Tunisia,Algeria)	38	35	84	62	219
Nigeria	41	63	83	54	241
Romania/Moldavia	36	39	55	39	169
Sri Lanka	34	27	26	24	111
<b>Totale</b>	<b>199</b>	<b>222</b>	<b>313</b>	<b>249</b>	<b>983</b>
<b>Tot. stranieri nel CST</b>	<b>242</b>	<b>269</b>	<b>368</b>	<b>302</b>	<b>1181</b>



*Tabelle e grafici ricavati da ricerche e calcoli dell' "Area Prevenzione" del CST1 del Comune di Verona.*

## *TRACCIA D'INTERVISTA PER GLI ASSISTENTI SOCIALI.*

*Tale questionario verrà utilizzato solo ai fini della tesi magistrale e nel rispetto delle norme sulla privacy.*

### DATI ANAGRAFICI:

Sesso:

Età:

Titolo di studio:

Stato civile:

Esperienze professionali:

Ente per il quale si lavora ed area di competenza:

### TRACCIA PER UN'INTERVISTA DIALOGICA.

- 1) Mi può raccontare come è iniziata la sua professione e dove? Come è cambiata la sua professione nell'arco del tempo, relativamente al cambiamento dell'assetto della nostra società?
- 2) Mi racconti come cerca di instaurare una relazione d'aiuto con un utente di origine straniera? E se e che difficoltà emergono?
- 3) Cosa intende per mediazione culturale? E quando crede sia utile utilizzarla?
- 4) Mi racconti in che caso si è avvalso della mediazione culturale? E se ha riscontrato i risultati che voleva ottenere?
- 5) In che modo l'assistente sociale decide di utilizzare la mediazione culturale?
- 6) Mi può spiegare come generalmente si configura il rapporto tra mediatore culturale e assistente sociale?
- 7) Come viene svolta, generalmente, la valutazione interprofessionale (tra mediatore culturale e assistente sociale) su un caso sociale?
- 8) Come e se, possono essere integrate o essere collaboranti le due culture professionali?
- 9) Da dove è nata l'iniziativa del progetto "affidi omoculturali"?
- 10) Mi può esplicitare brevemente le fasi del progetto?
- 11) Che funzione ha svolto nel progetto "affidi omoculturali"? Quali punti di forza e punti di debolezza sono emersi finora dal progetto?
- 12) Secondo lei, negli anni avvenire ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale, per costruire una buona relazione d'aiuto con l'utente straniero, o l'assistente sociale avrà, attraverso percorsi di formazione interculturali, strumenti adeguati per affrontare al meglio la relazione con "l'altro"?

*TRACCIA D'INTERVISTA PER LE MEDIATRICI LINGUISTICO- CULTURALI.*

*Tale questionario verrà utilizzato solo ai fini della tesi magistrale e nel rispetto delle norme sulla privacy.*

DATI ANAGRAFICI:

Sesso:

Età:

Origine (paese di provenienza):

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?):

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia):

Esperienze professionali:

Stato civile:

DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d'origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Più di una volta all'anno
- Una volta all'anno
- Meno di una volta all'anno
- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- Sì
- No
- Forse
- Non lo so

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- Integrato

- Mi sento alla pari
- Discriminato
- Non saprei rispondere

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- Promuovere l'integrazione degli stranieri;
- Promuovere il dialogo tra le diverse culture;
- Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;
- Altro (indicare altro):

#### TRACCIA PER UN'INTERVISTA DIALOGICA

- 1) Mi può raccontare come è iniziata la sua esperienza come mediatrice culturale? E da quanto svolge questa professione ?
- 2) Perché ha deciso di fare la mediatrice culturale?
- 3) Ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità o gruppo di origine qua in Italia?
- 4) Mi racconti dei casi sociali in cui è stata/o maggiormente coinvolto/a per svolgere mediazione culturale? In che servizi svolge maggiormente la funzione di mediatore/trice culturale?
- 5) Cosa intende lei per mediazione culturale?
- 6) Mi può spiegare come generalmente si configura il rapporto tra mediatore culturale e assistente sociale?
- 7) Come viene svolta, generalmente, la valutazione interprofessionale su un caso sociale?
- 8) Come e se, possono essere integrate o essere collaboranti le due culture professionali?
- 9) Che funzione ha svolto nel progetto "affidi omoculturali"? Quali punti di forza e punti di debolezza denota in questo progetto?
- 10) Secondo lei, negli anni avvenire ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale , per costruire una buona relazione d'aiuto con l'utente straniero, o l'assistente sociale avrà, attraverso percorsi di formazione interculturali, strumenti adeguati per affrontare al meglio la relazione con "l'altro"?



DATI ANAGRAFICI:

**ASSISTENTE SOCIALE S. T.**

Sesso: F

Età: 50 anni

Titolo di studio: Laurea specialistica in Servizio Sociale a Trieste

Stato Civile: Coniugata

Esperienze professionali: *vedi intervista*

Ente per il quale si lavora: *vedi intervista*

**PSICOLOGA M. C.**

Sesso: F

Titolo di studio: Laurea in Psicologia

**ASSISTENTE SOCIALE D. M.**

Sesso: M

Età: 46 anni

Titolo di studio: Laurea in Servizio Sociale

Stato civile: Coniugato

Esperienze professionali: *(vedi intervista)*

Ente per il quale si lavora ed area di competenza: Area Prevenzione- Settore Famiglia, Minori e Accoglienza- ruolo di coordinamento, prevenzione e disagio giovanile.

**MEDIATRICE LINGUISTICO- CULTURALE D.R.**

Sesso: F

Età: 45 anni

Origine (paese di provenienza): Brasil

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?): in Italia da 18 anni e mezzo

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia): Laurea in "Scienze della Formazione" in Italia, e Laurea in "Dietologia" in Brasile.

Esperienze professionali: Educatrice, Formatrice, Mediatrice Linguistico- Culturale

Stato civile: Sposata

### **MEDIATRICE LINGUISTICO- CULTURALE A.R.**

Sesso: F

Età: 43 anni

Origine (paese di provenienza): Marocco

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?): da 14 anni in Italia

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia): Laurea in Giurisprudenza in Marocco

Esperienze professionali: Avvocato in Marocco; Interprete, Mediatrice Culturale e proprietaria di un'azienda di import/export

Stato civile: Coniugata

### **MEDIATRICE LINGUISTICO- CULTURALE E.A.N.**

Sesso: F

Età: 49 anni

Origine (paese di provenienza): Ghana

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?): da 26 anni in Italia

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia): Licenza Superiore in Ghana, e frequentato due anni di Università. In Italia è stato ottenuto attestato come operatore socio sanitario (OSS) e conseguito Master in Mediazione Linguistico Culturale

Esperienze professionali: Attualmente lavoro come OSS in Ospedale reparto psichiatria, e mediatrice linguistico culturale presso ospedali, scuole, tribunali, servizio sociale.

Stato civile: Sposata

### **MEDIATRICE LINGUISTICO- CULTURALE F.A.**

Sesso: F

Età: 38 anni

Origine (paese di provenienza): Marocco

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?): in Italia da 13 anni e mezzo.

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia): laurea in "Scienza e Tecnica dell'Acqua" in Marocco

Esperienze professionali: Master in "Mediazione Linguistica- Culturale" a Verona.

Stato civile: Sposata

**MEDIATRICE LINGUISTICO- CULTURALE I.D.**

Sesso: F

Età: 36 anni

Origine (paese di provenienza): Romania

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?): da 21 anni in Italia

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia): Laurea in Scienze dell'educazione in Italia.

Esperienze professionali: Operatore CISL e Mediatrice Culturale

Stato civile: Coniugata

**MEDIATRICE LINGUISTICO- CULTURALE J.D.**

Sesso: F

Età: 54 anni

Origine (paese di provenienza): Ghana

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?): In Italia da 20 anni.

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia): Laurea breve in Economia Domestica conseguita in Ghana: master in mediazione culturale conseguito in Italia.

Esperienze professionali: in Ghana insegnante di scuola secondaria, in Italia mediatrice culturale e baby sitter.

Stato civile: Coniugata.

**MEDIATRICE LINGUISTICO- CULTURALE S.J.**

Sesso: F

Età: 41 anni

Origine (paese di provenienza): Nigeria.

Nato/o in Italia o in Italia (da quanti anni?): in Italia da circa 12 anni.

Titolo di studio (conseguiti all'estero e/o anche in Italia): laureata in Giurisprudenza in Nigeria; Master in Mediazione culturale in Italia.

Esperienze professionali: mediatrice culturale e addetta alle pulizie.

Stato civile: sposata.

INTERVISTE:

### **INTERVISTA AS S.T E PSICOLOGA M.C.**

Prima parte di presentazione e conoscenza reciproca con l'AS S.T., c'è anche la psicologa (Dott.ssa C. M) presente fino alla fine dell'intervista, con cui lavora insieme e condividono l'ufficio. Questa parte non è stata registrata ma emergono (anche se ho cercato di trascrivere a penna testualmente ciò che mi veniva riferito) elementi importanti riguardo al progetto "affido omoculturale": **1)** AS S.T. parla di una fase di sensibilizzazione, in cui si è trattato il tema dell'affido omoculturale con diversi gruppi etnici presenti sul territorio veronese, con l'aiuto e la collaborazione dei mediatori culturali. In particolare tra i diversi incontri di sensibilizzazione con i diversi gruppi etnici, associazioni culturali, le donne interessate all'affido trovate dalle mediatrici culturali sono soprattutto di origini ghanesi, nigeriane, maghrebine con cui successivamente si sono fatti colloqui e visite domiciliari; con il gruppo di associazioni e famiglie dello Sri Lanka, si sono trovate delle difficoltà, quindi sarà un gruppo da riattivare e ripensare; per quanto riguarda il gruppo delle famiglie rumene, si sono presi contatti con il prete ortodosso e cattolico e si è usufruito anche delle reti della mediatrice linguistico- culturale rumena, ma non si è ottenuto molto, forse perché le famiglie rumene hanno come unico obiettivo il lavoro, sostiene l'AS S.T.; **2)** il progetto è stato finanziato inizialmente da un Bando della Regione, successivamente fino ad ora dal Comune – Pari opportunità; **3)** ci sono famiglie disponibili, da settembre 2012 famiglie già attivate (per affido omoculturale) con famiglia ghanese (che aveva partecipato ai gruppi trovata dalla MLC ghanese), e un affido "transculturale" ovvero signora del Marocco che accoglie due bimbe della Nigeria. La mamma nigeriana conosceva la famiglia affidataria proveniente dal Marocco grazie ai rapporti di buon vicinato, **4)** alle famiglie affidatarie viene dato un rimborso spese e copertura assicurativa, come per ogni tipo di affido.

### INIZIO REGISTRAZIONE. CON IL CONSENSO DEGLI INTERLOCUTORI.

*Intervistatrice:* Ma allora queste famiglie quando appunto le si propone se sono disposte ad accogliere un minore a casa. Chiedono qualcosa in cambio, oppure no?

*AS S.T.:* Allora per tutti gli affidi, sia quelli completi sempre, quelli diurni dipende sempre dalla situazione e dalla disponibilità finanziaria del Comune. Di solito c'è un rimborso spese che noi diamo, che è proprio un rimborso spese, quindi non è un lavoro, non è che una persona ha un contratto di lavoro con il Comune di Verona, è un rimborso spese giornaliero, che il bambino rimanga un'ora che il bambino rimanga sei ore, il rimborso è sempre uguale, ricevono un rimborso spese e una copertura assicurativa, che viene fatta nel momento in cui noi facciamo partire la pratica amministrativa proprio del semiaffido e il semiaffido varia dai 10,36 ai 12 euro al giorno, per la merenda.

*Intervistatrice:* Ma quando parlava che a giugno avevate provato l'esperienza, esperimento con l'abbinamento con una famiglia affidataria connazionale della famiglia originaria del minore, che non ha funzionato. Quali problematiche sono emerse in quel caso?

*AS S.T.:* Era una famiglia del Marocco con una famiglia del Marocco, però questa era una situazione, parliamo non dell'affidataria, ma della famiglia d'origine, che la collega conosceva poco perché si era appena trasferita a Verona, era una famiglia con molti problemi diciamo che però sembrava che ci fosse subito la necessità di un affido. In realtà poi la famiglia si è un po' ritirata e non ha più voluto il servizio, sarà una situazione che la collega approfondirà. Perché comunque di problemi ce ne erano tanti che però non venivano riconosciuti dalla famiglia, quindi era una famiglia un po' chiusa, che ha chiesto l'aiuto ma che poi

non si capiva se lo voleva o non lo voleva. Ecco, c'erano bambini con delle difficoltà, un bambino handicappato, una bambina piccola, un bambino appena nato.

*Intervistatrice:* Allora facciamo un passo a ritroso, allora. Ho iniziato ad interessarmi di questo progetto, perché l'evoluzione della società italiana si vede, nel senso se adesso si arriva magari a pensare alle famiglie non solo come persone che vengano a chiedere un aiuto, ma come risorse da poter utilizzare vuol dire che c'è un cambiamento in corso. Allora la prima domanda è, se mi può raccontare come è iniziata la sua professione e dove? Come è cambiata la sua professione nell'arco del tempo, relativamente al cambiamento dell'assetto della società?

*A.S.T.:* Allora io ho incominciato a lavorare nell'88 e quindi insomma più di 24 anni fa, l'8 ottobre dell'88. Sicuramente c'era la presenza di immigrati, l'utenza era sicuramente diversa e anche l'organizzazione del servizio era diversa, quando io ho incominciato a lavorare, proprio l'organizzazione del Servizio Sociale all'interno del Comune di Verona era diversa, quindi c'è stata una trasformazione del mio lavoro sia dal punto di vista organizzativo e delle competenze che io nel tempo poi inizialmente ho fatto e che poi ho cambiato, e sia c'è stata una diversità da parte dell'utenza insomma, per cui io ho incominciato a lavorare che non c'erano i Centri sociali: dal punto di vista organizzato, ogni Assistente Sociale era in un quartiere e come dire si occupava sia di minori, di anziani, di adulti, aveva tutte le competenze, poi dal 1990 in poi progressivamente il servizio si è riorganizzato, sono nati i Centri sociali, con un coordinatore, un Assistente Sociale- coordinatore, una Segreteria, e il gruppo di Assistenti sociali. Sono state suddivise, diciamo, le competenze tra gli assistenti sociali, per cui c'era chi si occupava di minori e chi si occupava di adulti, anziani e io mi sono sempre occupata di minori. Fino al 2000 ero al CST3 quindi nella zona ovest (Borgo Milano, Borgo Nuovo) e poi nel 2000 ho chiesto il trasferimento e sono arrivata a lavorare qui a Golosine nel CST4 e mi occupavo proprio del quartiere di Golosine. Poco dopo, il mio arrivo qua nel 2000, il Comune di Verona ha messo in piedi, il progetto affido familiare e quindi io sono stata una delle assistenti sociali che ha dato la disponibilità a cominciare a lavorare nell'ambito dell'affido familiare e quindi per un periodo io ho fatto sia il lavoro di territorio come assistente sociale, quindi mi occupavo dei casi e sia ho incominciato a lavorare nel Centro per l'affido, quindi per alcuni anni ho fatto tutti e due. Ecco, naturalmente ... Quindi questo da un punto di vista organizzativo e anche come mie competenze, quindi io mi sono sempre occupata di famiglie con minori. Chiaro che, nel corso degli anni, c'è stato anche un cambiamento di utenza, di persone che accedono al servizio e sia come problematiche e sia anche come numero, per cui diciamo che nel corso di questi anni c'è stato un aumento del carico di lavoro, quindi delle famiglie prese in carico dal nostro settore e anche c'è stato un cambiamento rispetto al tipo di utenza, per cui c'è stato un cambiamento insomma, per cui io sono arrivata nell'88 forse mi ricordo di aver conosciuto una famiglia straniera che viveva a Borgo Nuovo, adesso credo che come primi colloqui credo che l'80% siano stranieri.

*Intervistatrice:* E quando parla di cambiamento di problematiche, cosa intende? Cioè diciamo che con l'aumento dell'utenza straniera anche le problematiche variano? Cioè di che tipo sono questi cambiamenti legati all'utenza straniera?

*A.S.T.:* Allora sono ... E qua bisognerebbe fare una distinzione perché comunque il nostro settore ha un sacco di competenze, io non parlo degli adulti anziani che incominciano ad arrivare qua e incomincia ad esserci anche qualche problematica legata a qualche anziano forse straniero, quindi qua si apre un capitolo ancora nuovo, quindi c'è sicuramente un cambiamento da quella parte lì sia per quanto riguarda i bisogni delle persone anziane sia perché la famiglia è strutturata in un modo diverso, per cui anni fa l'anziano rimaneva in casa per esempio, adesso comunque tutti lavoriamo quindi non c'è più la famiglia che accudisce l'anziano quindi c'è bisogno di strutture, centri diurni, case di riposo, badanti .... È comunque cambiato, sono cambiati i servizi, perché una volta per un anziano avevamo il servizio domiciliare punto e stop, adesso, oltre al servizio domiciliare, c'è la casa di riposo, c'è il centro diurno, c'è il servizio badanti. Per quanto riguarda i minori, noi abbiamo sia l'area prevenzione e sia l'area tutela. Per cui area tutela vuol dire lavorare

con il Tribunale per i minorenni, per le situazioni dove c'è un rischio, ci sono dei pregiudizi per i bambini, sia con il Tribunale per i minorenni e sia con il Tribunale Civile, nel caso di separazioni, e anche qui siccome le separazioni sono in aumento c'è molto carico di lavoro. E poi sicuramente gli stranieri sono la fascia un po' più debole, quelli che magari hanno dei lavori precari, hanno magari una situazione abitativa più disagiata, e quindi le problematiche che portano sono legate sia a problemi economici per la perdita del lavoro perché magari fanno lavori non sempre ben retribuiti, per disagi dal punto di vista abitativo, per case inadeguate .... E poi anche rispetto ai bambini insomma, l'accudimento dei bambini all'integrazione e all'inserimento. Questa domanda però la puoi fare anche a D.M. (AS che si è occupato del progetto sull'affido omoculturale) che magari ha come dire, il polso della situazione di tutti i Centri Sociali, per cui lui si occupa dell'Area Prevenzione e ha anche i dati del carico di lavoro che potrebbero essere interessanti e ha anche il numero di interventi che noi abbiamo fatto nel 2011 per esempio potrebbe essere utile.

*Psicologa M.C.:* Si ha anche i dati riguardo le nazionalità.

*AS S.T.:* Sì, sì anche per nazionalità. Per esempio è interessante vedere anche rispetto al numero di residenti stranieri quali sono per esempio i nigeriani, non ce ne sono tantissimi residenti, ci sono più ghanesi, ma sono quelli che abbiamo più di tutti insomma, per dire.

*Intervistatrice:* Durante la sua esperienza professionale sono emerse delle difficoltà con l'utenza straniera?

*AS S.T.:* Sì, difficoltà ci sono, uno cerca di mettere a proprio agio la persona e di capire se dal punto di vista linguistico ci possono essere alcune difficoltà, le ho trovate se la persona non riesce a parlare la lingua, quindi non si riesce a capirsi.

*Intervistatrice:* E quindi di comprensione, diciamo?

*AS S.T.:* E quindi di comprensione sì. E quindi probabilmente, per esempio il fatto che ci siano dei mediatori nel nostro servizio sarebbe molto importante, un po' anche per capire, che le difficoltà che alle volte ho incontrato è che non sempre magari, ho cercato di capire da dove veniva questa persona perché insomma il Ghana è grande, e se uno viene dalla grande città o viene dalla campagna non è la stessa cosa, però non è automatico che un assistente sociale faccia questo, e quindi uno dà per scontato che i ghanesi siano tutti uguali eh, mentre probabilmente, se noi facessimo una riflessione, fossimo aiutati anche magari da qualcuno che ti aiuta, forse sarebbe meglio ecco, però la lingua è importante. Adesso non ricordo cos'era la domanda?;

*Intervistatrice:* Si si ha risposto, ha risposto anche a quella dopo.

*Intervistatrice:* Nel caso in cui si è avvalsa del mediatore culturale, è riuscita ad ottenere i "risultati" che voleva ottenere? Cioè la mediatrice culturale è riuscita a soddisfare completamente le sue richieste oppure magari ha deviato?

*AS S.T.:* Non sempre, non sempre. Perché non siamo abituati a lavorare insieme, ok. Per cui, non è che, il lavorare con la mediatrice è sempre efficace, perché la mediatrice spesso non conosce come siamo noi organizzati e qual è, come dire, cosa fa il Servizio Sociale, e dall'altro il Servizio Sociale magari, considera la mediatrice solo un traduttore ... e quindi lo usa solo come interprete eh. In realtà bisognerebbe che ci fosse un lavoro prima del colloquio, e magari poi dopo il colloquio, per capire e per insieme che, perché c'è questo colloquio, quali sono gli obiettivi e quindi metterci d'accordo un po'. Poi ci sono mediatrici più capaci e mediatrici meno capaci, come ci sono magari, assistenti sociali più disponibili e meno disponibili ... Non so ti viene da aggiungere qualcosa M.C., rispetto all'uso dei mediatori??(si rivolge alla psicologa)

*AS S.T.:* Anche noi per esempio facendo i colloqui per l'affido, per esempio abbiamo incontrato una signora che era molto riservata, e quindi anche noi facevamo delle domande a cui lei rispondeva sì, no, e quindi non capivamo se la signora era in difficoltà, se non aveva niente da dire perché la sua situazione non era chiara,

però per esempio la mediatrice non è intervenuta per favorire la comunicazione mentre, ad esempio, in un altro caso, la mediatrice dice: questa da noi, questa è un'usanza da noi.. Cioè ha cercato di contestualizzare le varie informazioni.

*Psicologa M.C.:* Sono state fatte delle giornate in cui la conoscenza del lavoro (*parla delle giornate con le famiglie, mediatrici culturali per parlare del progetto "Legami per crescere"*), che avevamo in mente di fare ai fini dell'affido, ci siamo confrontati con vari concetti, argomenti. Sia rispetto ad ogni Paese, le usanze e costumi di ognuno un po', ma anche rispetto alla tutela, all'infanzia, all'educazione, perché abbiamo concetti delle volte molto diversi, delle volte però bisogna confrontarsi, perché la tutela in Ghana, è diversa dalla tutela qua, e anche la mediatrice ovviamente deve, bisogna arrivare a parlare un linguaggio comune, dove il significato delle parole, lo si sviscera bene nella pratica, anche rispetto poi ai colloqui. Nel senso che il percorso di conoscenza che noi facciamo per l'affido con le famiglie italiane, non era scontato che andasse bene con quello con le famiglie straniere, anche per quanto riguarda il concetto di maschile/femminile, anche perché noi siamo due femmine; *AS S.T.:* etnie magari, il maschio eh – *continua la Psicologa M.C.:* o perché su alcuni argomenti, come affrontarli perché noi con gli italiani andiamo lisci, noi alle famiglie diciamo, guardate se voi dovete fare l'affido, c'è tutto un percorso di conoscenza, in cui andiamo a trattare tutti questi argomenti, bene o male la cosa viene accettata, però non è così scontato che parlare del rapporto marito-moglie o di come si gestiscono i figli in alcune famiglie straniere, allora abbiamo dovuto, anche rispetto a questo, un po' fare un incontro con le mediatrici.

*AS S.T.:* Sì, sarebbe importante parlare prima con le mediatrici, al di là che noi abbiamo fatto un percorso e quindi abbiamo detto noi di solito facciamo queste domande quando una famiglia fa il percorso e abbiamo spiegato perché facciamo queste domande. *Psicologa M.C.:* Anche perché cioè per condividere gli obiettivi, abbiamo spiegato che questo colloquio mi serve per vedere certe cose, perché nel mio orientamento teorico, nella mia formazione, nella mia pratica di lavoro, faccio quelle domande per arrivare a quell'obiettivo lì, allora se si fa questo, nel colloquio si fa una domanda, quella domanda bene o male cade, la mediatrice pensa che ci sia stata anche risposta ma invece no, oppure la mediatrice insieme a noi dovrebbe aiutarci anche ad interpretare il silenzio. Magari una persona che racconta di tutto della sua famiglia d'origine e un'altra è più invece ermetica, è più allora questa cosa qua. Ma lì va anche dalla condivisione di tutti questi aspetti con la mediatrice.

*AS S.T.:* Però sicuramente non è che automaticamente, voglio dire se qua viene un mediatore la cosa funziona, ci vuole comunque un lavoro di equipe insomma.

*Intervistatrice:* Sì, esatto. Dopo questo intervento del mediatore, dopo con il mediatore fate anche una valutazione sul caso insieme?

*AS S.T.:* Abbiamo cercato, io adesso parlo del progetto affidi, non parlo dell'utenza, adesso parlo del progetto affido. Noi siamo state fortunate, perché abbiamo avuto la possibilità di fare degli incontri con le mediatrici per confrontarci su questi aspetti qua e già ci sono state anche delle cose che non erano da tutti condivise.

*Intervistatrice:* Invece rispetto l'utenza, nella sua esperienza, è mai stata fatta una cosa così?

*AS S.T.:* No. Sta incominciando, l'anno scorso è incominciata però in passato no, noi non è che abbiamo una grossa esperienza di lavoro con i mediatori culturali. In passato potevamo avere qualche ora di mediazione solo perché l'Ufficio Stranieri nostro c'è l'aveva e quindi chiedevamo di poter utilizzare la mediazione culturale, però questo cosa voleva dire? Voleva dire che io chiamavo il mediatore che veniva qua, facevamo un colloquio e così, poi se ne andava, e quindi favoriva più per il suo di interprete che per altro.

*Intervistatrice:* Quindi, diciamo che questo progetto è innovativo un po' anche per questo?

AS S.T.: L'altra cosa che ha fatto la differenza, secondo me in questo progetto, rispetto alla mediazione linguistico- culturale è che nei primi due anni di questo progetto avevamo dei mediatori che erano stati assunti dalla cooperativa e che venivano. Mentre diciamo che da quando (sì, è da tre anni che c'è D.R., coordinatrice dei mediatori culturali) c'è stato un coordinatore, referente dei mediatori, che quindi come dire, ha dato continuità, ma anche era un referente proprio per i mediatori, e quindi voglio dire anche loro, a loro volta come mediatori si trovavano coordinati: è stato comunque questo che ha fatto la differenza e con il quale è stato possibile anche parlare di eventuali difficoltà, e loro avevano comunque un referente che lavorava con loro e che teneva un po' le fila insomma.

Psicologa M.C.: Dopo con i mediatori culturali abbiamo lavorato insieme nel momento dell'abbinamento...  
AS Terziotti: in tutte le fasi abbiamo cercato di lavorare insieme. Continua la psicologa M.C.: I rapporti con l'utenza delle famiglie d'origine di questi bambini, lo abbiamo avuto nel momento dell'abbinamento ok, magari è successo che vengono qui e in alcuni casi siamo andate a casa loro, della famiglia d'origine, perché queste avevano difficoltà a spostarsi. Quindi, sicuramente se ci fosse la possibilità di parlare del progetto ... di solito l'abbinamento avviene così, che un'assistente sociale ci interpellava e ci dice avete una famiglia per quel bambino lì? Io ho preso la situazione e ne parlo con noi, allora noi pensiamo se c'è qualche famiglia che potrebbe essere disponibile in zona, facciamo un po' a tavolino questa cosa qua, come alla fine con le famiglie italiane, allora se fosse che magari prima ci fosse stato un lavoro, insieme al mediatore con l'AS del caso, probabilmente si arriverebbe ad un maggior successo perché aiuterebbe l'AS a capire meglio la situazione di quella famiglia lì e di quel bambino lì e anche fattori culturali o di coppia che magari a noi mancano.

AS S.T.: Come nel primo caso (*parla di una collega che l'aveva contattata per attivare un affido omoculturale, ma in realtà la famiglia aveva portato altre richieste*) ci fosse stato da parte dell'AS un approfondimento magari con la mediatrice, magari forse, queste difficoltà emergevano prima, non dopo e quindi magari si poteva pensare ad un intervento diverso.

Psicologa M.C.: Perché cosa succede, che spesso come operatori noi ci facciamo no, anche per l'aiuto, cerchiamo di dare maggior aiuto possibile per la famiglia ma magari non è quello che chiedono, arriviamo con degli aiuti che dopo rifiutano. Ad esempio, nel caso di affido che non è andato bene, è perché la famiglia portava altri bisogni, e che non c'entravano niente con quello che vedevamo; AS S.T.: eh sì, che noi abbiamo interpretato come qualcosa d'altro; Psicologa M.C.: Succede anche con le famiglie italiane vero, che noi diciamo, le mandiamo qua e là, facciamo un bel pacchetto di tante robe utili e dopo la famiglia, invece aveva altre esigenze (ride), fa parte poi del gioco, ecco, però...; continua AS S.T.: però insomma non è automatico, che se c'è un mediatore automaticamente, il lavoro è qualitativamente migliore. Come voglio dire, quando noi (*si rivolge alla Psicologa M.C.*) abbiamo incominciato a lavorare insieme, abbiamo avuto bisogno di tempo per metterci d'accordo, per capire chissà che cosa, comunque sempre in un lavoro insieme bisogna condividere le cose, l'abbiamo anche modificato nel tempo, e adesso voglio dire, dopo anni che lavoriamo assieme abbiamo anche una certa un po' sintonia.

Intervistatrice: Allora mi sembra che i punti di forza di questo progetto sono emersi, vede anche delle criticità nel progetto, dei punti di debolezza?

AS S.T.: Allora, il punto di debolezza è la discontinuità della mediazione – Psicologa M.C.: perfetto...(ride), è quello che avrei detto anche io..., continua l'AS S.T.: perché comunque, a giugno hanno interrotto e devono ancora ricominciare, ed è successo così l'anno scorso e l'anno prima ancora e noi ci siamo trovate adesso a gestire delle cose, io ho delle richieste, e uno l'ho fatto senza mediatore, e quindi questo sicuramente, è un problema. E ... non so se, questa non è una criticità forse, va verificata, no ..., un'altra criticità potrebbe essere ...; continua la Psicologa M.C.: la mediatrice dovrebbe essere più presente nel servizio, per esempio le mediatrici venivano rarissime volte, cioè non ha senso. Continua AS S.T.: No, ma a parte nel lavoro



quotidiano, mi sto chiedendo proprio sul progetto, sul progetto. *Psicologa M.C.*: Sì, nel senso che la maggior continuità di progetto, non si può avere, non avendo sentito loro per 6 mesi.. *AS S.T.*: perché dopo le famiglie non è che vanno in ferie eh, dei mesi, cioè ci sono sempre, tutto il tempo dell'anno; *Psicologa M.C.*: e dopo anche come figura, che lavora in un servizio sociale stabilmente, nel senso, secondo me vista la percentuale di utenti stranieri che c'è, dovrebbe diventare un ruolo fisso, per la mia opinione ... *AS S.T.*: poi qua andrà verificato in itinere, se effettivamente vantaggi e svantaggi dell'affido omoculturale o... Cioè non è detto che l'affido omoculturale sia utile in tutte le situazioni degli stranieri. Non è detto ... *Psicologa M.C.*: A parte che alcuni genitori (stranieri) non li vogliono (una famiglia affidataria dello stesso paese d'origine) della stessa nazionalità; *AS S.T.*: per cui ecco va valutato, secondo me in alcuni casi fa la differenza ed è proprio utile, in altri casi è da valutare attentamente quindi da situazione a situazione sì. *Psicologa M.C.*: ci sono dei genitori che non vogliono, altri invece che sono diversi.

*Intervistatrice*: Ok, ultima domanda. Volevo chiedere se negli anni avvenire, secondo lei, ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale per costruire una buona relazione d'aiuto con l'utente straniero, oppure l'assistente sociale avrà, attraverso percorsi di formazione interculturali, strumenti adeguati per affrontare al meglio questa relazione?

*AS S.T.*: Non so, una bella domanda, io penso che ancora per un po' di anni il mediatore serva.

*Intervistatrice*: Ma voi tipo non avete corsi di formazione, in cui si spiegano le varie culture?

*AS S.T.*: Ma, ne abbiamo fatti con sto progetto; *Psicologa M.C.*: Ma li abbiamo fatti, con questo progetto qua.

*Intervistatrice*: Perché mi viene da dire, un qualsiasi servizio, che sia un Comune eccetera ... che lavora a forte contatto con utenza straniera no.

*Psicologa M.C.*: Ma ne abbiamo fatti anche con l'Università, tra l'altro, con il professor S. (coordinatore del Master in "Mediazione Linguistica- Culturale" presso l'Università di Verona).

*AS S.T.*: Sì, sì, ne abbiamo fatti però ... Io credo che bisognerebbe lavorare con l'utenza in modo diverso da quello che stiamo lavorando, cioè, nel senso che noi qua, sento qua i colleghi che sono molto stanchi, perché c'è una processione di persone che vengono a chiedere di tutto e di più, da casa, lavoro, soldi, cose che noi non possiamo dare, vero. Cioè perché di soldi ne abbiamo pochissimi fra un po' faremo l'elemosina e basta. E quindi, però, bisognerebbe, come dire, avere intanto dei servizi diversi, non il contributo economico, ma la possibilità di inviare a qualche cooperativa o agenzia di lavoro ecc... e dopo forse bisognerebbe fare dei gruppi. Adesso non ho idea di cosa, ma per esempio noi forniamo gli alimenti prima infanzia, cioè il latte fino ai sei mesi. Il 95% di richieste di latte sono delle mamme nigeriane ed è ... e noi sappiamo che loro allattano, non tutte eh, però loro vengono a chiedere il latte a priori. Dopo ci sarà un commercio di latte non so dove .... *Psicologa M.C.*: In alcuni gruppi c'è una percezione dell'aiuto, dell'aiuto del Servizio Sociale, non so come spiegarli.

*Intervistatrice*: Forse perché è un po' mitizzato, perché si pensa, che essendo che siamo in Occidente, in Italia, quindi più o meno, i diritti e i servizi sono disponibili illimitatamente?

*AS S.T.*: No, ma dopo, siccome là danno il latte, uno automaticamente pensa che sia un diritto, pensa che sia come l'iscrizione anagrafica. Alcuni utenti non pensano che il Servizio Sociale si occupa di una fetta di popolazione invece in difficoltà, che se una famiglia c'è la fa con le proprie gambe, ben venga insomma. Perché uno degli obiettivi del Servizio Sociale non è quello di tenere in carico il più possibile le persone, ma è quello di fare in modo insieme con la famiglia e con le risorse che ha la famiglia, che questa famiglia cammini con le proprie gambe, insomma, ecco. Quindi, c'è e sicuramente il mediatore potrebbe essere utile

in queste situazioni. Qua dovrebbe essere fisso, il mediatore nigeriano secondo me (*si rivolge alla psicologa M.C.*), ma anche proprio con le persone stesse, perché comunque forse si spiega le competenze, magari si danno maggiori informazioni ...

*Psicologa M.C.*: Perché ci sono alcuni diritti che pensano di poter avere, come quello del latte ma può essere anche quello della casa e addirittura perdono delle opportunità o magari nelle relazioni. Ad esempio, è capitato ad una collega, che questa mamma è venuta dalla Nigeria, qui a partorire perché pensava di avere automaticamente l'appartamento, ed è un guaio questo, perché si trova qua da sola con il bambino e nessuno che l'aiuta, perché alla fine questo è il problema poi, che sull'illusione di si ... avrà il latte ma ... oramai non ci sono più, allora magari là aveva dei parenti che magari con la prima gravidanza le davano anche una mano ad esempio, il rischio è questo.

*AS S.T.*: Quindi io non so, io penso che sia noi come servizi magari possiamo essere più informati e magari un po' più competenti anche eh...però io credo che ancora per un po' di anni il mediatore linguistico-culturale sia comunque una figura utile insomma, con il quale pensare anche interventi diversi, bisognerebbe fare un lavoro più in rete con gli altri servizi. Perché nel momento in cui una donna nigeriana viene qua con il certificato del medico- pediatra che prescrive il latte, non è che noi possiamo andare a mettere in discussione, il fatto che lei, che forse magari ci provi ad allattare che comunque l'allattamento al seno è migliore, però bisognerebbe fare anche un lavoro di rete anche con gli altri servizi. Perché se comunque magari anche con i pediatri o magari anche con l'ospedale quando loro partoriscono ci fosse un lavoro educativo sarebbe meglio. *Psicologa M.C.*: O comunque disporre informazioni in modo che ... Si costruiscono progetti qui che alla fine non è corrispondente alla realtà che può..., perché è vero che magari da parte del Servizio venivano dati, ma adesso, adesso è dura ....

*AS S.T.*: No, ma anche perché vuol dire che le risorse che abbiamo vengono prosciugate tutte lì, quando invece magari, si possono fare delle altre cose che possono, se lei ha il latte perché il Comune spende dei soldi per dare del latte a lei che non serve, potremo darle qualcos'altro magari.

*Psicologa M.C.*: Però magari una persona viene qua chiedendo il latte e non fa, non parla e non si fida di dire altre robe. Viene qua e la maggior parte dice che è da sola; *AS S.T.*: e in realtà invece il papà c'è, e quindi si crea già una relazione basata sulla menzogna, sulla bugia.

*Intervistatrice*: Forse magari una mediatrice, forse vivendoli, conosce anche di più?

*AS S.T.*: Quindi io penso che sì, ci vorrà un mediatore fisso, poi chissà che ruolo avranno le seconde generazioni ... *Psicologa M.C.*: infatti già se c'è questa, già a livello universitario .... *AS S.T.*: No, ma dico chissà come saranno, allora noi vediamo un sacco di conflitti tra genitori e magari ragazzi adolescenti-preadolescenti che mettono in discussione certe questioni, che magari sono ragazzi, non so, come te (*si rivolge a me, intervistatrice*) se sei nata e vissuta qua eh. Per cui secondo me è un bel problema, però penso che ci sarà un cambiamento anche un cambiamento per noi nell'utenza.

*AS S.T.*: Voi siete comunque molto integrati (*parla delle seconde generazioni*). Continua *Psicologa M.C.*: sono italiani .... *AS S.T.*: Per cui, chissà in futuro, però ancora per qualche anno secondo me, io non so dire fra 10 anni; *Psicologa Cisamolo*: forse la generazione vicina alla tua farà anche qualche professione; *AS S.T.*: boh, con i mediatori faranno fatica; *Intervistatrice*: I mediatori forse hanno anche storie di vita diverse no ...;

*AS S.T.*: Sì, perché almeno i mediatori che noi abbiamo, sono comunque persone che hanno vissuto là. Già loro che hanno vissuto 10-15 anni qua, già loro quando tornano là per loro è un po' strano, per cui già voglio dire ... Perché comunque loro sono qui da 10 anni, là le cose sono cambiate; *Psicologa M.C.*: è un po' come quando gli italiani sono emigrati, o quelli della Sicilia vengono in su, noi abbiamo avuto molte persone anche di italiani dal Sud al Nord, non è che diverso, perché anche la lingua è diversa; *AS S.T.*: ma è come il Ghana,

twi –ga, c'è chi parla il twi ma non capisce il ga, c'è chi parla il ga e non capisce twi, c'è chi invece ha avuto in famiglia chi parlava twi e ga e quindi non ha problemi; *continua Psicologa M.C.*: sono venuti qui, con la loro cultura, identità e comunque tutti i sogni del rientro in Sicilia, a me è capitato e quando ritorni nel frattempo stanno qua con i figli, tutti lavorano, alla fine mi dicono, si torniamo in Sicilia, ma non è più quella di quando eravamo bambini e ho tutti gli affetti qui, le amicizie le ho qui. Quindi è un po' quello che sta succedendo con i mediatori, parlandone con loro, e se ne rendono conto loro, guardando la loro cultura in modo diverso. Cosa ci diceva la mediatrice in merito alla carne e alle macellerie? (*si rivolge all'AS S.T.*)

*Intervistatrice*: Sì, ma tanto chiederò anche loro, perché intervisterò anche loro quindi ....

*Psicologa M.C.*: Ci diceva quando vado in macelleria qui, e qua devono stare alle regole se no devono chiudere, allora quando tornano giù, che vendono la carne per strada, o in macelleria, sono locali diversi, dicono mi fa un po' strano prendere la carne lì, perché cambia l'ottica, ed è quella italiana.

*AS S.T.*: Perché uno in qualche modo viene contaminato insomma ....

*Mi si era interrotta la registrazione, durante l'interruzione la psicologa M.C. dice che: il progetto affidi omoculturali è innovativo e vede le famiglie migranti come risorsa ....*

*Riprende la registrazione*

*AS S.T.*: Ad esempio, il caso del bambino del Marocco. Sto bambino è figlio di un marocchino e una ragazza italiana, tutti e due molto problematici, soprattutto la ragazza italiana, quindi hanno avuto anche questo bambino che hanno quasi abbandonato e la sorella di questo bambino che è dal Marocco ha preso la sua famiglia, un affido parentale.

*Intervistatrice*: Quindi insomma l'innovatività di questo progetto è vedere le famiglie di origine straniera anche come risorsa, non solo come utenti; *AS S.T.*: esatto.... E qualche famiglia c'è, nonostante la crisi che secondo me anche in questo ultimo anno ha un po' influito, sia per le famiglie italiane che per quelle straniere, però insomma, qualche famiglia, secondo me, che ha delle risorse c'è e che può effettivamente essere una spalla per un'altra famiglia e per un bambino. E appunto l'innovatività di questo progetto è vedere le famiglie di origine straniera anche come risorsa, non solo come utenti.

*Intervistatrice*: Ringraziamenti

## **INTERVISTA AS D.M.**

*Intervistatrice*: Mi può raccontare come è iniziata la sua professione e dove? E secondo lei come è cambiata la sua professione nell'arco del tempo relativamente ai cambiamenti che ci sono stati in Italia, insomma, all'immigrazione...

*AS D.M.*: La mia professione è iniziata praticamente nel 1990. Ho incominciato a lavorare ed ho iniziato a lavorare in un ULSS al Veneto perché in Polesine, all'interno di un servizio per l'età evolutiva però comunque sono rimasta molto poco, e quindi ne ho un ricordo abbastanza sfumato e con pochi rapporti anche con l'utenza, per una serie di problematiche che c'erano. Poi mi sono spostato al Comune di Albaredo Davide e quindi servizio sociale di base, in cui sono rimasto un anno. Per approdare poi nel '93 al Comune di Verona, dove ho iniziato a lavorare all'inizio nell'area anziani e poi nell'area minori. Quindi diciamo che per poi 12 anni ho lavorato nell'area minori, poi da 6 anni circa sto facendo la parte del coordinamento, quindi non seguo più i casi sul territorio ma faccio un lavoro più di back office diciamo, quindi di organizzazione dei servizi, di verifica, di manutenzione sia dei servizi che degli operatori.... Come è cambiata la mia

professione nel tempo? La mia professione cioè il mio modo di lavorare? – Intervistatrice: sì...anche dei cambiamenti che ci sono stati insomma dal '90 fino adesso...; AS D.M.: Allora, io guarderei più che altro il mio lavoro con famiglie con minori visto che è l'esperienza che mi ha segnato di più, certamente la professione è cambiata in relazione anche al cambiamento culturale e sociale che c'è stato, mi vien da dire che negli anni '90, fino alla fine degli anni '90, beh intanto proprio riguardo all'esperienza pratica, qui a Verona c'è sempre stato intanto un gruppo professionale, ed era l'inizio: nel senso che non si lavorava da soli ma si lavorava insieme come assistenti sociali, e questo è stato almeno per Verona, un cambiamento importante, insomma per poter confrontarsi con gli altri colleghi e non lavorare da soli rispetto all'ambito dei minori. Che poi era l'inizio nel senso che, anche a Verona, praticamente gli assistenti sociali prima si occupavano di tutte le competenze sia nell'ambito minori, sia adulti-anziani. Quindi poi c'era stata una divisione quindi degli adulti-anziani si occupavano degli assistenti sociali e per i minori altri assistenti sociali e quindi c'era già un inizio specializzazione. Diciamo che in quegli anni, sono entrato a lavorare in questo contesto, dove comunque l'assistente sociale cominciava a specializzarsi rispetto al proprio lavoro, che da un lato è positivo perché comunque dà la possibilità poi alla professione di, come dire... di crescere rispetto alle capacità, alcune capacità professionali. Dall'altro, si è rivelato nel tempo forse un nodo critico: nel senso che si è lontani poi dal lavoro sul territorio, nel senso che ci si specializza sul lavoro sul caso e sulla famiglia e sul minore e ci si allontana poi dal territorio. Cosa che poi è stata diciamo sicuramente aggravata dal carico di lavoro nel senso che nel tempo effettivamente c'è stata una crescita dei casi. Ad esempio, io all'inizio del mio lavoro nel Comune a Verona, nel 1993 praticamente mi ricordo che avevo 60 casi e quando ho finito di... cioè quando sono passato al coordinamento e quindi dopo 12 anni avevo 120 casi, 130 quindi decisamente nel giro di 10 anni calcola che il carico di lavoro è raddoppiato. Quindi questo sicuramente ha portato il servizio come dire ad occuparsi di più del lavoro sul caso e meno del lavoro sul territorio e quindi sono stati anche gli anni in cui effettivamente è andato in crisi un certo modo di lavorare. Mentre negli anni '90 c'era ancora la prospettiva che l'assistente sociale che la comunità territoriale si occupassero del lavoro, si occupassero delle situazioni, che l'assistente sociale si occupasse delle situazioni: da parte della società c'è stata una delega e anche un aumento di casi da questo punto di vista, perché è l'assistente sociale che deve risolvere un po' tutti i problemi come il medico fa con le malattie, si va dal medico per risolvere i problemi, così si va dall'assistente sociale per risolvere i problemi. La società un po' alla volta si è, come dire, staccata dai servizi, che all'inizio dovevano essere dei servizi partecipati e questo certamente non ha giovato ai servizi sociali e un'altra cosa che secondo me è importante da dire rispetto al lavoro sui casi, ecco sicuramente c'è stato un aumento nel tempo appunto di famiglie straniere perché mentre quando sono arrivato io, insomma nel '93 c'era qualche famiglia, ci ritroviamo adesso che i miei colleghi, anche io quando lavoravo insomma dopo nel tempo c'è stato un aumento insomma, ma i dati attuali sono che arrivano al servizio sociale nell'Area Prevenzione parlo in particolare, circa il 67% di famiglie straniere rispetto al totale dei casi in carico, quindi sicuramente c'è stato un cambiamento da questo punto di vista dell'utenza...

Intervistatrice: Ok. La prossima domanda: visto che la mediazione culturale mi sembra il nucleo fondante, vorrei sapere lei cosa intende per mediazione culturale e quando pensa possa essere utile per l'assistente sociale?

AS D.M.: Allora la mediazione culturale è, un po' lo dice anche la parola, medium è chi sta in mezzo, quindi il mediatore è colui che ha una conoscenza della cultura della propria etnia, nazionalità e nello stesso tempo vivendo anche in Italia conosce anche quali sono gli elementi culturali di questo paese. Quindi il mediatore, come dire, ha la possibilità appunto di introdurre un punto di vista, all'interno della relazione d'aiuto importante per capire di più quelle che sono le visioni culturali della persona straniera che abbiamo davanti, tenendo presenti che ci troviamo in un contesto che è quello italiano, quindi la possibilità di spiegare poi, di dare degli elementi in più all'assistente sociale perché possa entrare in relazione, quindi mi pare che il ruolo del mediatore sia proprio questo, cioè di facilitare la relazione tra la persona straniera e il servizio, in modo che ci si possa comprendere e capire e riuscire poi a stabilire una relazione positiva

*(risponde al telefono)*

AS D.M.: Dove eravamo rimasti?

Intervistatrice: Sulla mediazione culturale... cioè come la considera? E cos'è per lei la definizione di mediazione culturale?

AS D.M.: Quindi ero già arrivato a dire che secondo me facilita la relazione d'aiuto e che quindi ecco fondamentale secondo me, può creare, non viverla appunto come un rapporto tra Assistente sociale e mediatore. È il mediatore culturale che entra nella mediazione culturale e allora appunto... Nel senso che secondo me la mediazione culturale è un dispositivo, non è tanto solo legato al mediatore, ma è proprio il sistema che si crea, quindi tra assistenti sociali, mediatori e organizzazione. Quindi è giusto che il mediatore culturale comunque conosca bene l'organizzazione e partecipi non solamente a questo lavoro sul caso ma anche a quello che è una lettura della situazione più generale, secondo me il mediatore può aiutare l'organizzazione a crescere anche sotto questo punto di vista.

*(risponde al telefono)*

Intervistatrice: Allora la mia domanda è, da dove è nata l'idea, l'iniziativa degli affidi omoculturali, cioè come è nata?

AS D.M.: Sì, allora l'idea dell'affido omoculturale è nata nel 2005 quando la Regione comunque ha provato e pubblicato un bando che era un bando sulla de istituzionalizzazione. Precedentemente all'inizio del progetto quindi, e all'interno di questo bando. Cioè il bando è stato praticamente pubblicato perché la legge 149 del 2001 prevedeva tra le norme quella di chiudere gli istituti e quindi la Regione aveva messo a disposizione dei fondi per arrivare a questo per le diverse Regioni. Quindi la Regione ha fatto un bando anche per il Veneto, pur non essendoci più istituti, ma insomma con l'idea di creare tutta una serie di interventi, di strumenti per evitare l'istituzionalizzazione dei minori intesa anche come, al di là che poi un minore venga collocato o meno in istituto, ma inteso anche come un periodo prolungato fuori casa e magari eccessivamente lungo senza che ci sia un progetto. Quindi all'interno di questo bando, il Comune di Verona ha presentato il progetto dell'affido omoculturale con l'idea di dirsi, siccome stavano aumentando il numero di famiglie straniere che accedevano al Comune, la domanda, cioè la domanda, il quesito che si poneva il Comune era: non è possibile che i minori che comunque vengono allontanati dalla famiglia o che comunque non possono stare in famiglia entrino all'interno di famiglie della stessa nazionalità? E questa era un po' la domanda con cui è sorto il progetto dell'affido omoculturale quindi sulla scorta di questo è iniziato un po' tutto il percorso che poi abbiamo fatto. Certamente chi aveva pensato il progetto, e allora io non c'ero, probabilmente riteneva che la cosa fosse molto più diciamo lineare e semplice, della serie trovo le famiglie, le preparo e partiamo con queste cose, in realtà ci siamo trovati dentro ad una bella avventura nel senso che poi non essendo il Comune di Verona da solo naturalmente, ma lavorando in sinergia con il Cestim (Centro Studi Immigrazione) e con il Laboratorio di Mediazione Culturale dell'Università, il LAMEC, è stata fatta una prima parte di riflessione su quello che si stava cercando di creare e effettivamente nella prima parte ci si poneva appunto il problema se aveva senso o non aveva senso l'affido omoculturale intanto, e di cominciare a fare tutto un lavoro per arrivare poi a promuovere questo affido omoculturale perché l'idea probabilmente con cui i colleghi che poi hanno sostenuto il progetto erano partiti, era quella che comunque le comunità straniere sapessero che cosa era l'affido e che fosse quindi innanzitutto conosciuto e in realtà poi andando avanti appunto nel progetto ci siamo resi conto che l'affido è un' "invenzione culturale", anche italiana visto che siamo in Italia perché in altri Paesi l'affido è vissuto diversamente o comunque magari il nostro affido, soprattutto l'affido a terzi non è presente, quindi il grosso lavoro che abbiamo fatto è stato all'inizio di preparare anche gli operatori e i mediatori a questo tipo d'intervento e di lavoro con le famiglie straniere. Quindi una sensibilizzazione poi alle culture e al lavoro con gli stranieri rispetto al fatto appunto, al fine

dell'intervento di C. M. e del Professor S. allora, insomma con alcuni incontri e poi invece, abbiamo nel tempo formato un gruppo di assistenti sociali, dell'equipe che si occupa dell'affido e dei mediatori per incominciare a discutere appunto le tematiche che stanno attorno all'affido, quindi la tematica intorno al minore, la tematica dell'educazione, della cura, arrivando poi ad imbuto come è inteso poi nei diversi Paesi. Questo è stato comunque una bella esperienza che come dire ha aiutato i mediatori ad entrare di più, perché è stato un racconto reciproco, quindi noi abbiamo raccontato ai mediatori come funziona qui, cosa vuol dire qui l'affido eccetera, i mediatori hanno raccontato a noi come funziona nel proprio Paese, sia rispetto all'affido sia rispetto all'educazione e tutti i temi che ho trattato, questo ci ha permesso di creare appunto, quelle ... quell'omogeneità di linguaggi e di conoscenze reciproche per poter poi metterci in contatto con le comunità straniere presenti a Verona, con l'idea non solo poi di promuovere l'affido ma comunque per creare una relazione andando al di là dell'affido omoculturale, ma di creare una relazione tra il servizio sociale e le comunità straniere rispetto appunto, alla cura di tutte le famiglie che, con quelle nazionalità che entrano più in contatto con i servizi sociali. Come dire, ma secondo voi quello che stiamo facendo va bene, non va bene, oppure voi come fareste rispetto a questo tipo di lavoro?

*(interruzione- entra una collega)*

AS D.M.: Abbiamo iniziato questo lavoro con le comunità, una volta preparata questa idea, sia di sensibilizzare sia comunque di parlare del rapporto con i servizi sociali e delle problematiche che arrivavano a noi da parte delle famiglie straniere di alcune nazionalità e lì è stato un lavoro complesso perché abbiamo iniziato prima di tutto ad incontrare i leader delle diverse comunità, dei diversi gruppi, parliamo di comunità ma parliamo di gruppi, di associazioni presenti sul territorio, riprendendo poi tutto quel lavoro che abbiamo fatto con i mediatori perché vuol dire riprendere a parlare della cura, riprendere a parlare della tutela e quindi arrivare poi a parlare anche dell'affido oltre che di tutte le problematiche. Quindi è stato un lavoro sicuramente di parola molto complesso, nel senso che è durato molto tempo, perché poi le persone hanno bisogno di tempo per elaborare quello che viene detto, per cui abbiamo incontrato diverse comunità di alcune nazionalità precise che sono le nazionalità più significative per noi, nel senso che facendo lo studio del carico di lavoro, veniva fuori che le nazionalità più rappresentative erano l'area Maghreb quindi Marocco, Tunisia soprattutto e poi Ghana e Nigeria, le altre due aree e Srilanka e la Romania pur essendo adesso una facendo parte della Comunità Europea però insomma era un'altra, un altro Paese molto... che faceva molto riferimento ai servizi sociali. Quindi abbiamo lavorato molto su queste nazionalità andando ad incontrare i leader delle comunità, dei gruppi di questa nazionalità. Una volta fatto tutto questo lavoro abbiamo chiesto di fare poi degli incontri con la popolazione, comunque con le persone della comunità e quindi abbiamo fatto anche questi incontri all'interno dei diversi contenitori per cui anche la moschea, siamo andati al Centro buddhista, insomma, quindi tutti i luoghi che ci hanno permesso di fare questi incontri insomma... Questo ci ha portato nell'ultimo anno. parliamo del 2010-2011, ma soprattutto nel 2011, poi a formare dei gruppi di persone disponibili, di famiglie appunto straniere, soprattutto di Ghana, Nigeria e Marocco e Srilanka disponibili ad approfondire anche il tema dell'affido, quindi abbiamo fatto alcuni gruppi di approfondimento con loro, chiaramente tarati su di loro, sul contesto appunto di queste famiglie e alla fine, le famiglie disponibili hanno fatto anche un percorso individuale con l'Assistente Sociale e la psicologa, per approfondire il tema della disponibilità, arrivando poi a dare una disponibilità e adesso sono attivi in questo momento, non penso di sbagliare, 4 affidi omoculturali insomma...Ecco abbiamo lavorato soprattutto sull'affido diurno intanto, essendo una forma più semplice rispetto all'affido a tempo pieno che molte volte è legato anche a tutto il contesto giudiziale e ci sembrava molto complicato da sperimentare, perché siamo ancora nella fase di sperimentazione, quindi stiamo sperimentando, stiamo cercando di capire se effettivamente l'affido omoculturale può essere una degli interventi da mettere in campo, ci pare che la partenza sia buona, vediamo un po' se effettivamente funziona, certamente è un percorso lungo che deve continuare. Ecco rispetto alla preparazione delle famiglie, ai gruppi di approfondimento, ci siamo sempre confrontati con i mediatori anche in gruppo, per capire come approfondire ad esempio alcuni argomenti

perché con le famiglie italiane questi approfondimenti li abbiamo sempre fatti, con le famiglie di alcune nazionalità non le abbiamo mai fatti, quindi abbiamo cercato di tarare appunto questi argomenti appunto alla cultura, dal luogo dove provenivano queste famiglie e così ci siamo posti dei problemi, delle domande insomma, che abbiamo cercato di risolvere anche rispetto ai percorsi individuali che sono stati fatti e che effettivamente appunto per gli italiani sono fatti in un modo e per le famiglie straniere non sapevamo come farli, per tutta una serie di motivi insomma, quindi abbiamo cercato di riflettere su questi ambiti, stiamo ancora lavorando su questo.

Intervistatrice: E ad oggi, cioè quali sono i punti di forza e i punti di debolezza che vede nel progetto? Cioè i difetti e i pregi di questo progetto...

AS D.M.: No... In questo momento vedo più i pregi forse anche per l'entusiasmo che c'è all'interno di questa nuova esperienza, sicuramente i pregi sono quelli come dire di dare la possibilità appunto, intanto a famiglie straniere di sentirsi pienamente coinvolte e partecipi, coinvolte in quelle che sono le politiche sociali del territorio dove vivono, questo per quanto riguarda le famiglie che aiutano diciamo e che danno questa disponibilità e poi la possibilità appunto per le famiglie d'origine. Perché poi andando anche nelle comunità uno dei temi che veniva toccato spesso, anche da chi partecipava era ma voi come italiani sareste contenti che i vostri figli andassero in famiglie straniere? Come dire cioè anche rispetto alla cultura religiosa ecc ... ed effettivamente ci fosse ad esempio per una bambina musulmana una famiglia musulmana comunque sarebbe meglio anche per una serie di ragioni insomma culturali, certamente un incrocio tra una famiglia della stessa nazionalità e un minore che proviene da una famiglia della stessa nazionalità può funzionare rispetto a questi aspetti, certamente critico rimane poi del..., come dire, più che critico... Aspetti da presidiare sono primo, se la famiglia che dà la disponibilità che tipo di progetto migratorio ha qua in Italia e che tipo di progetto migratorio ha la famiglia d'origine, perché se il progetto migratorio è sto qua un anno e me ne vado e lo stesso vale per la sua famiglia, magari c'è un incrocio tra queste due famiglie e quindi il bambino come dire non c'è bisogno di integrarlo troppo perché comunque deve tornare, ma se il progetto migratorio delle due famiglie divergono già lì è un problema, perché se la famiglia d'origine vuole che il bambino si integri qua e la famiglia invece affidataria non lo vuole, cioè ha un altro progetto insomma, bisogna... Quindi è una zona da presidiare questa. Il discorso del progetto migratorio e che tipo di integrazione le due famiglie vogliono rispetto al minore. Oltre a questa... mi sono perso, questo c'è da presidiare secondo me... Secondo me questa è insomma tutta la cosa, il nodo critico un po' da presidiare, il tipo di intervento e poi appunto rispetto a questo nella concretezza quanto la famiglia affidataria riesce poi appunto a favorire l'integrazione del bambino nel momento in cui entra nella propria famiglia perché c'è tutto il problema dei compiti, il problema del rapporto con la scuola, delle attività sportive, rispetto a questo mondo che fa parte poi della socializzazione e dell'integrazione va presidiata insomma, un po' per capire dove vogliamo arrivare e questo secondo me è importante.

Intervistatrice: E in questo progetto come diceva inizialmente c'è il lavoro Assistente Sociale, Mediatore culturale, Organizzazione ... Quindi anche da questo punto di vista qua, ci sono dei punti di forza secondo lei, e dei punti da migliorare oppure no?

AS D.M.: Sì, no.. Sicuramente ci sono dei punti, cioè il punto di forza è che comunque il lavoro che abbiamo fatto in questi anni ci ha portato ad apprendere che... una cosa, cioè che il mediatore quando arriva... Cioè il Servizio Sociale dà per scontato che il mediatore arrivava ed era preparato su tutto, quindi non c'era bisogno di niente, cioè il mediatore veniva magari al colloquio e si partiva con il colloquio. In questi anni abbiamo capito che comunque ci deve essere un lavoro come dire di crescita reciproca, nel senso che il mediatore, sì, ha delle basi perché magari ha fatto dei corsi, però ad esempio non conosce l'organizzazione, non conosce alcune modalità di lavoro dell'Assistente Sociale, non conosce qual è l'obiettivo che ha il Servizio Sociale magari di questa organizzazione, quindi c'è secondo me tutto un lavoro che va fatto assieme ed insieme appunto si deve crescere ecco, questo è fondamentale. Quindi il punto di forza è l'aver capito questo e di

aver lavorato anche per creare un dispositivo della mediazione che vada in questa direzione. Il punto di debolezza è il fatto che i mediatori comunque per dire, non abbiamo dei mediatori a sistema, cioè praticamente loro lavorano perché ci sono dei finanziamenti a progetto, quindi a singhiozzo, nel senso che lavorano per alcuni mesi, finisce il progetto e fino a che non viene approvato l'altro progetto non abbiamo più mediatori, quindi questo è un punto critico anche perché appunto il mediatore a quel punto lì per poter vivere deve fare altri lavori e quindi non è a disposizione dell'Assistente Sociale e poi quando c'è magari c'è in ritagli di tempo e bisogna comunque incrociarsi, quindi neanche mentalmente non può essere dentro questo sistema, questo sicuramente è un nodo critico e l'altro nodo critico è appunto quello di come dire, è un nodo critico ma anche fa parte del lavoro e della complessità ed è quello di riuscire a tradurre tutti quelli che sono gli interventi, le pratiche, le conoscenze che abbiamo e che applichiamo con le famiglie italiane... di tradurre questo in dispositivi che vadano bene per le famiglie straniere, che tengano conto delle differenze culturali laddove ci sono, perché non è che per forza deve essere tutto diverso, però tener conto appunto di quegli aspetti culturali che devono comunque entrare all'interno dei dispositivi, degli interventi che noi mettiamo in atto insomma, per poterli rendere più vicini alle persone che incontriamo.

Intervistatrice: Allora l'ultima domanda, secondo lei, anche se non è molto a contatto con l'utenza, ma comunque magari se ha una prospettiva di tutti i CST, dei colleghi ecc... . Negli anni a venire ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale oppure l'Assistente Sociale avrà abbastanza strumenti attraverso formazioni interculturali, Università, perché comunque anche l'Università, anche quelle si stanno un attimo adeguando al cambiamento della società. Oppure il mediatore culturale comunque per adesso o negli anni a venire sarà sempre indispensabile?

AS D.M.: Questa è una domanda un po' difficile. Allora secondo me, la mediazione culturale per ora, non so per quanti anni, ci deve essere, non può non esserci. Certamente il Servizio Sociale può crescere nel tempo e migliorare nella relazione, però insomma ci possono essere dei cambiamenti, delle criticità o comunque come dire, situazioni dove comunque la mediazione culturale è necessaria, quindi, secondo me sì. Poi diciamo l'intensità di questa presenza, ecco, non lo so, nel tempo sicuramente potrà diminuire, più il Servizio Sociale diventa sensibile ad alcune, come dire, all'essere attenti ad alcune, non mi viene la parola adesso, ad alcune questioni che sono appunto legate, ad alcune questioni che nelle relazioni diventano importanti, su cui il Servizio Sociale e su cui il Servizio Sociale è sensibile, sicuramente meno il mediatore deve essere presente soprattutto in alcune parti di relazione d'aiuto. Quindi secondo me può diminuire d'intensità, ma secondo me ci deve essere ancora. Anche perché non vedo poi una grande preparazione a livello universitario, non mi pare che ci sia ancora, forse in alcune università più che altre è un tema che viene toccato poco o viene toccato solamente, e poi secondo me deve essere legato anche all'esperienza e alla pratica e quindi l'Assistente Sociale deve comunque sempre fare esperienza della mediazione all'interno poi del Servizio ecco, quindi mi sembra indispensabile che sia, ecco.

Intervistatrice: Ok, grazie l'intervista è conclusa.

## **INTERVISTA MLC D.R.**

### DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d'origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese



- Meno di una volta al mese
- Più di una volta all'anno
- Una volta all'anno
- Meno di una volta all'anno
- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- Si
- No
- Forse
- Non lo so

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- Integrato
- Mi sento alla pari
- Discriminato
- Non saprei rispondere

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- Promuovere l'integrazione degli stranieri;
- Promuovere il dialogo tra le diverse culture;
- Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;
- Altro (indicare altro): Collaborare per l'apprendimento del contesto e dell'alterità da parte dei migranti e viceversa

*Intervistatrice:* Mi può raccontare come è iniziata la sua esperienza come mediatrice culturale e da quanto svolge questa professione?

*MLC D. R.:* Allora in realtà la mia esperienza come mediatrice culturale è iniziata nel 1998, 1997-1998, erano i primi anni che a Verona si incominciava a parlare di mediazione culturale. Nel '99 è stata aperta una graduatoria a partire dal Comune di Verona in accordo con il Provveditorato degli Studi di Verona, stilando questa graduatoria per mediatori linguistico culturali, la prima, diciamo così, esperienza formativa. Nel '99, appunto, abbiamo fatto questo esame di selezione per la graduatoria, eravamo di più di cento mediatori e da lì è iniziato il percorso formativo, realizzato dall'Università degli Studi di Verona, dal Dipartimento di Antropologia e di Scienze dell'Educazione. È un'esperienza diciamo iniziata soprattutto in ambito scolastico, cioè quella era la domanda di mediazione che si faceva in quel momento storico. Tant'è che noi siamo abituati a dire che la Mediazione a Verona è nata all'interno della scuola, quindi da domande che il contesto educativo si faceva rispetto all'inserimento dei bambini stranieri all'interno dei vari contesti educativi e di istruzione.

*Intervistatrice:* E perché ha deciso di fare la mediatrice culturale, cioè da dove è nata l'idea?

*MLC D. R.:* Beh da un lato c'erano probabilmente, per quanto mi riguarda, due, tre spinte, da un lato la mediazione in quanto dispositivo e anche in quanto strumento di lavoro aiuta ai migranti a capire il contesto, a inserirsi meglio nel contesto, in questo caso nel contesto veronese, della Provincia, ma dall'altro canto la mediazione spinge anche coloro che in percorso formativo e quello era il mio caso, cioè quando io ho saputo della graduatoria, la prima domanda che mi facevo e il primo desiderio di entrare nel percorso era un po' molto rivolta a me stessa, era più un desiderio di comprendere il contesto italiano e dove io vedevo che i vari contesti compreso quello della mediazione poteva aiutarmi a capire il mondo, tra virgolette, il mondo italiano, dall'altro anche per un desiderio di studio, quindi già venivo da un percorso accademico all'Università degli Studi di Verona. Già all'interno della mia esperienza personale da studentessa straniera, adesso ce ne sono molto di più stranieri diciamo di Paesi diciamo extra Comunità Europea, ma allora io forse nel mio gruppo ero l'unica brasiliana, quindi nella stereotipia, l'unica brasiliana e l'unica straniera del gruppo. E già dall'ambiente avvertivo un po' questo disagio dell'istituzione accademica di non saper trattare alcune questioni, nel farti delle domande non proprio convenienti, alle volte incontrarsi davanti a insegnanti che danno per scontato anche che tu vieni da un'altra esperienza, quindi già nell'ambiente accademico io avvertivo questa difficoltà di come il contesto generale era per i migranti. Dall'altra parte a partire da questa mia esperienza, io facevo anche un'esperienza di lavoro che con gli anni richiedeva anche in qualche modo, non solo un mio approfondimento personale, conoscenza personale del contesto italiano, ma soprattutto incominciavo a interagire anche con i migranti, quindi da lì è diventato quasi naturale che la mediazione diventasse un ambito interessante anche non solo di studio, ma anche di ricerca, ma anche di relazione con il contesto complessivamente.

*Intervistatrice:* Perché che lavoro faceva?

*MLC D. R.:* Io facevo l'esperienza di affidamento familiare, io per molti anni, dal '94 al 2006, precisamente 2007, ho fatto l'esperienza di affidamento familiare. Io e mio marito, all'interno di un gruppo famiglia. Come sai, la politica per l'affidamento familiare in Italia è una politica che è stata pensata per gli italiani, solo negli ultimi anni ha incominciato a inserire diciamo la presenza, cioè mano a mano i bambini nascono, i bambini figli di migranti nascono e crescono in questo Paese, naturalmente nell'accesso ai servizi, nelle offerte che i servizi danno c'è anche l'affidamento familiare e quindi, è solo un fenomeno diciamo che in qualche modo esiste, in termini di bambini stranieri in affidamento, è da una decina di anni ... Il dispositivo dell'affidamento familiare è nato dentro una politica sociale all'interno del contesto italiano non era uno strumento pensato per gli stranieri. E quindi io quando sono arrivata in Italia che mi ricongiungevo con il mio marito, abbiamo iniziato a fare l'esperienza di affidamento familiare di molti bambini italiani, in tutti questi anni, noi abbiamo avuto, 38 bambini in affido, all'interno di questo gruppo famiglia, ancora adesso noi stiamo facendo esperienza di affidamento familiare, che potrei chiamare in questo momento transculturale, perché il bambino che noi abbiamo in affido è ghanese e quindi io sono una brasiliana, sposata

con un italiano e ho fatto l'affidamento di molti bambini che vengono da varie parti del mondo. La mia esperienza è iniziata con bambini italiani ma poi negli ultimi anni siamo arrivati ad accogliere bambini anche da tantissime altre parti. Da qui è incominciato anche il mio interesse ad approfondire il tema dell'affidamento, anche omoculturale, ma in realtà, la mia esperienza è partita prima. E quindi, questa è più o meno la mia traiettoria.

Intervistatrice: Dopo volevo chiederle se ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità d'origine qui in Italia?

MLC D. R.: Allora il tema delle comunità, è un tema assai complesso perché normalmente noi utilizziamo questa dicitura, comunità e gruppi di migranti, gruppi o associazioni di migranti perché per alcune aree geografiche ragionare in termini di comunità è più facile, ci sono molti Paesi africani che ragionano in termini di comunità, la comunità dei ghanesi, piuttosto che la comunità dei nigeriani e così via. Per molte altre aree geografiche, noi non possiamo ragionare in termini di comunità, ma di gruppi o associazioni. In realtà la mia area geografica è più propensa in termini di forme organizzative a gruppi e associazioni e non necessariamente la comunità dei brasiliani o dei latino-americani. Noi per quell'area geografica non utilizziamo la dicitura comunità, ma utilizziamo la dicitura gruppi e associazioni. Per una serie di ragioni: una perché c'è una forte spinta alla socializzazione, all'aggregazione, a varie forme di celebrazione legate ai nostri mondi, quindi che va da celebrazioni di tipo religiose e spirituali a aggregazioni per interessi culturali e ad aggregazioni anche per interessi anche in qualche modo di rapporti di solidarietà, fra l'Italia e in questo caso il Brasile. Per cui io mi sono sempre coinvolta con i gruppi e le associazioni di latino – americani per un interesse che io chiamerei in questo momento di tipo culturale che sta nell'ambito della solidarietà internazionale. Con alcuni docenti e studenti dell'Università degli Studi di Verona e alcune Università brasiliane, siamo riusciti a costruire un progetto nell'ambito della ricerca, che però sta dentro diciamo la categoria della cooperazione internazionale, in ambito educativo e culturale, quindi poi interessandoci sul tema nel caso brasiliano è, oggi come oggi, di grande interesse per noi approfondire la nostra relazione storica con l'Africa, quindi tutto il tema dell'afro discendenza è un tema di ricerca che mi interessa abbastanza e attraverso questo interesse tematico abbiamo creato questa relazione, questa relazione di solidarietà con alcune università brasiliane. Per cui diciamo che questa è più la caratteristica che io ho dato alla mia relazione con l'America Latina e specificatamente con il Brasile. Poi ci sono moltissime altre forme di aggregazione, ad esempio ci si incontra per celebrare messe, ci si incontra per organizzare festival di musiche, che sta più nell'ambito della cultura, ci si incontra anche per delle ragioni a volte puntuali su determinate tematiche che può essere l'acqua, come non so, segni che hanno a che fare con il bene comune che in qualche modo rispetto ad alcuni dei nostri Paesi, ci aggregiamo per essere in relazione con quei Paesi lì e soprattutto per il piacere di incontrarsi, di parlare la stessa lingua, di fare festa insieme, siamo anche molto festosi, quindi questa è una delle ragioni per cui ci incontriamo (*ride*). E poi io penso che il valore della comunità e dei gruppi, per me che è da molti anni che vivo in Italia e che faccio parte della prima generazione è un po' quella. In qualche modo quando i figli nascono, diventa un luogo importante di trasmissione, tra virgolette della cultura, della lingua, della conoscenza anche, che noi pensiamo sia un aspetto che vada bene per i nostri figli. Per cui, per me a volte partecipare a questi gruppi, a queste associazioni, io stessa essendo una delle creatrici, diciamo, di queste associazioni: serve anche per i nostri figli che sono nati e che non hanno avuto tutte le opportunità rispetto alle nostre culture e quindi in qualche modo diventa un elemento importante, dei luoghi importanti anche per i nostri figli.

Intervistatrice: Allora la mia domanda è, come mediatrice culturale in quali settori viene più richiesta? Nel senso nel settore scolastico, nel settore formativo – universitario, nel servizio sociale? Dove è che si richiede di più la presenza del mediatore culturale?

MLC D.R.: Come dicevo prima noi siamo nati a Verona dentro una caratteristica precisa che era quella di essere dentro una domanda della scuola, quindi dell'inserimento dei bambini stranieri all'interno del contesto

educativo e di relazione con la famiglia, quella era nel '99 la domanda principale. Con gli anni abbiamo incominciato ad ampliare il raggio di attuazione della mediazione culturale, quindi anche in ambito socio-sanitario, dei servizi sociali e del territorio in generale, quindi con le associazioni, coi gruppi, con i ragazzi che già crescono e sono nel territorio. Poi anche in un altro filone di lavoro che diciamo della giustizia e delle norme, che va dalla Questura al Tribunale, questo è un campo anch'esso molto complesso. Ma negli ultimi anni, la cosa che noi abbiamo visto è quella della crescita di una domanda di mediazione, sia nell'ambito dei servizi sociali all'interno dei Comuni, del Comune di Verona precisamente, ma anche Comuni della Provincia di Verona, e nell'ambito sociosanitario è un'esperienza che anche se gli operatori hanno utilizzato negli anni il dispositivo della mediazione è solo da tre anni, più o meno, che noi abbiamo incominciato a organizzare diciamo un modello di mediazione in ambito socio-sanitario, ti sto dicendo questo per quanto riguarda il Comune di Verona. Il tema che si sta ponendo, dopo tutti gli anni in ambito diciamo dei servizi sociali e della sanità, è il tema dell'accesso da parte dei migranti ai servizi socio-sanitari e quindi è una domanda per certi versi simile a quelle domande che si facevano in ambito scolastico, perché anche lì allora si trattava del tema dell'accoglienza e dell'ambientamento e dell'inserimento dei bambini stranieri. In questo caso noi adesso stiamo parlando di accesso ai servizi, quindi si pone una domanda anche di come i cittadini stranieri possano utilizzare per diritto i sistemi socio-sanitari, quindi avere accesso ai vari servizi. Non è semplice per un mediatore attuare ritrovarsi in tutti questi campi. Io la cosa che ho visto, lavorando molto anche in ambito del coordinamento della mediazione a Verona, perché ad un certo punto mi sono impegnata anche a capire quale modello organizzativo noi potevamo darci per Verona, io la cosa che ho visto che ci sono alcuni di noi mediatori che sono più propensi per alcune aree piuttosto che per altre, quindi normalmente anche se tutti abbiamo attuato in ambito scolastico, la cosa che abbiamo visto è che alcuni di noi sono più capaci di attuare nell'ambito dei servizi sociali o socio-sanitari per interesse anche personale. Perché alcuni di noi venivano già da professioni legate a quei campi, naturalmente essere nella mediazione e se hai fatto corsi di servizi sociali nel tuo Paese piuttosto che sociologia, piuttosto che scienze infermieristiche o dietologia, come è il mio caso, essendo che io già venivo da un'esperienza di lavoro all'interno dei servizi sanitari, sociosanitari in Brasile, arrivare qui oggi e interessarmi del tema della mediazione in ambito sociosanitario sono più facilitata rispetto ad alcune mie colleghe. Perché l'ambito sociosanitario, così come quello giuridico, così come quello scolastico, ciascuno di questi mondi ha anche un linguaggio specifico e il mediatore deve avere anche la competenza e avere anche come compito principale quello di approfondire questi temi, cioè per fare la mediazione non basta restare solo nel livello della traduzione. La traduzione è molto importante perché è il primo livello di accessibilità, dopo di che bisogna anche entrare nei linguaggi specifici di ciascun settore e questo richiede in qualche modo un approfondimento anche rispetto ai contenuti, non è che un mediatore debba diventare un infermiere ma in qualche modo deve entrare dentro quel linguaggio, per poter fare anche solo il lavoro di traduzione se non entri dentro la lingua italiana e non fai un ritorno nella tua lingua, non importa se inglese, se akan, twi e così via che sono le varie lingue, specifiche di tipo culturale di ciascuna area geografica, se non riesci a fare questo lavoro di stare nella lingua italiana e di stare anche nella tua lingua d'origine, ad un certo punto non riesci nemmeno a fare una buona mediazione e quindi, in qualche modo, gli ambiti sono tanti. Io la cosa che ho visto è che a volte i mediatori hanno anche diciamo delle preferenze, si sentono meglio in un campo piuttosto che in un altro, e in questo rientra anche il lavoro diciamo del mediatore ... E questo in qualche modo ci aiuta anche nell'organizzazione della mediazione stessa, cioè qualcuno mi chiede di una mediatrice di un'area geografica piuttosto che un'altra, di un campo piuttosto dell'altro, io so già che ci sono alcune delle mie colleghe, dei miei colleghi che sono più propensi a lavorare in un ambito piuttosto che un altro. Come ci sono dei temi o questioni di lavoro dove si richiede una presenza molto specializzata di un mediatore, se ad esempio si va a lavorare con un gruppo di donne o in gravidanza o che stanno programmando diciamo in qualche modo attraverso la contraccezione, stanno programmando la loro maternità o certamente un mediatore o meglio ancora una mediatrice che è già madre e che ha approfondito bene quel campo e che entra più pienamente dentro quel linguaggio è più facilitata rispetto ad una mediatrice

giovane che non è sposata, che non ha ancora avuto figli, non è una preclusione a priori però noi cerchiamo anche nel modello, di cercare anche la mediatrice, il mediatore migliore per quel contesto e che risponde anche alla domanda del contesto.

*Intervistatrice:* Prima parlava di coordinamento, da quant'è che è iniziata la sua esperienza come coordinatrice dei mediatori culturali? E un po' se mi può spiegare l'associazione "Terra dei Popoli", che mi sembra sia l'Associazione che coordina.

*MLC D.R.:* La mia esperienza è nata dentro l'idea di costruzione di questa Associazione, e quindi precisamente nel 2002. Quindi dopo l'esperienza formativa, dopo le prime esperienze che noi abbiamo fatto di lavoro in ambito educativo, abbiamo incominciato a vedere che per ampliare il raggio della mediazione anche in altri ambiti, avevamo bisogno anche di darci una misura dal punto di vista organizzativo, cioè non è che un mediatore, è un mediatore da solo, non si fa la mediazione se si è da soli prima di tutto e secondo è che la mediazione in Italia, dico a Verona, ma questa è una caratteristica molto italiana, non avviene dal di dentro dei servizi, come succede anche in altri Paesi europei. Ad esempio ci sono molti miei colleghi che in alcuni Paesi europei sono quasi organici dentro i servizi, sono loro stessi già dentro i consultori familiari, cioè questa ha anche a che fare con la storia migratoria che ciascun Paese ha vissuto, cioè naturalmente se facciamo un confronto fra noi e la Francia, in Francia, a Parigi sono già alle terze generazioni, per cui molti delle persone d'origine, diciamo che vengono da un'esperienza migratoria, hanno superato in qualche modo quel tempo che l'Italia non è riuscita ancora a farlo per cui nel nostro caso, noi non siamo organici dentro le istituzioni pubbliche. Questo richiede anche una certa capacità dei mediatori di organizzarsi, di cercare di creare il profilo del mediatore, cercare di capire in che misura questa figura professionale è inserita dentro diciamo la normativa regionale ad esempio, essendo una professione che è in costruzione ed essendo che il profilo del mediatore non è ancora del tutto chiaro e creato, costruito, quello che succede è che in ciascuna Regione ci si organizza in maniera molto diversa. La forma che molte parti, che molte realtà in Italia hanno incontrato è quella della forma associativa o di cooperativa, ed è per questa ragione che noi abbiamo creato questa associazione, che appunto abbiamo denominato "Terra dei Popoli", che aveva, diciamo due, tre obiettivi sin dalla sua nascita: il primo obiettivo era di formazione e di ricerca quindi di curare l'aspetto della formazione dei mediatori, perché quella formazione che noi abbiamo fatto all'inizio nel '99 non bastava per tenere diciamo il livello di conoscenza del mediatore in modo che potesse attuare bene nei vari campi, quindi il primo obiettivo che noi ci siamo dati è quello formativo, che di conseguenza ci aiutava anche a costruire il profilo del mediatore: che cosa il mediatore deve fare? Come lo deve fare? Che formazione deve avere? Che conoscenza deve avere? Cioè costruire un profilo in grado di rispondere alla domanda che il territorio si faceva, e l'altro obiettivo era un po' quello di, in qualche modo, costruire il profilo del mediatore, ma garantire minime condizioni di lavoro per i mediatori. Nel senso che uno non vive solo di mediazione, normalmente tutti noi abbiamo diciamo un'altra professione e parte del nostro tempo è dedicata alla mediazione, ma malgrado ciò è assolutamente importante, diciamo che in qualche modo quel pezzo di lavoro che si fa come mediazione che venga in qualche modo presidiato, custodito, curato che ci siano minime condizioni di lavoro, per cui curare non solo la parte della formazione, la competenza del mediatore, ma laddove il mediatore va ad operare che lui abbia o lei abbia minime condizioni per operare, altrimenti diventa che il mediatore da solo e se isolato non riesci a fare queste cose. Quindi noi abbiamo creato quest'associazione, io e altre e altri, esattamente per colmare il vuoto organizzativo che c'era e perché in qualche modo questo andava a rispondere ad una caratteristica che è molto italiana in questo momento, cioè formare un'associazione, che voleva dire capire le domande del contesto, voleva dire partecipare a bandi, fare accordi con le istituzioni, insomma creare una struttura minima in grado di far operare il mediatore in un modo migliore possibile. È da lì che è nata anche la mia esperienza in ambito diciamo di coordinamento, era una cosa necessaria allora, come lo è adesso con altre caratteristiche, perché nella nostra testa era molto chiaro che noi dovevamo formare gruppo di lavoro cioè non era possibile essere da soli, ci voleva un luogo che fosse in grado di raccogliere anche le tensioni, i problemi, le situazioni di lavoro che noi incontriamo nei

vari contesti. E poiché la formazione già non è chiara, se tu non hai un luogo dove portare le difficoltà che hai nel lavoro e creare magari anche situazioni di monitoraggio, di supervisione, alla fine, a lungo andare, il mediatore molla anche, molla il campo e in questo si crea anche un vuoto diciamo di continuità rispetto alle esperienze. Quindi l'idea è nata un po' da questa esigenza e necessità.

*Intervistatrice:* Volevo chiedere cosa intende lei quando parla di mediazione culturale?

*MLC D.R.:* Intanto a Verona noi abbiamo dato una nominazione, cioè abbiamo cercato di nominare la mediazione, dicendo che il nostro modello seguiva un po' questo ambito della mediazione linguistico-culturale, quindi, che poi traduciamo così in una sigla che viene chiamata MLC (*ride*), perché questo? Perché abbiamo visto che da un lato c'è una forte domanda di comprensione linguistica, ma abbiamo visto che solo la comprensione linguistica non basta, cioè noi possiamo continuare a parlare in lingua italiana per tutto il resto del pomeriggio ma ciascuna di noi farà riferimento ai nostri contesti culturali, familiari, storici anche, rispetto alle cose che qui andremo o ci verrebbe voglia di discuterne insieme. Quindi abbiamo voluto un po' inserire, anche perché era d'obbligo quasi, anche la dimensione culturale nel lavoro che noi andavamo a fare, anche quando a volte ci accontentiamo o ci fermiamo nella dimensione linguistica, perché naturalmente dipende anche dal lavoro che si chiede al mediatore in quel momento, cioè a volte la domanda è proprio solo di lingua e noi cerchiamo di restare in quella domanda lì e non ci allarghiamo su altro. E spessissimo, nella nostra esperienza abbiamo visto che: primo la lingua non è neutra, la lingua è sempre collegata ai nostri contesti, ai vissuti, alle nostre esperienze personali, professionali, culturali, familiari, religiose, quindi la lingua non è mai neutra, ragion per cui, se il lavoro della mediazione è quella di far parlare i due mondi, di fare capire i due mondi che sono lì in qualche modo a contendersi in una forma di comunicazione, non importa di che tipo sia, allora a quel punto lì la mediazione diventa un dispositivo di lavoro importante, perché lavora anche su una tecnica di comunicazione molto precisa, cioè di apertura delle parole, dei significati delle parole, di contestualizzare e storicizzare le storie. Che cosa dice, non so, quell'utente su questa malattia? Che cosa dice quel medico? Ma che cosa l'utente ha in testa? Allora se il medico ha l'interesse di far sì che l'utente accolga le sue prescrizioni dentro quel percorso di cura, è importante che l'utente capisca diciamo il senso di quella cosa che viene detta e prescritta. Ma se l'utente non mette ordine rispetto alle sue idee di cura, lui va a casa e la prescrizione non la segue. Quindi in qualche modo far parlare i due mondi vuol dire cercare anche eventualmente di metterli insieme, eventualmente di negoziare il possibile lì, in quel momento, negoziare il possibile per l'utente, ma negoziare il possibile anche per l'operatore che è nella relazione con l'utente. È come quando si lavora con i bambini, i bambini che devono fare i conti con il mondo della scuola, con il mondo della casa, con il mondo della cultura, con il mondo della comunità e con il mondo dei coetanei che sono alcuni appartenenti ad altre culture, e in molti appartenenti alla cultura italiana, quindi in qualche modo fare la mediazione vuol dire far parlare questi mondi, ed eventualmente arrivare anche a delle forme di negoziazione, esperienze di vita possibile, o di cura, messaggio specifico dell'esperienza di cura e della salute e così via, in modo che si possa stare anche bene. La mediazione ha un compito preciso, che è anche il modo di lavorare in maniera più precisa la tecnica della comunicazione, cioè non è una cosa così semplice, non la si fa da un giorno all'altro, ha bisogno di uno spazio, di un luogo, ha bisogno anche di un assetto: cioè come le cose devono accadere? come l'incontro fra un medico e un utente, fra un insegnante e una famiglia, o fra un assistente sociale e una famiglia deve incontrarsi per comunicare degli aspetti importanti per la loro vita? Ha bisogno di uno spazio e di un tempo che non è semplice, ha bisogno anche di un tempo di traduzione oltre che di altro, e poi successivamente di insieme aprire il significato delle cose, di modo che si possa essere più anche tranquilli su come mettere insieme i vari mondi in una complessità di contesto assai impegnativo per tutti.

*Intervistatrice:* Questa più specifica relativamente al Servizio Sociale. Se mi può spiegare come generalmente si configura il rapporto tra mediatore culturale e assistente sociale. Un esempio che ha lei di esperienza vissuta oppure delle sue colleghe.

D.R.: Nel caso veronese l'esperienza dei mediatori nella relazione con gli assistenti sociali avvengono attraverso almeno due o tre situazioni. La prima è la situazione di primo colloquio che un'assistente sociale fa con l'utente che arriva ad un CST, cioè un Centro Sociale Territoriale, e in quel caso l'assistente sociale avrebbe il compito di accogliere la domanda e la richiesta dell'utente. In quel caso noi siamo arrivate a metterci d'accordo a guadagnare insieme alle assistenti sociali una posizione diciamo più morbida del lavoro che è quello di fare molto in un ambito, sia dal punto di vista linguistico quindi della traduzione essendo che un'utente arriva e non è conosciuto da nessuno, né dal mediatore né dall'operatore, perché tre soggetti si incontrano nella stessa stanza e in quel momento la cosa principale è accogliere la domanda dell'utente. Nell'accogliere la domanda dell'utente la cosa che abbiamo detto, essendo che gli operatori non sono abituati a lavorare in gruppo, cioè un assistente sociale si pensa lei con l'utente da soli, ma non si pensa avendo altri soggetti con cui lavorare, per molti settori non vale per tutti, ma per molti è così, e la cosa che noi abbiamo visto è che era importante che la mediazione in quel caso lì avesse una presa in carico, si ponesse in una condizione di essere a servizio dell'operatore, in una posizione molto di traduzione e di collaborare con l'assistente sociale a ricostruire in qualche modo, per così dire, la domanda che l'utente porta in quella situazione specifica ed eventualmente in sede successiva di incontro se la domanda è una domanda che è fatta specificatamente al Servizio Sociale, naturalmente nella pratica delle Assistenti Sociali loro sono abituate ad andare avanti con il percorso con l'utente. Quindi nell'andare avanti di, ad esempio, dare una serie di elementi, di aiutare a ricostruire la storia dell'utente e nel fare quest'operazione vengono fuori moltissime cose interessanti, che non stanno nelle corde diciamo in qualche modo degli operatori. Ad esempio, molti operatori non usano nemmeno la carta geografica, fanno la domanda generale: "Da dove viene lei?" e la persona risponde: "Io vengo dalla Nigeria", ma che cosa vuol dire questa risposta, io vengo dal Ghana, quelli che sono in Ghana non sono uguali, come quelli che sono in Nigeria non sono uguali, ecco che la presenza della mediazione, della mediatrice, e che il dispositivo della mediazione può diventare un elemento molto importante dentro quel lavoro lì, perché aiuta a dare il senso all'operatore e a dare anche degli elementi all'operatore in modo che l'operatore possa capire anche meglio la situazione precisa dell'utente, e viceversa l'utente nella relazione con il mediatore. Molti utenti non raccontano, non spiegano bene la loro domanda perché nella mancanza diciamo della lingua italiana non arrivano ad articolare bene le loro richieste, le loro domande. Trovare un mediatore vuol dire in qualche modo rilassarsi un po' di più e poter formulare meglio anche le proprie richieste, giusto per capire dove è arrivato, che cosa si può chiedere in quel luogo lì, come può risolvere il proprio problema e così via. Quindi in qualche modo la relazione tra un assistente sociale e un mediatore o una mediatrice può essere assai interessante in questo caso specifico perché allora evita che l'operatrice sociale perda un sacco di tempo per capire delle cose e spessissimo le situazioni più complesse, a noi capita di averle per questa ragione, perché l'operatrice non ha capito moltissime cose che si poteva capire nei primi due colloqui, questo è un modo di lavorare tra la mediatrice e l'operatrice, in questo caso l'assistente sociale. L'altro modo che noi abbiamo valorizzato molto a Verona era quello di instaurare diciamo il lavoro di gruppo. Spessissimo, ad esempio nella scuola quando si ha bisogno di comunicare con la famiglia, il bisogno di comunicazione non ha che fare solo con l'alunno specificatamente, ma ha a che fare con il contesto e con il sistema educativo. Allora lì in quei casi noi abbiamo fatto delle forme di tipo laboratoriali con famiglie e insegnanti per aprire determinati incontri insieme. Noi abbiamo provato con i Servizi Sociali, ad esempio il tema dell'affidamento familiare, è vero che c'è una tappa che deve considerare il bambino in specifico, che va in quella famiglia lì, e quindi questo è un pezzo di lavoro molto delicato e che va fatto con l'assistente sociale, la mediatrice e la psicologa, ma moltissime cose che ha a che fare con il tema dell'affidamento familiare non è una cosa che interessa solo al singolo, ma interessa al gruppo, ad esempio al gruppo delle famiglie candidate a fare l'affidamento familiare e anche alle operatrici che lavorano sul tema familiare così come per le mediatrici. Quindi una delle cose che noi abbiamo introdotto nel nostro lavoro era quello di fare dei laboratori, dei gruppi di lavoro, cioè il progetto affido omoculturale è nato sì con momenti individuali, specifici e di approfondimento, in termini di conoscenza, di coppia, della storia della coppia così via, in cui sono presenti la mediatrice, l'assistente

sociale, la psicologa ... Ma tutta la tappa del pre, della conoscenza del dispositivo familiare, se io famiglia sono interessata a fare l'affidamento familiare è una cosa che interessa anche al gruppo, e quindi noi abbiamo lavorato molto a fare diciamo gruppi di lavoro, separando, declinando meglio i momenti specifici individuali, della coppia, della coppia con i suoi figli, le visite domiciliari e così via, allora quelli sono aspetti diciamo dove l'operatrice e la mediatrice hanno un ruolo importante, ma abbiamo visto che le esperienze di gruppo in questo caso sono stati anche molto importanti per i Servizi Sociali.

Intervistatrice: Quindi in questo progetto degli affidi omoculturali, l'integrazione tra le due professioni, cioè tra mediatore culturale e assistente sociale ha avuto successo? Cioè c'è stata questa integrazione? Perché si parla sempre di integrazione socio-sanitaria, integrazione professionale? C'è integrazione professionale in questo progetto affidi omoculturali tra mediatore Culturale e assistente sociale?

MLC D. R.: Ad esempio quando noi abbiamo iniziato a ragionare sull'affidamento omoculturale due erano le domande: che cosa sanno gli operatori su questa cosa? E che cosa sanno le mediatrici di questa cosa? Allora ciascuno di noi implicitamente aveva delle informazioni, aveva delle intuizioni su che cosa poteva dire l'affidamento omoculturale, ma noi abbiamo deciso per alcuni mesi di incontrarci mediatrici, in questo caso, mediatrici, assistenti sociali, psicologhe dell'equipe affido dei Servizi Sociali del Comune di Verona per approfondire diciamo prima di tutto questo dispositivo, questo strumento perché l'affidamento è anche uno strumento in qualche modo, è a servizio da un lato per gli utenti prima di tutto, per rispondere alla tutela dei bambini che sta nella protezione e nella tutela dei bambini, ma dall'altra è anche uno strumento a servizio dell'operatore. L'operatore si avvale dell'affidamento per risolvere le varie domande che arrivano nel Servizio Sociale. Ma dare per scontato che l'affidamento, il tema affidamento così come è nella testa delle operatrici fosse uguale a quelle che le mediatrici avevano era una cosa da non dare per scontato, perché da noi come dire affidamento vuol dire tutt'altro in termini di pratica. Quando dico da noi, sto facendo riferimento a molte parti del mondo, da me ad esempio la parola affidamento familiare sta in una cornice informale, non è regolata dall'assistente sociale, ma è regolata da rapporti di vicinanza, è regolata da rapporti all'interno della comunità. Quindi se una famiglia si prende carico e cura di un bambino nelle varie culture non si rassomiglia. In Italia invece anche se questa pratica ha dell'informale, perché anche in Italia in qualche modo per prendersi cura di bambini in difficoltà si faceva un'esperienza di comunità, diciamo così. Ma con gli anni questa cosa è diventata legge, con gli anni questo dispositivo, strumento è diventato diciamo in qualche modo regolato da leggi e portato avanti, monitorato anche dagli operatori sociali. Per cui è vero che si vuole il bene del bambino, è vero che le due famiglie devono, diciamo, lavorare per dare il meglio che possono a questo bambino, ma laddove queste famiglie non sono d'accordo da chi è regolato, ovvero che è regolato dall'assistente sociale. Quindi questa cosa ad esempio lavorare con le comunità e con i gruppi di migranti non è stato semplice perché la prima operazione che noi abbiamo fatto era che cosa hanno in testa loro (migranti) per quello che in Italia si chiama affidamento familiare e d'altro canto capire anche come in Italia si fa questa cosa. Quindi prima di tutto voleva dire chiarirsi, e secondo, condividere modelli e pratiche per arrivare al livello di costruire un gruppo di famiglie di stranieri, diciamo vogliose, desiderose, in grado di fare l'esperienza di affidamento omoculturale, certamente mettendo insieme aspetti della cultura, ma essendo capaci di negoziare anche con il sistema che in questo momento funziona e che voleva dire di essere in relazione con gli assistenti sociali. Quindi noi siamo arrivate al quarto, quinto anno d'esperienza e solo per dare un dato, adesso potrei dire, mi sbaglio, non so se su questo hai parlato con gli assistenti sociali, ma siamo arrivati ad avere a Verona e solo nel contesto veronese, quindi non nella provincia, ad avere un numero di 25 famiglie preparate, formate diciamo per entrare nella banca dati delle famiglie affidatarie, con alcuni abbinamenti già in atto, quindi iniziati e con un gruppo di dodici famiglie che sono già entrate se non mi sbaglio nella banca dati, adesso sui numeri ho dei dubbi quindi quando trascriverai questo pezzo, è bene verificare, entriamo nel merito dei numeri. Che cosa voglio dire? Che noi a Verona lavorando, inserendo il dispositivo della mediazione pienamente dentro questo progetto siamo riusciti ad arrivare ad un risultato, in termini di comprensione, integrazione in qualche modo, in questo caso delle famiglie nella relazione con i



servizi sociali non di poco conto. Io non so se in Italia, in qualsiasi altro Comune italiano ci siano famiglie già dentro le banche dati dei Servizi Sociali, di famiglie straniere diciamo disponibili a fare l'affidamento familiare, dalla mia conoscenza non credo però può essere. È un ottimo risultato, la verifica che noi facciamo è perché noi abbiamo cercato anche molto di non bruciare le tappe, cioè di non negare mai nessun tipo di apertura e di comprensione, di andare in tutti i gruppi, di tutte le comunità, di domenica, di sera, di sabato, alla mattina e in tutti gli orari del giorno in cui le comunità e i gruppi erano disponibili ad accoglierci. Noi abbiamo fatto una campagna di sensibilizzazione enorme, e da questa campagna che ha coinvolto diciamo un centinaio di famiglie con desiderio di approfondimento sull'affidamento familiare e da lì noi abbiamo iniziato già anche a fare gli abbinamenti. Quindi ci sono delle colleghe mediatrici che già stanno lavorando con le assistenti sociali e le famiglie affidatarie e le famiglie d'origine, quindi è una cosa molto interessante.

*Intervistatrice:* Lei precisamente che ruolo ha svolto nel progetto affido omoculturali?

*MLC D.R.:* Allora il mio ruolo era quello di coordinamento del progetto, da un lato perché io avevo già accumulato moltissime conoscenze avendo fatto io tutte le esperienze di affidamento familiare di cui ho raccontato all'inizio della nostra conversazione, e dall'altra perché ero rimasta ad approfondire molto in termini anche diciamo legislativi, di pratica, di cosa vuol dire affidamento familiare in Italia, quindi in qualche modo per me è venuto più facile immaginare anche a un ruolo di coordinamento, collaborando con le mie colleghe a costruire un percorso che potesse mettere insieme più aree geografiche con le aree geografiche che sono anche tante. Insomma, in particolare in quel progetto lì specifico ci voleva il ruolo di coordinamento per mettere insieme operatori e mediatori da un lato, dall'altro che animasse il gruppo alla relazione con le comunità e coi gruppi di migranti per cui diciamo che questo era l'altro aspetto che a noi interessava molto durante il percorso. Non so se ho risposto ... *Intervistatrice:* Sì, sì, di coordinamento quindi tra mediatori culturali e assistenti sociali, e anche con le comunità e coi gruppi, ok.

*Intervistatrice:* Ci sono dei punti di forza che vede nel progetto che mi sembra che un po' sono emersi, ma se li può elencare di nuovo, e dei punti di criticità se ne vede?

*MLC D.R.:* I punti di forza prima di tutto consistono nel fatto che ci sono moltissimi migranti in questo paese, in questa terra, in questa città e che sono qui da tantissimo tempo e non si sono interessati a un coinvolgimento più profondo con la città e con i temi della città e quindi più che avere avuto un ruolo attivo da protagonisti, da cittadini, seppur stranieri, quelli che chiamiamo oggi nuovi cittadini hanno avuto un ruolo diciamo così, per così dire, che chiamerei in questo momento passivo, cioè di subire in qualche modo le politiche sociali, di subire e solo subire le regole del contesto, di interpretarle anche male e quindi perdendo nella qualità della vita, non interessandosi di come funziona questo mondo. Quindi, in qualche modo, un progetto di questa natura come altri che noi siamo riusciti a lavorare negli anni, ad esempio noi adesso stiamo lavorando sulle mutilazioni dei genitali femminili, di nuovo tornano una serie di elementi interessanti che noi abbiamo visto anche nel progetto dell'affido cioè che se noi restiamo in una posizione di sottrazione rispetto a ..., di sottrazione rispetto alla realtà italiana, perdiamo molto in termini di esercizio di cittadinanza. Su questi progetti in termini di valore aggiunto devono servire anche per questa cosa, è un po' come dire ci interessa anche a noi, cittadini stranieri, il futuro dei nostri figli, il futuro dei bambini e quindi ci siamo anche noi, ci mettiamo anche noi la faccia, e questo diciamo il primo valore che chiamerei punto di forza di un progetto di questa natura. Il secondo elemento in termini di punto di forza perché mano a mano entri dentro questi percorsi, conosci i servizi e davvero incominci a dare anche il tuo contributo e incominci in qualche modo a cambiare la forma diciamo di come le cose funzionano, moltissime cose che esistono non è detto che vanno bene per i migranti ma se i migranti non si interessano restano che non cambia mai quei modi di essere nei contesti. Quindi diventa che un progetto di questa natura è di grande importanza. L'altro elemento, invece che è più specifico è quello della presa di cura dei bambini, cioè non si può in una realtà multiculturale, transculturale ciascuno adesso utilizza la parola che gli è più conveniente, ma oramai tutto questo è un dato di fatto nella nostra esperienza, i nostri figli sono nati qui, ragion per cui noi genitori ci deve

interessare come i nostri figli stanno vivendo in questo contesto, come potranno crescerli meglio, cercando di mettere insieme tutte le cose che fanno parte della loro vita. E quindi in qualche modo, che i genitori, un gruppo di famiglie si interessino di questa cosa in ricaduta è anche per la presa di cura dei bambini, delle famiglie, anche per capire che ci sono diversi modi di vedere le cose, di confrontarsi anche con la differenza in carne d'ossa, per cui non è una parola vaga quella ... Io la chiamo integrazione, ma utilizzerei la parola interazioni, apprendimenti, direi addirittura apprendimenti del contesto, perché se noi restiamo attaccati alla parola generale l'integrazione non c'è, ma nella misura in cui un gruppo di mediatrici con un gruppo di operatrici, di assistenti sociali, psicologhe con un gruppo di genitori incominciano concretamente ad affrontare determinate cose insieme che è quello che noi abbiamo visto, abbiamo visto che tutti ci guadagnano in un'esperienza così. Naturalmente è un'esperienza che va alimentata e quindi noi dobbiamo continuare a ri- alimentarla, a far sì che vada avanti, che le famiglie chiamino nuove famiglie, che le operatrici, tutte le operatrici non solo quelle dell'equipe affido, ma tutte le assistenti sociali nel lavorare con l'utenza migrante sappia che gli utenti non sono solo portatori di bisogni, di necessità, ma sono anche portatori di saperi, di esperienze... Punti di debolezza è il contrario di tutto questo che ti avevo detto e cioè il principale punto problematico nel progetto, in specifico stiamo parlando di questo, infatti tutte le esperienze che dicevo di punti di forza facevo riferimento a questo progetto, è che noi abbiamo notato, che c'è una difficoltà nel pensare l'altro, cioè gli operatori ragionano un po' come da manuale, adesso non vorrei ferire gli operatori, però insomma hanno una formazione diciamo molto da manuale dove fanno fatica a mettere insieme, anche perché è molto difficile, mettere insieme tutta questa differenza che c'è in tutta questa città. A Verona ci sono 149 nazionalità diverse con non so quante centinaia di lingue diverse. Quindi un giorno arriva un rumeno, un altro giorno arriva un altro nella stessa giornata ad un assistente sociale, cioè nell'ufficio dell'assistente sociale possono arrivare dieci nazionalità diverse, naturalmente per loro il compito non è semplice e quindi diventa difficile anche per l'operatore pensare l'altro, diventa difficile pensare lo straniero che è qui, e quindi in qualche modo si fa presto a cadere nella stereotipia, allora basta che tu mi dica la Nigeria per tornare agli esempi che io dicevo prima ed è sufficiente e basta che io abbia capito due cose per avere la sensazione che ho capito quello che l'altro mi sta dicendo, quindi si corre molto il rischio di dare per scontato moltissime cose. Quindi un punto di debolezza per me è sempre ancora sotto il profilo della formazione, mi verrebbe da dire in ambito transculturale, in ambito etnoclinico, cioè sistematiche, diciamo che in qualche modo ci aiuti, aiuti loro a capire la complessità di questo mondo, è una realtà molto complessa e quindi una debolezza sotto il profilo della formazione e in qualche modo qui l'accademia formativa, l'università avrebbe un ruolo non da poco conto insomma e quindi io sento che c'è ancora molta schizofrenia rispetto ai percorsi formativi, quelli che ci sono, sono ancora molto frammentati, non tutti gli operatori che ci sono sulla soglia del lavoro sono in formazione e magari non hanno neanche più la spinta alla formazione e questo ci fa perdere tantissimo tempo e tantissime risorse, perché questo richiede il triplo del tempo per fare passare delle cose. Cioè quando l'altro non è nel mio pensiero io faccio fatica a pensare anche completamente nelle mie pratiche di lavoro come impostare il mio lavoro, come impostare il lavoro in quanto assistente sociale, assistente sociale ma non solo, tutte quelle figure che lavorano nell'ambito del sociale e sono anche molto pressati da domande tutti i giorni. Quindi sono in un attivismo, senza creare del tempo al pensiero, alla riflessione, al monitoraggio delle esperienze, dei casi; questo è il punto di debolezza anche di questo progetto.

*Intervistatrice:* Ultima domanda è se secondo lei negli anni che verranno, nel futuro ecco, immaginiamo di proiettarci nel futuro, il mediatore culturale sarà sempre più indispensabile oppure l'assistente sociale avrà una formazione universitaria, o corsi integrativi, una formazione interculturale abbastanza elevata da poter far fronte da sola ai casi, senza il mediatore?

*MLC D.R.:* E' la domanda trabocchetto (*ride*). Prima di tutto se lo penso la mediazione come un dispositivo che ha bisogno di un suo tempo, di un assetto, di un luogo, di un perfezionamento anche del modello. Un operatore non potrà mai diciamo fare a meno del mediatore se lo penso in termini di modello. Ciò detto

questo non esclude che l'operatore debba essere assolutamente molto preparato, è solo quando l'operatore è molto preparato, ma moltissimo preparato, lui sa utilizzare il dispositivo della mediazione. E quindi io me lo auguro che gli operatori siano molto preparati, perché è solo lì che la mediazione avrà un suo senso, se no quello che vedremo sono sovrapposizioni e confusione rispetto ai ruoli: il mediatore qualche volta agisce da operatore e l'operatore agisce da mediatore pensando di aver capito tutto sull'altro. Poiché la mediazione ha anche a che fare con l'alterità e cioè con l'altro che viene da altrove, la mediazione così come noi la abbiamo intesa non potrà mai sparire, sarà molto modificata perché si modificheranno gli utenti, si modificheranno le situazioni e nella misura in cui l'operatore è molto preparato fa costringere me come mediatrice a rispondere alle domande, ad aprire i mondi e poiché diciamo un mediatore per essere un buon mediatore non basta solo che lui sia un migrante, lui deve essere migrante ma deve essere un migrante che è entrato in formazione e che è molto preparato e che ha sempre come diceva il nostro maestro un biglietto aperto di andata e di ritorno nel proprio mondo. Allora il mio compito sarà sempre quello di andare a vedere anche che cosa la mediazione ha fatto cambiare, il mio compito sarà anche quello di andare a vedere cosa sta cambiando nel mio mondo e di volta in volta riportare questa cosa anche allo specifico della vita di quel migrante, utente specifico, concreto, in carne d'ossa che è in relazione con l'operatore in quel momento. Per cui io non vedo, non ho assolutamente questo timore anzi io penso che ci sia molto lavoro nel futuro, anzi è una scommessa ancora tutta aperta.

*Intervistatrice:* Grazie abbiamo finito.

*A registrazione spenta però la mediatrice prosegue sull'ultima risposta...*

*MLC D.R.:* (sta parlando di alcune operatrici, come assistenti sociali, psicologhe ecc...)accontentarsi già subito della traduzione e quindi vede il mediatore come un traduttore, ma fra essere un traduttore e arrivare alla mediazione c'è tanto spazio, c'è un mare che passa nel mezzo. E quindi se l'operatore non è molto preparato si accontenta solo della traduzione, ma anche da questo punto di vista poiché c'è una debolezza dell'operatore sociale di oggi, magari non saranno quelli del futuro, all'apprendimento delle lingue ci sarà ancora lavoro anche solo sotto il profilo della traduzione. E quindi insomma in qualche modo il punto della formazione che un operatore sappia utilizzarci bene, mettere a buon frutto la presenza del mediatore, del dispositivo della mediazione, è ancora tutto aperto, è un lavoro ancora tutto da fare.

*Intervistatrice:* Grazie.

## **INTERVISTA MLC A.R.**

### DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d'origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Più di una volta all'anno (3 volte all'anno)
- Una volta all'anno
- Meno di una volta all'anno

- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- Si
- No
- Forse
- Non lo so

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- Integrato
- Mi sento alla pari
- Discriminato
- Non saprei rispondere (*vedi motivazioni nella seconda registrazione*)

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- Spesso
- Qualche volta
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- Promuovere l'integrazione degli stranieri;
- Promuovere il dialogo tra le diverse culture;
- Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;
- Altro (indicare altro):

*Intervistatrice:* Mi può raccontare come è iniziata la sua esperienza come mediatrice culturale? E da quanto svolge questa professione?

*A.R.:* Diciamo che noi stranieri siamo nati mediatori, dal momento che sei in Italia e impari la lingua. In autobus fai la mediatrice alle persone che non parlano, in tribunale è stata la prima esperienza quando una volta lavorando un po' di anni fa, c'era un ragazzo che ha fatto un furto dentro al bar, cioè ed era marocchino e non parlava l'italiano. Diciamo che avevano chiamato i carabinieri e fatalità ero lì e allora ... . Mi ha spiegato un po' perché ha rubato, da dove viene, allora ho iniziato così un po' come interprete. Dopo mi hanno chiamata se posso accompagnarli in Tribunale e io ho finito il mio turno, e l'ho accompagnato in tribunale. Lì mi hanno chiesto se posso svolgere anche il lavoro lì dentro, facendo un contratto con il tribunale, chiedendo all'albo degli interpreti, e con un percorso di sei mesi, mi sono trovata che faccio anche

l'interprete in tribunale e piano piano c'è stato il professor S. che nel 1999 per la prima volta a Verona hanno fatto un corso di mediatori culturali a Verona e eravamo una cinquantina di persone. Io il corso non è che l'ho fatto tutto però, dopo il corso ha aperto l'opportunità agli altri e all'Ospedale che incominciano a chiamare, e da lì è partita la mia esperienza lavorativa diciamo. Però l'esperienza come mediatrice diciamo che mediatrice si nasce mediatrice, perché non solo si interpreta, non solo ... Perché anche io mi sono trovata il giorno, io mi ricordavo quando hanno arrestato quel marocchino, loro vogliono domanda e risposta, ma invece io dico no: ma perché hai detto questa cosa, ma perché non parli? Ma perché è successo questo? Cioè ho incominciato io a difendere il ragazzo senza che lo conosco perché lui non aveva soldi, era da solo, e voleva mangiare quindi quello che ha rubato non era granché però quello del bar era proprio razzista, cioè proprio doveva chiamare i carabinieri, cioè poteva anche farlo andare via e allora ho incominciato a difenderlo, invece di fare solo l'interprete e l'avvocato mi diceva: "No, signora", forse anche la mia professione che facevo in Marocco mi son trovata che facevo l'avvocato senza accorgermi. Parliamo del primo corso (*per mediatori culturali*) nel '98 e da lì siamo stati con le scuole, l'ospedale, però non era un lavoro continuativo, dopo ho trovato lavoro in una società di marmo, perché lavorando 8 ore non potevo ... Poi come guadagno la mediatrice non era un granché, è bello di farlo, ma non abbiamo albo, non abbiamo niente, non abbiamo nessuno indirizzo di esercitare questa professione, siamo professioniste ma con poco lavoro perché in Italia ... Io ho fatto esperienza perché sono andata anche in Francia e ho visto anche i mediatori lì, ma lì sono avanzati ma molto più avanzati, perché ad esempio per ogni quartiere c'è un mediatore, ci sono due vicini che litigano, vanno da lui, lui viene pagato dallo Stato, quindi problemi non ne ha per andare a cercare altro lavoro.

*Intervistatrice:* Quindi lei fa solo questo? O fa altre cose?

*A.R.:* Per il momento faccio solo questo. Sì, diciamo che però faccio altre perché sono come ... perché noi dobbiamo fare un po' di leadership quando si è qua, devi fare da sola ... E quindi ho fatto un'azienda di trasporti export/import dal Marocco in Italia. E quando sono qua faccio mediatrice e anche interprete per il tribunale. Ma quando sono via, perché fortunatamente io ho un lavoro che magari va a chiamata quindi se ci sono lavoro, se non ci sono non lavoro. Per cui ho dovuto creare qualcosa che mi fa anche guadagnare di più perché con questo non è che puoi ... Fortunatamente all'ospedale siamo riusciti ad avere un stipendio, però adesso sono cambiate le cose di nuovo e volevano fare entrare anche le cooperative. Quindi ho detto che invece di stare qua ad aspettare il destino, devo fare qualcos'altro e da qua è nata l'idea di fare qualcosa per il Marocco, infatti ho aperto tante opportunità per gli immigrati e quindi ne sto approfittando.

*Intervistatrice:* Perché ha deciso di fare la mediatrice? Mi sembra che più o meno lo ha detto, però se mi può spiegare come è nata questa idea?

*A.R.:* Come ti ho detto mediatrici culturali, se tu sei nata già mediatrice e poi dal corso che abbiamo fatto, quando si parla, c'era la formazione, parlano delle etnie, di cosa c'è là, di cosa c'è qua, allora mi sono trovata dentro, anche io ho fatto proprio delle domande, c'erano proprio delle domande in cui era dentro la persona, ci ha fatto uscire le cose che hai dentro, quindi aiutando anche le altre, una cosa fatta anche dalla mia personalità. Come mediatrice io non guardo solo il guadagno, è vero che voglio guadagnare, però tante volte quando vado all'ospedale, trovo delle famiglie povere e io quello che ho guadagnato li dò a loro cioè... Anche questa cosa deve essere fatta dal mediatore, il mediatore non deve essere solo quella figura lavorativa, fai e.. hai capito? Cioè perché c'è anche l'anima dentro, c'è anche un lavoro umano, non solo lavoro burocratico ecco ....

*Intervistatrice:* Una cosa sulla formazione, che prima parlava del professor S., hai fatto anche te il Master in "Mediazione Linguistica- Culturale"?

A.R.: Si ho fatto anche io il Master ma come uditrice perché non avevo la possibilità di pagarlo non mi hanno accettato e quindi ho fatto due, tre master comunque, perché mi piaceva e quindi andavo spesso ai master, ma come uditrice.

Intervistatrice: Allora la mia terza domanda è se ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità o gruppo d'origine qua in Italia?

A.R.: Certo, certo. Io siccome diciamo sono riuscita a fare un gruppo di donne ma anche di uomini solo che come ti ho detto per fare tante cose ci servono soldi, quindi non abbiamo fatto nulla di serio, però il gruppo c'è, il gruppo c'è e vogliono fare, solo che ora con la crisi tutti mi chiedono lavoro, oltre la mia capacità che non riesco a stare dietro.

Intervistatrice: Ma quel gruppo di lavoro lì era un gruppo di promozione sociale?

A.R.: Un gruppo di donne marocchine, tipo abbiamo fatto anche le feste, le torte che abbiamo diviso tra le persone. Di feste ... Magari ci troviamo e per scambiare anche idee ... Solo che ancora non ho trovato ... Perché per fare un gruppo bello, forte, devi anche avere un po' di soldi perché si può fare una scuola per bambini, mettendosi d'accordo con il nostro ambasciatore riusciamo a fare qualcos'altro oltre a quello che c'è. Nel senso che ti aiutano con poche cose però fare arabo ma non da un insegnante arabo, anche se io sono laureata ma non sono un'insegnante di arabo perché devi avere la tecnica ma anche la pedagogia di insegnare ai bambini, però purtroppo trovi qua uno che parla due parole in arabo e va aprire una specie di scuola per far insegnare l'arabo ai bambini. E quindi i bambini odiano più che amano la lingua, la odiano perché viene insegnata da persone dal nord. C'è anche questo progetto, c'è anche un progetto di calcio, siamo riusciti a fare una squadra marocchina, cioè siamo riusciti a farla a Bussolengo con un'altra associazione. Comunque io collaboro con quasi tutte le associazioni marocchine, quando mi chiamano ci sono, sono conosciuta da loro e allora.

Intervistatrice: Allora un'altra cosa, nei casi sociali magari in cui è stata ... In che ruolo è stata maggiormente chiamata cioè come interprete, come mediatrice culturale? Mi racconti dei casi sociali in cui l'hanno maggiormente coinvolta, in cui l'hanno chiamata di più?

A.R.: Nei servizi sociali lavoro solo come mediatrice, solo che dentro trovo magari qualche assistente, che magari vuole da te solo l'interprete, non vuole il tuo parere, non vuole che tu le dici, no questo è sbagliato, questo non è sbagliato. Vuole che tu le dai la risposta che dà lei, cioè se tu vai oltre, magari finisci che litighi con lei, e quello lo abbiamo vissuto tante volte ma non con tutti fortunatamente. Però ci sono tanti assistenti sociali che hanno capito ormai che il ruolo del mediatore è fondamentale e non possono fare senza.

Intervistatrice: Mi puoi raccontare un caso sociale che ti ha colpito particolarmente?

A.R.: Oddio ... Tanti non solo uno, però posso raccontarti l'ultimo che è stato proprio un ... che ancora non ho trovato la risposta giusta, se abbiamo sbagliato di trattarla o non abbiamo sbagliato, perché era una mamma e la mamma ci ha fatto morire, marocchina e il papà algerino che è morto e ha lasciato tre bambini. Allora siccome il papà era un ex spacciatore, l'assistente sociale aveva aiutato quella donna tante volte, prima voleva lasciare il marito, poi è tornata con lui, dopo ha fatto un altro bambino, è stato un casino dall'inizio con lei. Quindi alla fine non ha visto quella cosa lì, ha perso, adesso oramai ... L'assistente sociale ha pensato di, dopo tanti litighi con la mamma, che la mamma ... Lei ha pensato che la mamma deve per forza andare a lavorare con 4 bambini scusa, perché 3 femmine e un maschietto di 2 anni. C'è qualcosa, questa mamma non ha mai lavorato deve cercare di lavoro, deve fare i curriculum, possiamo aiutarla e praticamente lei alla fine abbiamo deciso che doveva lavorare, abbiamo deciso di mandare i bambini a quattro famiglie in affido, a Padova e una anche a Verona, la signora è di Cerro. Una cosa tanta complicata che alla fine una volta colpa della mamma, una volta forse anche noi abbiamo sbagliato la traccia giusta

perché 4 bambini in 4 case diversi di una mamma, così più che l'abbiamo aiutata, abbiamo distrutto la famiglia senza accorgere e adesso la signora in un servizio sociale di Verona non vuole neanche entrare dentro perché ... Parlando con la mamma due li ha buttati lì al CERRIS, non si capisce dove lo ha fatto, perché comunque è riuscita a recuperare i bambini, ma poi ha chiesto all'assistente sociale di portarli in Marocco, dopo è andata in Marocco con i bambini, dopo due mesi è tornata di nuovo senza casa, senza niente, non sapeva cosa fare. Poi lei diceva comunque mi dispiace.

*Intervistatrice:* Come mediatrice culturale come ha interpretato questo caso?

*A.R.:* Guarda che il caso con quella signora era difficile di parlare, con l'assistente sociale ha litigato le ha dato anche un pugno, quindi quando sono entrata io la signora ha abbassato le orecchie, ha incominciato a sentire, ad ascoltarmi, le cose che dico va bene, quando ci sono io, lei capisce dice va bene, fai quello ... Quello che dici tu io lo faccio, ma quello che mi dicono loro non lo faccio, così sono diventata quell'asso ... Alla fine la signora ci ha dato la colpa a me che sono io che aiuto l'assistente sociale per rubare i suoi figli, è andata a dire in giro che io aiuto l'assistente sociale a prendere i bambini degli stranieri per italiani. Immagina perché non è sempre sulla figura di chi aiuta, ma puoi anche avere l'odio se tu non dai.. perché la signora voleva, e secondo me era anche giusto, voleva stare a casa con i suoi figli, avere un piccolo contributo che riesce a farli vivere finché si arrangiano diventano un po' grandi dopo lei va a lavorare, invece l'assistente non l'ha vista così. Ha dovuto pagare 4 famiglie, quindi una marea di soldi perché ogni famiglia sai quanto prende, poi 4 famiglie, invece con un solo aiuto ad una famiglia, poteva darglielo alla signora lasciandola in quella casa del prete, invece ha dovuto fare tutto quel casino perché anche la legge italiana non lo ... Perché lei ha detto il Comune non ha soldi, non ha alloggi quindi avrà il sostegno del giudice e quindi il giudice approverà l'aiuto e quindi lo Stato può aiutare, e quindi ha girato con la legge e poi abbiamo perso una famiglia. Poi ci sono altri casi, tipo l'inserimento dei bambini a scuola, era molto ... Io mi ricordavo che è arrivata una ragazza alla terza superiore e aveva tutti ottimi, era anche forte in scienze e matematica, si è trovata qua e l'unica materia che sa fare è matematica perché non c'è da tradurre tanto, invece si è trovata l'ultima della classe perché andava bene in matematica ma nelle altre materie, non sapendo la lingua, non sapeva andare avanti, ma per farla inserire hanno dovuto mandarla in una scuola scarsa, una scuola normale, così lei pian pianino impara la lingua, alla fine si prende la maturità e dopo ci pensa che vuole fare ... Secondo me è una cosa giusta che potevano anche farla perdere un anno, imparando la lingua e parlando anche a casa invece di portarla a un tecnico ....

*Intervistatrice:* Quindi la mediatrice la fa nei tribunali di più?

*A.R.:* No, diciamo che nei tribunali non puoi fare mediatrice, puoi fare solo l'interprete perché lì è domanda e risposta, non puoi dire il tuo parere, quindi in tribunale possiamo dire interprete.

*Intervistatrice:* Ok, e la mediatrice la fa di più dove?

*A.R.:* Negli ospedali e anche in alcuni servizi, e con le scuole insomma, io parlo del lavoro fatto all'ospedale perché è quello che ho fatto di più perché poi è venuta una cooperativa che io dall'inizio ho deciso di non farne parte, perché non mi andava di lavorare con le cooperative.

*Intervistatrice:* Quindi te non fai parte dell'Associazione Terra dei Popoli (associazione di mediatori culturali)?

*A.R.:* No, diciamo che collaboro dall'inizio ...

*Intervistatrice:* Con l'Azalea (cooperativa sociale)?

A.R.: No, con l'Azalea no, perché a me non piace questa idea di stare con le cooperative che ti sfruttano. Perché con l'Azalea non avevo una bella esperienza e da quello che vedo le altre, perché se tu fai la mediatrice con un bambino devi farla fino in fondo. Non è che vai in una scuola fai un'oretta, dopo quella scuola vai in un'altra scuola fai un'oretta e mezza, come fanno a sapere se quel bambino aveva bisogno di un'oretta o di due ore, quindi questa cosa a me ha limitato il lavoro. Siccome questa cosa, io preferisco tirarmi fuori perché anche all'ospedale non può dirti vai un'oretta, c'è il malato che sta morendo vai un'oretta cioè ... Sono dei lavori un po' umani che tu non puoi dire con questo passo questo tempo, con quell'altro ...

Intervistatrice: Se dovessi dare una definizione di mediazione culturale come la definiresti?

A.R.: Oddio, non volevo darti una definizione. Sì, mediatore diciamo che è l'asse di una relazione tra la persona (tra ente) e la persona che ha bisogno, perché quell'altro o te lo giochi professionalmente delle volte funziona delle volte non funziona, perché ci vuole anche del cuore, mediatori ma anche con il cuore perché se no vuol dire tradire anche sé stesso perché quella signora lì (*si riferisce all'esempio sul caso sociale che l'ha colpita di più*), perché dentro di me volevo dire: "No, lasciatela stare, date..", però dopo quando loro ti dicono di no, perché ti dicono la signora ha fatto questo, ha fatto quell'altro dobbiamo metterla in prova, te non hai un momento di fare la prova. Io pur di far andare bene un lavoro, dico ma te la senti di lasciare 3 figli e se li lasci solo per un anno e dopo torni con il lavoro, riesci a fare? ... Quindi l'ho convinta a fare una cosa che dentro di me non era giusta, quindi con me stessa ho tradito anche i miei principi come marocchina, come la mamma di figli, non possiamo dare figli alle altre, perché loro volevano toglierle definitivamente i bambini fino ai 18 anni, quindi da una cosa io sono dalla parte, dall'altra non era l'aiuto giusto insomma ....

Intervistatrice: Allora mi può fare un esempio di come normalmente si configura il rapporto, se l'è già capitato, di un mediatore culturale con un assistente sociale?

A.R.: Oddio fino adesso tranne una volta, magari due, ma bene, il rapporto con l'assistente sociale bene. Ho trovato le persone giuste che magari capiscono, che loro prima parlano del caso quando ti chiamano e avevano bisogno di un tuo parere ma anche di come possa trattare questa signora, questa persona, quindi diciamo 90% bene.

Intervistatrice: Quindi discutete il caso, lo valutate assieme, cioè c'è un lavoro insieme?

A.R.: Sì, c'è un lavoro di gruppo, d'equipe, tra mediatori e l'assistente sociale e la persona ... Delle volte vedi una persona che fa tutto di testa che magari ti usa solo come interprete, se quando non capisce qualcosa ti chiede. Invece quando trova la signora che comincia a parlare non ti chiama più e questo è sbagliato, perché io non è che facevo l'interprete, cioè perché quella persona non è che appena parla la lingua l'hai capita.

Intervistatrice: Mi può dare anche un esempio di come viene svolta la valutazione cioè tra le due professioni mediatore culturale e assistente sociale sul caso? Cioè come fate la valutazione su un caso?

A.R.: Per dirti abbiamo appena incominciato a farlo bene con la S.T su questo livello qua (*S.T è l'Assistente Sociale che ha curato il progetto sugli affidi omoculturali*)...

Intervistatrice: Quindi più con gli affidi avete fatto sta cosa?

A.R.: Sì, sugli affidi ci siamo trovati che valutiamo il caso, ci scambiamo le idee, cosa tu hai pensato, cosa io ho pensato, dopo lo vediamo dalla parte dell'assistente sociale dopo facciamo la conclusione, come dobbiamo trattarlo, solo su questo caso dell'affido, sugli altri casi mai, perché l'assistente sociale solo quando c'è l'appuntamento con la signora e lavora in un campo ridotto e basta, non ti manda né cosa ha fatto con la signora, né che cosa ... Appena che capisce il caso li chiede quell'aiuto che vuole e basta finito il



rapporto, ma finito il rapporto anche con l'assistente sociale con la persona, quindi su questo è un problema dentro, dentro diciamo il servizio, non solo il mediatore, ma anche il servizio che è ancora ammalato.

*Intervistatrice:* Allora se e come possono essere integrate le due culture professionali? Mi sembra che più o meno lo hai già detto ... Allora volevo sapere che funzione ha svolto nel progetto affidi omoculturali?

*A.R.:* Che cosa ho svolto? Insomma io ero la mediatrice che forma le donne marocchine, maghrebine diciamo, perché c'era una anche di Tunisia, diciamo donne musulmane nel funzionamento di fare famiglia affidataria, di essere famiglia affidataria. Quindi ero lì come mediatrice ma anche come formatrice, quello che mi dicono gli assistenti sociali io lo tratto un po' nel modo in cui loro possono capirlo bene, mettere sempre il bene che Dio vuole nell'Islam che noi aiutiamo, quindi diciamo che cerco di far capire il bene, più che il guadagno perché nessuno vuole farlo come lavoro, perché non è che c'è da guadagnare tanto, una famiglia non è che guadagna tanto quando prende un bambino, deve essere proprio pronta ad aiutare l'altro, poi le spiego che danno qualcosa per il bambino, per farlo mangiare, ma non è un lavoro.

*Intervistatrice:* In questo progetto ci sono delle cose positive che vede e se si quali, e dei punti di debolezza che invece vede, quali sono anche quelli?

*A.R.:* Di cose positive è bello, di famiglie così pronte a tenere i bambini diciamo bambini della stessa etnia, avere persone straniere che diventano anche loro, che vanno al servizio non solo per chiedere aiuto, ma anche per aiutare il servizio. Quindi si sentono anche forti perché erano abituati ad andare al servizio a chiedere aiuto per i bambini, per la casa, per l'affitto, invece con questo fatto qua, sono più protagonisti sono più dentro e li vede più sereni che insomma finalmente anche noi aiutiamo il servizio. Da un'altra parte dobbiamo formarle di più, perché non sappiamo le famiglie che arrivano, noi parliamo di famiglie musulmane, musulmane, ma le famiglie che arrivano non sai se sono musulmane in fondo, se vogliono una famiglia musulmane in fondo, se sono musulmani praticanti, questo è il percorso che dobbiamo fare dietro, per vedere come in futuro di capire come si può formare qualsiasi famiglia a tutte queste esigenze di persone che arrivano, man mano che arrivano una cosa che non puoi fare solo un giorno ma con l'esperienza.

*Intervistatrice:* Ci sono altri aspetti, punti di debolezza che vede con il progetto?

*A.R.:* Sì, le debolezze non c'è una continuazione, perché dobbiamo aspettare questi fondi quindi senza fondi non possiamo lavorare, tu magari vuoi fare tante cose, ma sei costretta a limitarti di stare ferma perché non ci sono fondi. E quindi c'è questa cosa perché si limita al lavoro che non ti dà la possibilità di fare la tua ricerca con calma.

*Intervistatrice:* Allora l'ultima domanda è se secondo lei ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale per costruire una buona relazione con l'utente straniero, oppure se l'assistente sociale attraverso percorsi di formazione interculturali, transculturali avrà tutti gli strumenti per una relazione con l'altro senza il mediatore?

*A.R.:* Eh, io direi che il mediatore è una figura importante, che durerà per sempre, è sempre esistito il mediatore, adesso gli hanno dato una figura, un titolo, ma il mediatore è sempre esistito anche dentro i rapporti già vecchi non vecchi, trovi sempre il mediatore che è la zia, o la vicina di casa, solo che adesso gli hanno dato questa formazione che di figura, ma il mediatore deve essere sempre perché quando tolgono il mediatore, come si dice, qualsiasi lavoro può essere scarso. Qualsiasi lavoro può essere scarso, perché il mediatore è importante, devono metterla come tutti gli altri paesi, perché se vediamo in Francia, in Germania ci sono il mediatore anche al lavoro, dappertutto trovi il mediatore perché è una figura importante per le relazioni umane.

*Intervistatrice:* Ok grazie, finito.

## RISPOSTA REGISTRATA PER LA DOMANDA A SCELTA MULTIPLA “COME TI SENTI CON I TUOI PARI AUTOCTONI”?

Cosa che io ho sentito proprio, fino a un anno fa io mi sentivo integratissima perché ho gli amici italiani vado con loro, andavo a ballare, faccio l'italiana per loro, anche se questa era la mia vita anche in Marocco non è che sia cambiata tanto, anche in Marocco andavo a ballare, facevo le cose che faccio qua normale, però per loro per una marocchina che va a ballare con loro, che esce con loro, anche con medici, infermieri, ogni tanto andiamo a mangiare, discutiamo, scambiamo le idee e quindi per loro sono molto avanzata come marocchina, e tutto questo mi dà fastidio perché dipende da una marocchina all'altra, e quindi tanto non mi vedono marocchina. Allora quando ho messo il velo perché è stato un periodo che mia mamma è morta e quindi anche per rispetto suo, ho dovuto stare coperta per un anno qua, lavorando con il velo, e tutti mi dicono ma non sei più come noi. Allora questo mi ha fatto riflettere, perché prima ti dicevano integrata, adesso che ti sei messa ... Ma perché per un straccio che hai messo sopra la testa? Cioè persone con cui hai vissuto per 14 anni, ti conoscono da 14 anni e ti dicono che ... li credevi amici invece no, sei fuori dall'amicizia, perché quella specie di velo che hai messo, che hai tolto l'amicizia non sei più come loro.

*Intervistatrice:* Se per te è così immagino per le seconde generazioni ...

*A.R.:* Sì, quelli, è quello che ho pensato la seconda generazione, magari lavorando, avendo vissuto qua, vivono ancora di più, questa cosa. Perché magari io ho degli amici dal Marocco, però per quelli che hanno vissuto, hanno studiato, pensi che se tu devi essere come loro, mangi come loro, sei come loro, se ti cambi no, quindi non sei italiana, non sei come loro, non sei integrata, perché io dico non saprei rispondere, fino a 14 anni fa, avrei detto sono integratissima, gli italiani sono bravi, adesso secondo me con l'esperienza mi ha fatto vedere certe cose.

## **INTERVISTA MLC E.A.N.**

### DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d'origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Più di una volta all'anno
- **Una volta all'anno**
- Meno di una volta all'anno
- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- **Sì**
- No

- Forse
- Non lo so

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- Integrato

- Mi sento alla pari
- Discriminato
- Non saprei rispondere

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- Spesso (ma prevalentemente per motivi di lavoro visto che sono segretaria presso la "Ghana Association" in Italia , ma non ho molte amicizie con connazionali).

- Qualche volta
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- Promuovere l'integrazione degli stranieri;

- Promuovere il dialogo tra le diverse culture;
- Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;
- Altro (indicare altro):

*Intervistatrice:* Mi può raccontare come è iniziata la sua professione come mediatrice culturale e da quanto svolge questa professione?

*E.A.N.:* Allora ho iniziato con volontariato, allora, all'epoca è successo che ho incontrato una signora anziana e che lei... cioè io ho visto, ho vista che questa qua forse è dal Ghana, però ero un po' diciamo non riuscivo a capire da dove viene e io dicevo ma cosa fa una signora così anziana a girare questo Paese. E lei ho incontrato a Porta Vescovo e praticamente lei attraversava la strada e mi ha visto che guidavo, ho abbassato il finestrino ho chiesto "ma dove vai?", e subito mi fa: "sto andando a lavorare, mi puoi dare un passaggio e l'ho accompagnata. E mentre andavamo abbiamo incominciato a parlare ho visto che viene dalle mie parti, cioè non lo stesso paese, però viene da Central Region, allora mi fa: "ma mi puoi dare il tuo numero di telefono così dammi anche l'indirizzo che vengo a trovarci", ho detto va beh, io le ho dato tutto e poi mi ha chiamato un giorno che ha voglia di venire a trovarci, ho detto va bene, allora mi ha invitato dove lavorava e io sono andata lì perché non guida, sono andata lì, l'ho presa e portata a casa mia. Lì abbiamo mangiato tutto quanto, e le ho fatto conoscere la mia famiglia e dopo diciamo due, tre anni, lei ha perso il lavoro,

praticamente il lavoro che faceva, il signore è morto, quindi il proprietario della casa, i figli di lui volevano mandarla via e lei non sapeva dove andare perché faceva la badante, non sapeva dove andare allora e mi ha chiamato e io ho detto va beh, cioè vieni a casa mia e noi vivevamo in una casa grande, allora vieni a casa mia per un po', perché poi dormiva in salone nostro, non era bello come aveva sotto-sopra, quindi una signora anziana non poteva ... Allora ho incominciato ad aiutare questa signora anziana così un bel giorno cade in bagno, nella vasca allora ho detto bah, qua per fortuna senza conseguenza, ma ho detto meglio che l'accompagno ai Servizi Sociali perché qua io non posso assumere questa responsabilità e non la conosco, non è mia parente e le ho presentato i Servizi Sociali. Per sua fortuna l'Assistente Sociale che abbiamo visto era proprio assistente sociale di suo padrone, di suo titolare di lavoro quello che è morto allora fa: "Akua", allora le ha raccontato tutto quanto. Allora hanno incominciato ad aiutarla al Servizio Sociale. E praticamente questo lavoro è partito come volontariato, cioè aiutavo i ghanesi, non solo la signora anziana, ma ho anche avuto l'occasione di seguire una coppia che sarebbe anche un parente lontano che avevano problemi con il bambino che poi è stato affidato per un lungo periodo anche più di due anni e niente allora ho seguita questa. E poi ho incontrato una collega che mi ha parlato di mediazione che facevano Master allora ho detto intanto provo a vedere se ci riesco a seguire tutti i corsi... *Intervistatrice*: che anno era quello del Master?; *E.A.N.*: Era nel '99, allora avevo iniziato e poi dopo ho lasciato perdere. Allora nel frattempo ho conosciuto D.R. (*coordinatrice dell'associazione delle mediatrici culturali "Terra dei Popoli"*), cioè praticamente D.R., I.D. e gli altri volevano fare un'associazione e questa collega qua A. V., che anche lei ha fatto corso di assistente sociale, lei e la V.D. cercavano un notaio per presentare questa associazione e per vedere come farla. Allora siamo andate insieme, dopo ho visto che non riuscivano allora ho lasciato stare di nuovo, e ho continuato a fare il mio volontariato. E nel frattempo mi hanno chiamato per un caso che dovevo andare, in un caso nigeriano e dovevo incominciare a fare proprio mediazione a Legnago, in una casa di Papa Giovanni XXIII, allora son partita e così mi hanno fatto contratto per collaborare per i Servizi Sociali (*come mediatrice culturale*) e son partita e ho incominciato ... no, allora prima ho fatto contratto con l'Azienda Ospedaliera nel 2000 o 2002 (*come Operatrice Socio Sanitaria*) e poi, dopo di seguito ho fatto contratto con i Servizi Sociali (*come mediatrice culturale*), contratto occasionale non continuativo. Allora son partita ho detto va beh, provo Legnago è lontano, però, se è una prova e sono andata ed è andato tutto bene, e allora ho fatto questo contratto così, ho incominciato a lavorare regolarmente con Servizi Sociali poi con le scuole, cioè ho incominciato a lavorare anche con le scuole e nel frattempo un altro Master; *Intervistatrice*: In cosa?; *E.A.N.*: in Mediazione, perché all'inizio (*quello del '99*) non ho continuato perché vedevo, cioè non vedevo come un lavoro, e non sapevo come andare a finire ... Era un po' pesante per me, i bambini erano piccoli e allora nel 2003 ho detto forse è ora di iniziare, allora rincomincio di nuovo così finito lì, ho continuato a lavorare nei Servizi Sociali fino a quando ci hanno fermato nel 2007, sì, dicembre o novembre del 2007, che ci hanno mandato la lettera che dal 2008 non potevamo più lavorare per il Servizio Sociale; *Intervistatrice*: e quindi dopo?; *E.A.N.*: E dopo hanno preso in carico le cooperative. Perché prima si veniva pagati direttamente dal Comune, e dopo è subentrato la cooperativa e allora, là non volevo assolutamente entrare, perché sai come è la cooperativa. In Comune ti pagava bene, poi cooperativa... E ho visto che Azalea (cooperativa) che ha preso e io sono socia dell'Azalea, quindi praticamente all'inizio diciamo, facevo il corso quando Azalea ha preso l'incarico di mediazione, io facevo il corso di Operatore Socio Sanitario, quindi ero in classe dal lunedì fino al venerdì e quindi mi chiamavano per mediazione e io rifiutavo. Allora c'era un'altra signora che era interessata, J. D., ecco lei, praticamente anche lei si è interessata e ha conosciuto Ved. Lei è nella nostra associazione però all'epoca penso che le socie non erano pronte ad accogliere altri quindi non avevano accettato, non l'avevano accettata e poi anche Ved. è andata via dall'associazione quindi non l'ho più vista. Sì che dopo, ho visto che è andata a iscriversi all'Azalea e l'Azalea l'ha fatta incominciare a lavorare come mediatrice poi ha fatto master nel 2006 (*sta parlando di J.D mediatrice culturale ghanese*); *Intervistatrice*: Quindi anche te avevi già fatto un master nel 2003, però avevi già fatto un corso come operatore sociosanitario precedentemente ok, e il modo in cui hai deciso di fare la mediatrice è stato per caso, cioè da volontaria, aiutando connazionali; *E.A.N.*: Sì, perché ho visto che c'era bisogno proprio di

questa mediazione perché tante volte sai come è, ci sono persone che non si spiegano, allora non si capisce cosa vuole e prende per un'altra cosa, cioè hai capito?; *Intervistatrice*: sì, sì; *E.A.N.*: e quindi mi sono sentita di aiutare i miei connazionali; *Intervistatrice*: E adesso continui? Che lavori fai, cioè continui la mediazione e in che posti soprattutto? In quali enti?; *E.A.N.*: Allora soprattutto con l'Azienda Ospedaliera perché mi faceva il contratto, poi prima lavoravo proprio con i Servizi Sociali del Comune, poi lavoravo sia per l'ospedale e anche per il Comune, però adesso come adesso lavoro più nel sanitario.

*Intervistatrice*: Ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità d'origine qua in Italia?

*E.A.N.*: Sì, noi abbiamo un'associazione ghanese e poi abbiamo il Consiglio di Associazione dei cittadini ghanesi per tutta l'Italia e io faccio il tesoriere di "Council of Ghana National Association" cioè di tutta Italia e quindi ho un impegno molto grande e viaggio molto, perché non facciamo riunioni solo a Verona, ma a volte a Modena, alle volte Pordenone, alle volte Parma e Roma e noi come associazione "Council of Ghana National Association" collaboriamo con la nostra ambasciata quindi per documentazione per i cittadini ghanesi che vivono in Italia. Quindi per esempio se vogliono fare il passaporto invece di andare a Roma, da Verona a volte ci organizziamo, facciamo venire console qua a Verona e così organizziamo chi ha bisogno di farlo, perché da qui a Roma è lontano, in più spese che spesso gente non riescono insomma ... E quindi facciamo anche quello.

*Intervistatrice*: Allora mi può raccontare un fatto, un caso sociale nel Servizio Sociale, in cui è stata maggiormente coinvolta come mediatrice culturale? Cioè un caso che ti è rimasto impresso?

*E.A.N.*: Allora un caso che mi è... I casi sono tanti (*ride*). Va beh ti racconto uno che proprio, sono rimasta proprio impressionata. Allora lavorando con i Servizi Sociali, ho avuto l'occasione di seguire una coppia, una coppia soprattutto lei che aveva avuto un bambino, che il marito maltrattava e lei ha presentato il suo caso al Servizio Sociale per un aiuto e dopo anni i Servizi Sociali hanno deciso di aiutarla e di allontanarla dal marito per vedere se la signora è capace di vivere da sola. Allora l'hanno messa in una casa d'accoglienza e questa signora è rimasta in una casa d'accoglienza per un anno, andava a lavorare. Prima di essere messa in una casa d'accoglienza, la signora aveva già avuto problemi di salute, perché aveva avuto tumore al seno, allora ha fatto operazione tutto quanto e è andato tutto bene. Era una signora che aveva voglia di vivere quindi seguiva tutta terapia, tutto quanto però aveva proprio marito era fuori di testa, uno fatto così insomma. Infatti, a mediazione di Master 2003 il professor Sala ha presentato questo caso, infatti mi ha fatto fare un po' docente a spiegare questa situazione e questa signora dopo un anno che è rimasta in casa in accoglienza e che metteva via i suoi soldi, prima il marito prendeva i suoi soldi tutto, tutto e la signora non riusciva a fare niente, praticamente anche se ha bisogno di prendere qualcosa deve sempre chiedere a questo marito se vuole glielo dà o se no niente. Allora, un anno dopo siamo andati da Pasq. per vedere se la signora riesce a vivere da sola; *Intervistatrice*: Pasq. chi è scusami...; *E.A.N.*: è una dei Servizi Sociali, ecco, chiamiamo tutti con cognome, quindi ... perché mi fa confusione quando incomincio a dire i nomi, quindi meglio dire i cognomi. Allora quando siamo stati, la signora prima diceva che sì, io ho voglia di vivere da sola, non voglio essere maltrattata, non voglio tornare in schiavitù e a destra e a sinistra. Dopo arriviamo lì, arriva un bel giorno arriviamo lì, questa mi vede arrivare, subito è arrivata e mi dice: "Sorella, per favore quando entri dici che io non posso lasciare mio marito perché è mio marito che mi ha portata in Italia e io non posso lasciarlo e io voglio tornare a vivere insieme" e: "va bene cara, questo non è un problema", però avevano minori in mezzo. Allora siamo andati e ha raccontato sua storia che vuole tornare e va beh, è ritornata insieme, allora era Mir. che aveva in mano questo caso e alla fine ha detto va beh, se vuole tornare che torna. Così mi ha fatto scrivere tutto in twi sai, allora ho scritto tutto e quello che voleva la signora e è ritornata insieme a suo marito. E si che non è durato tanto, lui non aveva un spazio buono da vivere e aveva un garage a suo tempo e sono andati insieme con il bambino, dopo lui ha trovato casa, sicché lei tutti i soldi che ha messo via quando viveva in casa d'accoglienza, lei ha dato lui e lui è andato a cercare la casa. Allora sono andati a vivere, e giù botte e giù problemi giù denunce, tutto quanto, come prima. E un

giorno incontro questa signora di nuovo in ospedale e ho chiesto: “Cosa fai qua?” e lei: “Eh mi hanno chiesto di tornare a fare le visite”; va a fare le visite, è ritornata la malattia di nuovo. Allora avanti e indietro, sai io sto raccontando questo perché è l’unica che ho seguito per più di sei anni, sia in Ospedale e sia nei Servizi Sociali. Così allora prende in mano di nuovo il Servizio Sociale il suo caso, perché lui quando va a lavorare toglie il fornello, hai presente pentole sul fornello, allora toglie tutto e mette via così lei non può cucinare. Allora c’era quella signora anziana che l’aiutavo prima, abitava vicino allora la facevo andare lì a scaldare latte e mangiare qualcosa da lei e via. E lei non ha mai potuto staccarsi da lui, guarda nonostante la sofferenza, nessuno ha potuto capire questo. E io dicevo al Master che lei è incatenata da qualcosa di potente, perché non è possibile che una persona non può capire, nonostante questo maltrattamento lei niente da fare, ha vissuto in questa cosa, cioè alla fine un braccio è diventato più grande, perché aveva un linfonodo che non funzionava, e quindi non poteva fare niente, non riusciva a chiudere neanche cerniera dei suoi pantaloni e insomma è arrivata in metastasi. Allora ho parlato con i medici di tenerla lì in Ospedale e è subentrata l’assistente sociale in Ospedale e alla fine l’hanno portata all’hospice e sono andata all’ Ufficio Relazioni con il Pubblico e loro hanno chiamato i volontari di seguirla, di dare i vestiti, di lavare i suoi vestiti, perché a casa lei non poteva lavare perché lui cioè non so che cosa faceva con la lavatrice, non funzionava, non c’è luce, tutto un casino va beh, e non accendeva riscaldamento quindi lui può mettere cinque, sei maglioni, il bambino stesso e lei non usciva, perché aveva sto braccio che impediva .... Beh alla fine è andata a morire all’hospice, così questo è uno dei casi; *Intervistatrice*: E il suo ruolo di mediatrice culturale in questo caso, come lo descriverebbe?; *E.A.N.*: cioè praticamente io, ho fatto questo, come lo sai il nostro lavoro è un ponte tra le culture e i bisogni e i valori nei contesti culturali e interculturali, quindi praticamente cioè io ho lavorato come una volontaria, un’amica e una mediatrice. Cioè praticamente le ho fatto un lavoro insieme di diversi tipi perché mi faceva proprio pena e le facevo la spesa, la accompagnavo ... Anche gli assistenti sociali mi chiedevano se potevo accompagnarla in ospedale, la portavo a casa, andavo a fare la spesa con i soldi miei e dopo quando arrivano suo contributo che le davano servizi sociali, allora l’assistente sociale mi dava qualche cento euro e andavo a prendere così a nome suo e così insomma.

*Intervistatrice*: Allora mi può spiegare come generalmente si forma il rapporto tra mediatore culturale e assistente sociale e se questo rapporto è cambiato negli anni, rispetto a quando è iniziato prima.

*E.A.N.*: Ma io non vedo tanto cambiamento. Praticamente ero l’unica, cioè l’unica ghanese che mediavo per ghanesi, quindi giravo per tutta Verona e sua Provincia. E io ho anche avuto amici come assistenti sociali. Quindi arrivavo in servizi sociali dove andavo di più, cioè avevo un rapporto normale, come quando abbiamo aperto lo sportello, quando andavo in Via del Capitel (*dove c’è il Consultorio Familiare*), oramai conoscevo tutti. Al Consultorio Familiare ho lavorato anche a San Bonifacio un caso lì va beh, si ho lavorato per due, tre anni al Consultorio familiare a San Bonifacio; *Intervistatrice*: a livello professionale, cioè nel rapporto con l’assistente sociale, cioè la valutazione sui casi, parlavate insieme prima per esempio di un caso, oppure ti domandavano più di fare un lavoro di traduzione, interpretariato; *E.A.N.*: Sì, all’inizio era più un lavoro di interpretazione, poi piano piano hanno capito che esiste la cultura davvero, allora chi è inquadrato nel suo mondo europeo non accetta queste culture, robe varie e ti chiedevano di interpretare e basta. C’è chi vuole ascoltare e poi è nata consultazione con il professor S., quindi alcuni si interessavano di ascoltare questo per applicare anche quando lavorano.

*Intervistatrice*: Mi può dire che funzione ha svolto nel progetto affidi omoculturali?

*E.A.N.*: Allora, praticamente ho lavorato come mediatrice. Allora non sapevo che le colleghe volevano fare il progetto affido omoculturale. Però, in realtà la prima esperienza c’è l’ho avuta anni fa con un caso che abitava a Verona e che ho incontrato lavorando per i servizi sociali in ufficio, che l’assistente sociale mi ha chiamata e mi ha presentato un caso di una signora singola, che non aveva il marito o aveva avuto il marito poi quando è nata la bambina, il marito ha rifiutato di riconoscere la bambina. Allora quando la bambina aveva 8 mesi, la signora l’ha portata in Ghana e quando la bambina aveva 11 anni lei ha deciso di andare a

rinnovare permesso di soggiorno, perché la bambina aveva la sua foto sul permesso di soggiorno, allora in Questura le hanno chiesto di portare la bambina, così lei si è sentita nel bisogno di portare questa bambina in Italia. Allora lei ha chiesto all'associazione (*alla Ghana Association*) sempre di aiutarla a portare allora.. All'epoca non era mio marito presidente dell'associazione dei cittadini ghanesi a Verona, c'era uno che si chiamava Ad.B, e aveva il suo ufficio, perché aveva sua attività in proprio, allora aveva suo ufficio e lei è andata suo ufficio di Ad.B, allora Ad.B. mi ha chiamato e mi ha detto che la signora ha bisogno urgentemente di una persona che è in Ghana e che sta per tornare in Italia; fatalità c'era mio marito in Ghana, allora ho chiesto a mio marito di accompagnare questa bambina e non è stato possibile, perché all'aeroporto hanno visto fotocopia permesso di soggiorno e loro volevano originale, allora non l'hanno fatta salire sull'aereo. Allora settimana dopo abbiamo trovato una persona che ha accompagnato questa bambina, sicché la signora non ci ha detto niente che non aveva il posto dove vivere, perché faceva la badante e viveva con i suoi titolari. Allora un giorno mi trova sta signora in ufficio davanti all'assistente sociale, perché i suoi titolari non volevano la bambina in casa lì perché non riesce a lavorare con la bambina, allora i servizi sociali subito dovevano attivare una coppia affidataria, e la bambina non capisce italiano come fa, non è che poi parlava inglese. Allora se portava in una casa di una coppia italiana è un problema, allora mi è venuto in mente di chiedere ad una coppia ghanese, allora subito l'assistente sociale ha accettato e mi ha detto: "Si si, se troviamo perché è pronta accoglienza e dobbiamo trovare subito", il giorno stesso ho cercato, per fortuna ho trovato una signora, una coppia, la signora ha detto che va bene, parlerà con suo marito la sera stessa e ha parlato con suo marito e ha detto va bene. Allora il giorno siamo tornate in ufficio, ho presentato questa signora (*all'assistente sociale*), dopo hanno fatto appuntamento poi hanno portato questa bambina a casa mia e poi l'ho accompagnata a casa di questa coppia. Così è iniziato questo affido omoculturale, alla fine poi è venuto fuori che i Servizi Sociali volevano ... E la bambina è stata dalla signora, si va beh ho seguito anche per mediazione, perché anche la signora non è che parlava italiano, quindi fare l'iscrizione di scuola, fai tutto quanto, sono stata sempre io a seguire tutto questo caso, quindi il mio ruolo è sempre come mediatrice; *Intervistatrice*: Ma quindi quando è iniziato l'affido di questo qua, era già iniziato il progetto affidi omoculturali? O era un esperimento?; *E.A.N*: No, no, l'esperimento che poi.. Perché omoculturali lo abbiamo iniziato tre anni fa; *Intervistatrice*: E questo esempio qua risale al..?; *E.A.N*: Hmmm, allora nel 2004.; *Intervistatrice*: Quindi negli affidi omoculturali nel progetto, lei aveva già avuto esperienza quindi insomma..; *E.A.N*: sì, infatti per questo mi hanno coinvolta.

*Intervistatrice*: In questo progetto affidi omoculturali, lei vede dei punti di forza in questo progetto e se li vede quali sono, cioè delle cose positive, degli aspetti positivi e se vede anche dei punti di debolezza, cioè delle criticità in questo progetto, quali sono anche quelli?

*E.A.N*: Eh ci sono un po' dei punti di debolezza, io penso che, io parlo della mia cultura, cioè dei miei popoli ghanesi, non ho visto proprio coinvolti bene in questo affido omoculturale, ci sono alcuni che erano interessati e poi ci sono le criticità, nel senso che, sai com'è, ma se prendo un bambino ghanese poi dipende da come si comporteranno i genitori, come comporterà il bambino e quindi ci sono un po' di criticità. E dò un esempio di questa bambina, infatti la bambina dopo due anni ha trovato casa sempre tramite cioè amiche mie, diciamo le maestre che erano maestre dei miei figli, sempre quella maestra che ha dato consigli per mio figlio (*consigli sugli studi futuri del figlio*), eravamo amiche, uscivamo anche insieme, quindi quando ha visto questa bambina le piaceva tanto anche le comperava anche dei vestiti e praticamente la maestra mi ha aiutato a trovare la casa del comune alla signora. Quindi la signora aveva la casa dove la signora andava a riposare, quindi poteva prendere la bambina però la bambina in settimana doveva trovare anche dove andare perché solo il weekend la mamma poteva venire a casa. Allora sta maestra veniva a prendere, portava in giro e così. La ragazza quando è andata a casa, la mamma credeva che come la nostra cultura, la bambina è cresciuta aveva 13 anni, lei tornava a casa il weekend e aspettava che la ragazza facesse qualcosa di mangiare o qualcosa d'altro. Lei chiedeva perché tra l'altro lei è diabetica, allora chiedeva ma mi fai fare questo, mettermi su il riso e lei fa mamma mia parli troppo allora la ragazza voleva tornare dalla signora, ma

la signora affidataria non ha voluto perché il modo in cui la signora è andata a prenderla, perché erano a messa e dicevano guarda aspetta che torniamo da messa e poi dopo possiamo accompagnarla insieme e vedere dove abiti, invece la signora non so cosa voleva o la ragazza raccontava qualcosa alla mamma e la mamma ha cercato un amico, qualcuno, hanno preso la ragazza e sono andati via. Ecco quindi questo è un tipo di criticità perché tutti fanno domande, sai com'è ghanesi, non so se hai mai avuto interazioni con ghanesi, ma finché sei ghanese lo sai più o meno come sono, tutti pensano prima ai soldi perché come questo qua (*il progetto affidi omoculturali*) prima ti chiedono domande tipo così ma questo è un lavoro? No, non è un lavoro ma è tipo volontariato, però c'è tipo l'assicurazione e quant'altro per diciamo qualcosa che copre la bambina o bambino finché è con loro. Pensa che alcuni addirittura chiedevano se potevano come si chiama, come si dice, assumere loro come un lavoro, hai capito perché allora cioè quando sei davanti ad alcune categorie di persone diventi impotente non sai neanche dove prendere per spiegare le cose, perché se io parlo con una persona che non capisce o non arriva dove voglio arrivare è difficile hai capito, perché io sto parlando di una cosa volontariato, cioè aiuta il bambino per tornare a casa sereno cioè con una famiglia che hanno dei problemi, ancora non hanno capito bene e quindi c'è questa debolezza da parte della mia comunità e ci sono alcuni che hanno capito e addirittura c'è una signora è una moglie di un pastore che ha già fatto l'esperienza di tenere un bambino in affido diurno.

*Intervistatrice:* E invece dei punti di forza nel progetto, ma anche nel lavoro tra assistenti sociali perché nel progetto avete molto lavorato insieme mi sembra di aver capito, quindi insomma anche sotto questo aspetto qua dei punti di forza e di debolezza se ci sono?

*E.A.N.:* Punti di forza ci sono, ci sono in alcuni Paesi, insomma io parlo sempre del mio come è giusto, però come vedo alcuni Paesi sono pronti ad accogliere senza fare tante domande, questo è il punto di forza. Invece io vedo un po' di debolezza nella nostra parte.

*Intervistatrice:* Allora l'ultima domanda è se secondo lei nei prossimi anni ci sarà sempre più bisogno del mediatore per costruire una buona relazione con la persona straniera diciamo, oppure l'assistente sociale avrà comunque una formazione, un'esperienza che potrà ricoprire e avere abbastanza strumenti affinché il mediatore non ci sia più insomma ...

*E.A.N.:* Io penso che avranno sempre bisogno di questi mediatori, almeno che ... (*risponde al cellulare*)

*Intervistatrice:* L'ultima domanda che ci siamo un attimo bloccati ... Se ci sarà sempre bisogno della mediatrice culturale, oppure no, l'assistente sociale avrà tutti gli strumenti per relazionarsi con l'utente di origine straniera?

*E.A.N.:* Come dicevo che io penso che ci sarà sempre bisogno di mediatori culturali almeno che decidono che non vogliono, perché dico così, almeno quelli di mio paese, praticamente i tanti che vengono qua non sono persone istruite sono soprattutto le donne che sono poche istruite perché come tu lo sai quelle più istruite non vengono a girare in Italia per niente, almeno che non sanno la situazione e vengono così e poi dopo capiscono e o tornano indietro o vanno in depressione, ma ci sarà sempre bisogno dei mediatori, almeno che non vogliono, perché ci sono alcuni che non vogliono; *Intervistatrice:* che non vogliono la mediatrice?; *E.A.N.:* Eh, perché o capisci o niente; *Intervistatrice:* perché lei dice che ci sono degli utenti che non vogliono la mediatrice e quindi; *E.A.N.:* eh si, perché a volte cioè o capisci o niente, perché se tu vivi in questo Paese per un po' di anni e decidi di non imparare la lingua, vuol dire che ... Questa cosa dà fastidio agli utenti, perché quando si presentano utenti così che non capiscono e chiedi ma quanti anni è che sei qui? Magari è qui da dieci anni e non riesce a parlare niente di italiano e dicono eh adesso vai imparare, ma se una persona è analfabeta non sa neanche scrivere la sua lingua; *Intervistatrice:* E quindi tu dici se un'utente è analfabeta come dici te non c'è neanche bisogno che ci sia la mediatrice culturale secondo te?; *E.A.N.:* No, bisogno c'è ... Sto dicendo che praticamente se un utente è analfabeta e l'operatore non vuole capire che è analfabeta e



l'operatore quindi insiste di dire che tu è da tanti anni che sei qui e quindi perché non impari o non vai a scuola, ma se non ha nessuna base come fa, hai capito? È difficile cioè, è difficile capire queste cose perché anche io all'inizio dicevo ma come fai a vivere in un paese così, senza sapere la lingua, se vai in un posto. Io ho fatto francese in scuola superiore, però non tenevo come una cosa importante, alla fine io ho capito che è molto importante se avessi avuto modo di imparare bene il francese.

*Intervistatrice:* va bene, finito.

*A registrazioni spente, la mediatrice culturale mi dice che la professione di mediatrice non è da prendersi come un lavoro sicuro, a tempo pieno, ecco perché all'inizio aveva perplessità nel fare il Master del '99, e ha conseguito il corso di OSS. Ora infatti svolge il lavoro di OSS che le garantisce uno stipendio fisso e sicuro ogni mese, poi se viene chiamata per offrire prestazioni come mediatrice culturale bene, se non viene chiamata lei comunque ha sempre il suo stipendio fisso come OSS.*

## **INTERVISTA MLC F.A.**

### DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d'origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Più di una volta all'anno
- **Una volta all'anno**
- Meno di una volta all'anno
- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- Si
- **No**
- Forse
- Non lo so

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- **Integrato**
- Mi sento alla pari
- Discriminato

- Non saprei rispondere

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- Spesso

- Qualche volta
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- Promuovere l'integrazione degli stranieri;

- Promuovere il dialogo tra le diverse culture;
- Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;
- Altro (indicare altro):

*Intervistatrice:* Allora mi può raccontare come è iniziata la sua esperienza come mediatrice culturale? E da quanto fa questo lavoro?

*F.A.:* Allora la mia esperienza è iniziata dal 2003, quando ho fatto il Master in “Mediazione Linguistica-Culturale”, allora da lì ho iniziato a fare la professione di mediatrice culturale.

*Intervistatrice:* Perché ha deciso di fare questo Master?

*F.A.:* Perché quando sono arrivata in Italia volevo continuare a studiare e visto che il riconoscimento della mia laurea non ero riuscita a fare, dovevo fare altre cose, allora ho trovato questa possibilità dopo laurea triennale, quindi sono riuscita a fare il Master.

*Intervistatrice:* In Marocco cosa avevi studiato?

*F.A.:* In Marocco ho studiato “Scienza e Tecnica dell’Acqua”, tutto quel che riguarda l’acqua, biologia, chimica, trattamento delle acque, ambiente, tutto.

*Intervistatrice:* Allora volevo chiederle se ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità d'origine qua in Italia? Cosa fa in particolare?

*F.A.:* Allora prima sono stato membro del Consiglio della Comunità Musulmana qua a Verona e ora sono responsabile dei giovani musulmani. Anche insegno la lingua araba per i bambini che non parlano l’arabo.

*Intervistatrice:* L'altra domanda è se mi può raccontare dei casi, mi par di aver capito che te lavori di più con gli ospedali, ma lavori anche con i Servizi Sociali. Allora se mi può raccontare dei casi sociali, nel Servizio Sociale in cui sei stata maggiormente chiamata per fare la mediatrice e insomma se puoi raccontare un po' che cosa hai fatto che ruolo hai svolto?

*F.A.:* Cioè dove ho lavorato di più?

Intervistatrice: Se mi puoi raccontare un caso in cui l'assistente sociale ti ha chiamata per fare la mediatrice culturale diciamo e quindi insomma un po' cosa hai fatto, cosa ti hanno chiamata a fare?

F.A.: Sì, sì, allora, questo è recente perché quelli di tanto tempo non ricordo più, questo è stato con i Servizi Sociali di Verona, c'era un caso un po' complicato di una donna che è divorziata dal marito e ha una bambina, che proprio questa bambina era ancora affidata ai Servizi Sociali, quindi io sono andata per far comprendere tante cose di lei, della cultura.

Intervistatrice: Quindi sei andata a spiegare la cultura?

F.A.: Sì, sì.

Intervistatrice: Quindi tu svolgi di più questa funzione di mediatrice culturale dove? In quale servizio?

F.A.: In ospedale.

Intervistatrice: In che ruolo?

F.A.: Come interprete e qualche volta per mediare, ma di più come interprete.

Intervistatrice: Invece nei Servizi Sociali di più, come ...?

F.A.: Anche nei Servizi Sociali qualche volta mediare, qualche volta ... dipende. Di solito interprete per chi non parla la lingua e in qualche caso per spiegare, mediare tra le due culture.

Intervistatrice: Allora cosa intende lei per mediazione culturale? Quando lei parla di mediazione culturale cosa pensa?

F.A.: Sì, quello importante è che sta in mezzo a due culture, due mondi, fare dei ponti per questi mondi. Io ho vissuto la migrazione, quindi so come fare in qualche modo mediazione culturale sì io qua in Italia per le donne del mio Paese, fra due mondi, due culture, due lingue.

Intervistatrice: Mi può spiegare come normalmente si configura il rapporto tra lei e un'assistente sociale? È un rapporto in cui l'assistente sociale chiama il mediatore quando è già iniziato il caso, oppure quando non capisce qualcosa, cioè quando vieni chiamata, vieni chiamata perché? Cioè quale il tuo rapporto con l'assistente sociale?

F.A.: Dipende dalle esigenze degli assistenti sociali, cosa vogliono loro.

Intervistatrice: Prima con l'assistente sociale valuti il caso?

F.A.: Sì, mi raccontano tutto tutto e vediamo cosa vogliono per studiare il caso e vedi sempre le esigenze degli operatori, assistenti sociali cosa vogliono.

Intervistatrice: Quindi poi decidete anche cosa fare?

F.A.: Sì, sempre con la programmazione delle esigenze, cosa vogliono, cosa ... . Quindi bisogna condividere il caso prima di iniziare con gli utenti.

Intervistatrice: Secondo lei come possono lavorare bene il mediatore culturale e l'assistente sociale? Cioè in modo in cui due professioni si incontrano per arrivare ad una soluzione migliore, e quindi secondo lei queste due professioni possono lavorare assieme oppure ci sono delle difficoltà?

F.A.: Allora possono lavorare insieme, quando mi danno le informazioni e io do le informazioni sulla mia cultura, allora quando scambiamo le informazioni allora lavoriamo bene, quando invece il mediatore non sa niente dell'utente allora ..., non solo con i Servizi Sociali, ma anche con la scuola.

Intervistatrice: Che funzione ha svolto nel progetto "affido omoculturale"? Cioè cosa è stata chiamata a fare in questo progetto degli affidi, cosa ha fatto?

F.A.: Allora come mediatrice ma anche come referente della comunità, perché abbiamo fatto parecchi incontri.

Intervistatrice: Quindi ogni incontro cosa avete fatto? Proprio il lavoro dettagliato ...

F.A.: Sai che è da tanto che ... .

Intervistatrice: Quando avete iniziato? Un po' il periodo ... .

F.A.: Abbiamo fatto proprio per sapere di questo affido tanti incontri con gli assistenti sociali, con il responsabile dei Servizi Minori del Comune di Verona, parlando in questo progetto proprio degli "affidi omoculturali", per dare un sostegno ai bambini di diverse culture, per trovare famiglie connazionali, per raccogliere informazioni su come fare e dopo per ogni mediatrice abbiamo fatto il collegamento con la sua comunità.

Intervistatrice: Allora abbiamo iniziato a fare il lavoro con le comunità. Abbiamo fatto prima con i referenti delle comunità per fare gli incontri, hanno spiegato tutte le cose che riguardano anche le esigenze, le difficoltà, le cose cioè i vantaggi e svantaggi dell'affido, e poi vedere la disponibilità delle famiglie.

F.A.: Disponibili per fare l'affido e con queste famiglie abbiamo fatto.

Intervistatrice: Come ha spiegato ai suoi connazionali questo progetto?

F.A.: No, no questo lo ha spiegato tutto il gruppo, con assistenti sociali e mediatici culturali e con i referenti della comunità, e dopo abbiamo conosciuto. E dopo questo incontro abbiamo fatto le iscrizioni per le famiglie disponibili e poi abbiamo fatto l'incontro specificatamente con queste famiglie, e piano piano a parecchi di incontri prima nella comunità e poi nei luoghi dei Comuni per formare queste famiglie per l'affido omoculturale, per dare informazioni magari così per sapere dove va sto bambino e poi abbiamo trovato una famiglia per l'affido. Abbiamo iniziato con una famiglia araba ha preso una bambina italiana, ma comunque perché ancora non è arrivato un bambino arabo, ma comunque hanno iniziato con questo.

Intervistatrice: E quindi questa famiglia araba ha un bambino italiano? E come sta andando?

F.A.: Ma il tipo di affido è un affido diurno, dopo scuola ....

Intervistatrice: Per ribadire questo dialogo tra famiglia italiana e araba, come è stato svolto? Anche tu sei intervenuta?

F.A.: Sì, sì, tramite sempre il gruppo affidi, la famiglia affidataria, il gruppo di origine e la mediatrice.

Intervistatrice: Come hai fatto in questo la mediatrice?

F.A.: Abbiamo appena appena iniziato, io ho lavorato con la famiglia affidataria con il gruppo degli affidi, finché si è incontrata con la famiglia d'origine.

Intervistatrice: Perché una bambina italiana l'hanno affidata ad una famiglia araba?

F.A.: Perché hanno trovato tanti punti facili, perché sono vicini, la scuola è vicina.

Intervistatrice: Invece famiglia araba affidataria di un bambino arabo, si è iniziato?

F.A.: No, non ancora.

Intervistatrice: Vede dei punti di forza in questo progetto e se si quali, e dei punti di debolezza sempre in questo progetto e se si quali?

F.A.: Il punto di forza è questa cosa di evitare problemi che si creano tra bambini la cultura diversa quando vanno in una famiglia italiana o viceversa allora evitare questa difficoltà in cui si trovano i bambini.

Intervistatrice: E nell'organizzazione del lavoro? Del progetto affido omoculturale, ha trovato delle problematiche?

F.A.: No. Anche questi incontri, visite domiciliari con le famiglie sono tappa per tappa ben organizzate.

Intervistatrice: Secondo lei, questo progetto ha qualcosa in più e se ha qualcosa in più, quali sono queste cose in più?

F.A.: Una festa organizzata con tutto il gruppo, che anche io ho partecipato anche se per poco tempo, per tutte le famiglie affidatarie con tutto il gruppo. Hanno fatto una festa, una giornata di festa tutti assieme: famiglie affidatarie, gruppi di affido, mediatrici culturali. Questa è la novità che ho ... .

Intervistatrice: E proprio come mediatrice culturale lei si è sentita importante per questo lavoro che fa? E anche per il lavoro che fa se ha delle cose per sistemare questo progetto?

F.A.: Sì, la mia funzione era importante perché per spiegare come è l'affido, le cose importanti che all'inizio avevano capito che era come adozione, si confondono tra affido e adozione, ma piano piano con gli incontri, con le spiegazioni, hanno capito che questo non è per sempre, anche altra cosa non è un lavoro, questo è un progetto e una cosa di fare del bene, anche tante famiglie sono contente di fare questa cosa, perché sono abituate nel nostro Paese a fare questo, di fare questo, quando la mamma non c'è o la nonna è malata.

Intervistatrice: C'è qualcosa che lei vorrebbe magari vorrebbe sistemare di questa cosa, questo progetto. C'è qualcosa che lei correggerebbe?

F.A.: Praticamente questa esperienza di questa bambina ancora non si è sviluppata vediamo come andrà.

Intervistatrice: L'ultima domanda è : secondo lei negli anni avvenire ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale, oppure l'assistente sociale avrà tutte le conoscenze per parlare con l'utente straniero che ha davanti?

F.A.: Eh ... Non è sempre che ... Perché gli assistenti sociali anche se sono nati e cresciuti qui, non sanno niente della loro cultura. Sanno poco della cultura d'origine, allora sempre c'è bisogno del mediatore. Anche fra 20 anni ha bisogno di più perché cambiano le generazioni.

Intervistatrice: Te fai parte dell'associazione "Terra dei popoli"? Quindi cooperativa Azalea?

F.A.: Sì, sì.

Intervistatrice: Te cosa hai pensato quando ti hanno spiegato questo progetto?

F.A.: Ero molto entusiasta, sono disponibile per continuare.

## INTERVISTA I.D.

### DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d'origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Più di una volta all'anno
- **Una volta all'anno**
- Meno di una volta all'anno
- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- Sì
- **No**
- Forse
- Non lo so

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- Integrato
- **Mi sento alla pari**
- Discriminato
- Non saprei rispondere

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- **Spesso**
- Qualche volta
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- **Promuovere l'integrazione degli stranieri;**

- Promuovere il dialogo tra le diverse culture;

- Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;
- Altro (indicare altro):

*Intervistatrice:* Mi può raccontare come è iniziata la sua esperienza come mediatrice culturale? E da quanto svolge questa professione?

*I.D.:* Ho iniziato l'esperienza grazie ad un bando del Comune di Verona per diventare mediatore culturale, questo è successo alla fine nel 1999, ormai 14 anni fa. Il Comune aveva fatto questo bando, facendo una selezione sulla base dei titoli di studio e delle esperienze professionali, e ha costituito una graduatoria dei mediatori culturali. Nel tempo ci sono stati numerosi momenti di formazione: mentre in altre città i percorsi di formazione per mediatori culturali erano più strutturati e della durata più lunga, a Verona, sin dall'inizio, le formazioni erano più brevi, più specifiche su determinati temi e di conseguenza chi era interessato al lavoro di mediazione cercava di frequentare tutto quello che man mano nel tempo si proponeva nella città.

*Intervistatrice:* Quindi da quanto più o meno svolge la professione?

*I.D.:* Sono 14 anni.

*Intervistatrice:* Perché ha preso la decisione, cioè da dove è nata la decisione di partecipare a questo bando per mediatrici comunque... culturali? Perché? Che cosa è che magari...

*I.D.:* Io sono di origine straniera, sono rumena. Ho vissuto quindi in prima persona l'esperienza della migrazione e della fatica di farsi capire degli altri e di capire gli altri. Arrivata in Italia inizialmente ho intrapreso il mio percorso di studi, mi sono diplomata e poi laureata. Finiti gli studi ho incominciato a lavorare con le persone immigrate, i miei connazionali mi chiedevano aiuto e quindi mi capitava spesso di andare in giro per varie istituzioni ad accompagnare le persone. Occupandomi degli altri e lavorando con le persone immigrate vedevo come molto spesso l'incomprensione è alla base dei conflitti tra gli autoctoni e gli immigrati: il fatto di non comprendersi, di non capirsi a vicenda, di interpretare in un modo sbagliato il comportamento dell'altra persona. Noi conosciamo noi stessi ed il nostro mondo culturale e, arrivati qui, nessuno ci insegna com'è il nuovo Paese. C'è bisogno di qualcuno che abbia questo ruolo di mediatore e che riesca a spiegare i significati delle cose, dei comportamenti, di un certo modo di fare a chi è qui e che quindi non li capisce, e questo per una migliore coesione, per una migliore integrazione delle persone e per una migliore vita comune per cittadini immigrati e cittadini italiani.

Così è nata la passione per questo lavoro: oltre a lavorare come mediatrice culturale lavoro anche all'interno di un ufficio per cittadini immigrati all'interno del sindacato Cisl di Verona.

*Intervistatrice:* Appunto volevo chiederle se ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità o gruppo d'origine qua in Italia?

*I.D.:* Ho ricoperto diversi ruoli di rappresentanza delle persone immigrate. Lavorando con i cittadini immigrati mi è sempre capitato di recarmi presso gli uffici di varie istituzioni come ad esempio la questura, la prefettura ecc... e quindi porto in queste istituzioni le domande, i problemi dei cittadini immigrati. Quindi rappresento le persone immigrate presso queste istituzioni, rappresento le loro istanze.

Poi io appartengo alla comunità rumena, frequento la mia comunità, in modo particolare la comunità cattolica. Noi abbiamo momenti in cui ci incontriamo, momenti in cui si organizzano delle iniziative, in cui ci si vede per la Messa piuttosto che per altre occasioni.

Quando è stata istituita la Consulta Comunale per l'immigrazione del Comune di Verona ero stata scelta come vicepresidente con il compito di organizzare i lavori della Consulta degli immigrati. Sono stata inoltre presidente per due mandati dell'Associazione "Terra Dei Popoli", un'associazione di mediatori linguistico culturali.

*Intervistatrice:* Allora adesso entriamo più nell'ambito del servizio sociale... E se mi può raccontare dei casi sociali o anche uno, quello che più le è rimasto impresso, che magari ha sentito, che magari ha seguito personalmente che l'hanno coinvolta di più come mediatrice culturale?

*I.D.:* Difficile raccontare un caso particolare, sono tante le storie che ho seguito nel tempo. All'inizio ho lavorato all'Ufficio Stranieri del Comune di Verona, l'ufficio che per primo aveva incominciato ad utilizzare i mediatori in ambito sociale. Erano tantissimi gli immigrati che accedevano a questo ufficio per le problematiche più svariate: potevano essere famiglie con bambini piccoli che si trovavano in grandi difficoltà economiche, potevano essere donne in gravidanza che magari venivano lasciate dal compagno e non avevano un posto dove andare, potevano essere casi di minori stranieri non accompagnati e così via. Ho lavorato per tanti anni all'interno di quest'ufficio e ho accompagnato numerose situazioni difficili e delicate.

L'esperienza invece con il settore sociale, area minori e tutela, è più recente: sono circa tre anni che abbiamo iniziato. Ora si ha la presenza dei mediatori anche in altri servizi dove prima non c'erano: nei CST (Centri Sociali Territoriali), nel progetto affido familiare omoculturale, nei casi complessi in carico ai servizi comunali.

*Intervistatrice:* Ma più che altro per cosa viene chiamata, nel senso dall'assistente sociale di turno, cosa le richiedono? Le richiedono più una traduzione linguistica, una comprensione culturale della rete della persona? Cioè qual è la domanda che alla fine porta l'assistente sociale principalmente?

*I.D.:* I primi anni era più un problema di traduzione perché magari le assistenti sociali non riuscivano a comprendere le persone, gli immigrati non riuscivano a spiegarsi molto bene. Quindi la prima domanda era di tipo linguistico. Nel tempo invece la domanda è diventata più un bisogno di comprensione, è diventata una domanda di chiarimento di quello che sono i vissuti delle persone, delle problematiche che portano. Il mediatore è diventato uno strumento e un sostegno per l'assistente sociale: egli ha di più in mente la mappa di quello che c'è sul territorio, della propria comunità a livello locale e di quali strumenti si possono attivare. Quindi diciamo che c'è un po' di tutto nelle domande degli assistenti sociali: a volte c'è una questione linguistica ma poi arriva dell'altro. Non sempre si individua una "questione linguistica", la lingua rumena ad esempio è una lingua neolatina, quindi ha la stessa radice linguistica della lingua italiana. Quindi non è difficile per un cittadino rumeno imparare l'italiano. Noi rumeni parliamo l'italiano abbastanza presto. Invece quello che è il vissuto delle persone, quelli che sono i problemi legati alla migrazione e al vivere qua e là, quello che è il modo di affrontare i problemi, quello sì a volte gli assistenti sociali hanno bisogno di un aiuto per comprenderlo.

*Intervistatrice:* In che servizi svolge più la professione di mediatrice culturale? Cioè intervistando ho visto che molte lavorano in ospedale, altre più con i servizi sociali, altre di più con la scuola...

*I.D.:* Lavoro in ambito socio sanitario e in ambito scolastico. Oltre che con i servizi sociali del Comune lavoro presso un consultorio familiare dell'Urss 20. All'interno di questo consultorio familiare affianco operatori del sociale e del sanitario. Opero poi all'interno di diversi progetti nella scuola.

*Intervistatrice:* Allora cosa intende lei per mediazione culturale? Se dovesse dare una definizione...

*I.D.:* Non vorrei dare definizioni, gli studiosi ne hanno date tantissime. Per me essere un mediatore culturale significa avere le competenze per mettere in comunicazione mondi culturali diversi, tradurre questi mondi e



trovare il modo per farli comunicare tra di loro, dialogare, fare in modo che possano coesistere conoscendosi e rispettandosi. Questo è un lavoro importante e necessario vista la società attuale: mentre una volta forse ci si spostava di meno, quindi gli autoctoni non erano abituati a vedere volti diversi, usi e costumi di altre genti, adesso non è più così. I migranti decidono di stabilirsi qui, quindi decidono di avere figli che crescono qui. Tali giovani crescono appartenendo a due mondi culturali: quelli dei genitori e quello nel quale sono nati e crescono. Riuscire a mediare vuol dire permettere a questi ragazzi, con un certo agio, di costruire serenamente la loro identità: se non fai delle mediazioni si arriva a delle rotture o a dei conflitti. Se noi prendiamo in considerazione gli adolescenti che magari sono venuti qui da piccoli oppure sono venuti qui ad una certa età, tanti di loro vivono la difficoltà: a quale mondo appartengo? A questo in cui sto vivendo o a quello dei miei genitori? Oppure quali sono i comportamenti che devo tenere, quelli secondo la mia cultura o quelli secondo la cultura che c'è qui? Ci vuole un lungo lavoro di mediazione altrimenti questi ragazzi possono prendere strade diverse e provare disappunto/disprezzo della cultura dei propri genitori: Ah ma questa è una cosa che riguarda te! Ah ma io non c'entro, quello è il tuo mondo! Però allora qual è mondo di questi ragazzi? Si sentono integrati pienamente in questo mondo? Il mondo che li circonda li considera parte di esso? Ecco ci sono tante domande a tutti i livelli, ecco perché c'è bisogno di mediatori e di un lungo lavoro di mediazione e più livelli.

*Intervistatrice:* Mi può spiegare come generalmente si configura il rapporto tra mediatore culturale e assistente sociale? Anche se ha risposto già prima in parte, magari se può spiegare bene le fasi...

*I.D.:* Come funziona la procedura intendi?

*Intervistatrice:* Sì.

*I.D.:* E' un rapporto tra due professionisti: l'operatore ritiene di aver bisogno del mediatore nel vedere un caso e ne fa la richiesta. Quando si tratta di un caso complesso l'assistente sociale invia la richiesta di intervento alla coordinatrice dei mediatori, la quale accompagna il mediatore a tale incontro con l'operatore per inquadrare il bisogno di intervento e decidere assieme il da farsi (c'è bisogno di incontrare la famiglia? C'è bisogno di fare una visita domiciliare? C'è bisogno di altro?).

La cosa è diversa se si tratta di un primo colloquio con un utente straniero: se ad esempio l'assistente sociale deve incontrare per la prima volta un cittadino della Tunisia che fatica a farsi capire, si chiede la presenza della mediatrice tunisina presso il CST il giorno del colloquio.

*Intervistatrice:* Molto, molto interessante questo fatto perché sta iniziando un'integrazione tra le due professioni.....

*I.D.:* Sì, quest'anno lavoriamo all'interno di un progetto europeo, quindi stiamo utilizzando risorse che provengono dai fondi della Comunità Europea. Le progettualità hanno visto lavorare assieme l'Ente pubblico e l'Associazione di mediatori Terra dei Popoli. Quindi sono aumentate le occasioni perché le due professionalità possano lavorare assieme nell'interesse dei cittadini immigrati. Inoltre si ha la possibilità di sperimentare modalità operative nuove che possano funzionare meglio: l'anno scorso si era deciso di avere le mediatrici culturali presenti nei CST un giorno fisso della settimana. Questo non ha funzionato molto e quindi abbiamo deciso di cambiare. Ora i mediatori culturali vanno laddove gli assistenti sociali richiedono, è un po' come uno sportello a chiamata.

Il lavoro del mediatore non è un lavoro "fisso", non c'è un profilo del mediatore linguistico - culturale e uno status riconosciuto da tutti: quella del mediatore è una professione importante ma molto fragile. Tanti mediatori per poter vivere hanno dovuto accettare altri lavori, perché il lavoro di mediatore non dà la possibilità di guadagnarsi di che vivere e quindi, facendo anche altri lavori, il mediatore continua a correre da una parte all'altra.

*Intervistatrice:* E come viene svolta generalmente la valutazione su un caso sociale quando appunto c'è anche la presenza del mediatore culturale? Cioè il mediatore culturale dà una valutazione sul caso, su cosa fare sul caso sociale o no, oppure dà solo una risposta che vuole l'assistente sociale dopo di che non sa più niente dopo dell'evolversi del caso.

*I.D.:* Bisogna capire bene cosa intendi per “dare una valutazione sul caso”? Il mediatore non fa relazioni e non firma documenti, però il mediatore è un professionista che lavora con l'assistente sociale, senza essere sua cinghia di trasmissione. Fare il mediatore significa sapersi confrontare con l'assistente sociale sulle varie situazioni, sulla lettura della realtà, confrontarsi sull'interpretazione dei comportamenti delle persone, confrontarsi sulle decisioni e su cosa vuol dire una certa decisione per una famiglia. Se l'utente non parla l'italiano io faccio un lavoro di traduzione perché l'operatore possa comprendere, però faccio anche un lavoro di mediazione: se tu operatore chiedi una cosa che io non posso chiedere all'utente (perché certe domande non si fanno, perché certe cose non vanno dette così, ecc), io mediatore devo farlo presente all'operatore. Se una persona si comporta in un determinato modo e l'operatore non lo capisce, oppure nella cultura italiana tale comportamento viene letto in un certo modo, io devo farti presente questo. Faccio un esempio, le assistenti sociali dicono che gli uomini dell'est sono molto duri e hanno un modo a volte forte di parlare con l'operatore. In realtà questo fa un po' parte di un modo di essere. Questo non vuol dire che uno non ti porta rispetto, non vuol dire che uno è arrabbiato con te, non vuol dire che uno contesta quello che tu stai dicendo, non vuol dire che uno non è collaborativo con quello che gli proponi, quindi se io mi trovo in una situazione in cui vedo che l'assistente sociale dà una lettura sbagliata di un comportamento, io devo far presente questo all'assistente sociale, perché se io non lo faccio presente lei deduce che uno è scontroso, che uno non vuole essere collaborativo, e questo viene registrato nelle relazioni ed esempio. Quindi ripeto il mediatore non è la cinghia di trasmissione di quello che vuole l'assistente sociale, non è che fa quello che vuole l'assistente sociale, sono due professionisti che si confrontano fra di loro e che cercano insieme di dare una lettura il più reale possibile di una certa situazione.

*Intervistatrice:* Come e se ha dei suggerimenti rispetto a come queste due figure possono essere integrate bene queste due professioni che si confrontano, che si incontrano? Cioè come possono essere integrate, secondo lei, o più collaboranti?

*I.D.:* Si deve ancora trovare un modo di lavorare, un modello di lavoro che sia più completo. Ad esempio molto spesso è capitato che l'assistente sociale chiamasse il mediatore e si arrivasse dentro il colloquio senza avere un momento di incontro prima. È molto importante incontrarsi prima, sia perché a volte mediatore e operatore non si conoscono tanto, e sia perché il mediatore arriva in un servizio che magari non conosce e quindi ha bisogno che ci sia un momento in cui le due figure professionali si scambiano delle cose. Inoltre ci deve essere un momento in cui si spiega al mediatore quello che si sa del caso. Poi c'è il colloquio e alla fine ci deve essere un momento di confronto finale sulle situazioni. A volte è capitato che le assistenti sociali, per il fatto che sono di corsa a causa dei tanti colloqui messi in agenda, dicono: “Beh abbiamo fatto tardi, c'è già l'altro colloquio che mi aspetta, devo andare”; c'è molta ansia, molta frenesia dovuta a ritmi di lavoro oppure dovuta in alcuni casi anche a mancanza di spazi perché ci sono CST dove le stanze a disposizione per i colloqui sono poche, gli operatori sono tanti, bisogna cercare di liberare il prima possibile la sala, ma dove ci mettiamo per confrontarci e così via. Quindi diciamo che non si è arrivato ad un modello completo di lavoro insieme, abbiamo ancora della strada da fare. Come dicevo anche prima non è da tanto tempo che i mediatori vanno nei CST, e quindi non c'è stato ancora il tempo perché ci sia un rodaggio di lavoro insieme. Lavorando insieme emergono poi una serie di questioni. Sono numerosissimi i temi che andrebbero chiariti: ad esempio a volte l'assistente sociale dice “ma io ho fatto una domanda, sono stata molto breve e diretta, mentre quando ha incominciato a parlare la mediatrice, ha parlato per mezz'ora. Allora mi sono domandata: come mai la mediatrice parla per mezz'ora, chi sa cosa dice all'utente? . Dall'altro lato la mediatrice dice: “l'assistente sociale ha fatto una domanda, ma io quella cosa non potevo chiederla all'utente in modo così

diretto, e quindi ho dovuto prendere una strada molto più lunga per arrivare poi a fare la stessa domanda. Ho avuto bisogno di numerose deviazioni”. Allora questo è un tema che dovrebbe/potrebbe essere un tema di confronto e discussione.

*Intervistatrice:* Ok. Adesso parlando del progetto affido omoculturale, che funzione ha svolto nel progetto affidi omoculturali?

*I.D.:* Ho partecipato a diversi incontri che sono stati organizzati e che hanno visto lavorare assieme, operatori e mediatori sul tema dell'affido: cosa vuol dire l'affido, se l'esperienza dell'affido c'è o meno nei rispettivi paesi d'origine, come funzionano le cose nei nostri paesi di provenienza, ecc. Questo lavoro è stato fatto nella fase iniziale del progetto. Nella seconda fase invece siamo partiti con un lavoro di sensibilizzazione delle comunità d'immigrati: una sensibilizzazione in generale sul tema dell'affido familiare per poi lavorare con possibili famiglie disposte a fare il percorso di conoscenza e l'esperienza dell'affidamento.

Per quanto riguarda la comunità rumena, il lavoro si è fermato alla fase di sensibilizzazione generale: abbiamo organizzato alcuni incontri in cui gli operatori del Comune sono venuti all'interno della comunità per questo motivo, e quindi si è parlato dell'affido, del ruolo degli operatori, dei servizi sociali in generale ecc... Finita questa fase di sensibilizzazione generale non siamo andate oltre per due motivi fondamentalmente: uno è che noi avevamo fatto tutto un lavoro con un sacerdote della comunità cattolica, il quale sacerdote si è trasferito a Roma per motivi di studio. Doveva venire un altro che lo sostituisse, quindi eravamo in una fase di passaggio. Il secondo motivo è che nel secondo anno, quindi l'anno scorso precisamente, io non riuscivo a seguire questo progetto a causa di altri impegni di lavoro. Quest'anno spero di riuscire a seguire anche questo filone di lavoro, e quindi l'idea è quella di continuare sul tema della sensibilizzazione e poi vedere se si individuano delle persone che siano disponibili a fare prima la formazione e quindi poi essere disponibili ad accogliere i bambini all'interno della loro famiglia.

*Intervistatrice:* Tu hai seguito principalmente donne rumene, o in generale anche dell'Est Europa, oppure anche moldave?

*I.D.:* Ho seguito donne rumene in modo particolare, però ci sono anche alcune donne moldave.

*Intervistatrice:* Quali punti di forza e punti di debolezza vede nel progetto affidi omoculturali?

*I.D.:* Diciamo che è un progetto abbastanza “recente”: l'esperienza dell'affidamento familiare omoculturale ha bisogno ancora di più tempo per poterne parlare.

*Intervistatrice:* Scusa se ti interrompo. Anche questo progetto funziona attraverso un fondo dal finanziamento europeo?

*I.D.:* Noi stiamo portando avanti il lavoro sempre all'interno del progetto FEI che è stato presentato a suo tempo. C'è però da dire che questo “è capitato”, non è detto che nel caso non ci siano più fondi europei il Comune non vada avanti con il lavoro. L'affidamento omoculturale è una risorsa per il Comune, perché questo significa avere famiglie di cittadini immigrati che si rendono disponibili ad accogliere i bambini. E' nell'interesse dell'Ente pubblico avere tante famiglie, sia italiane e sia straniere, disposte ad accogliere minori in caso di bisogno.

Quello dell'affido è un tema molto complesso, sia quando si tratta di famiglie affidatarie italiane che accolgono un bambino italiano, e sia ancora di più quando vengono accolti bambini stranieri. E' ancora più complessa la situazione se sia i genitori affidatari e sia i minori sono stranieri. Rispetto all'affido omoculturale possiamo dire che ci sono degli aspetti che facilitano la vita: ad esempio essere della stessa cultura, della stessa lingua permette di avere una certa facilità nella vita quotidiana e di capirsi sulle cose, di

non fraintendersi. Ma ci sono anche tanti punti di difficoltà. Può essere che una famiglia abbia paura che il proprio figlio vada da altri connazionali, perché così tutti i connazionali sanno che io sono in difficoltà oppure pensano: “Ma sarà in grado di occuparsi di mio figlio? Ma chissà perché si occupa di mio figlio?”. Come ogni esperienza che è agli inizi ci sono i pro e i contro, e quindi si tratta di lavorare l’esperienza che si fa, elaborarla e vedere a cosa porta.

*Intervistatrice:* E’ proprio nel lavoro specifico che c’è stato tra mediatori culturali e assistenti sociali vede magari, punti di forza quali sono, che sono emersi, oppure insomma qualcosa da aggiustare in questo...

*I.D.:* Ci sono dei punti di forza: è stato possibile il confronto rispetto ad esempio all’esperienza dell’affido familiare, cosa vuol dire per la nostra cultura, il mediatore è stato presente in alcuni colloqui con le famiglie affidatarie. La presenza del mediatore ha permesso la lettura della comunità, la partecipazione dei genitori affidatari alla comunità, diciamo che il mediatore è stato utile all’operatore nell’incontro con i genitori affidatari. Adesso si tratta di continuare il lavoro iniziato: vedere in quali fasi del lavoro il mediatore debba essere presente e in quali è meglio che non lo sia. Bisogna andare un passo per volta, essere molto cauti nelle scelte che si fanno e che ci sia chiarezza dentro queste scelte.

*Intervistatrice:* Ultima domanda... Secondo lei negli anni avvenire ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale per costruire una buona relazione d’aiuto con l’utente straniero, oppure l’assistente sociale avrà attraverso percorsi di formazione interculturali per affrontare al meglio questa relazione?

*I.D.:* Penso che ci sarà sempre bisogno del mediatore e che non ci sono corsi di formazione che rendano l’operatore “autosufficiente”, in grado di leggere le complessità dei mondi. Ci sarà sempre bisogno di mediazione, sia rispetto ai connazionali, che comunque continuano ad arrivare, perché magari alcuni ritornano a casa e ne vengono altri, e quindi c’è un nuovo lavoro da fare. Le appartenenze a mondi diversi e quindi il bisogno di mediare, c’è anche per i figli degli immigrati, non solo per gli immigrati di prima generazione ma anche per quelli di seconda generazione. Laddove ci sono situazioni di complessità, situazioni che richiedono letture più elaborate, penso che ci sarà bisogno del mediatore che aiuti l’operatore a comprenderle. Poi certo nel tempo ci saranno anche tanti immigrati che sono mediatori e che magari hanno anche un altro ruolo, ad esempio ci sono tante persone che sono qui da tanto tempo e che adesso c’è chi è medico, chi è operatore, piuttosto che infermiere professionale. Questo è un valore aggiunto: una competenza professionale specifica e anche la capacità di mediare

*Intervistatrice:* Bene, grazie abbiamo finito per questa parte.

## **INTERVISTA J.D.**

### DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d’origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Più di una volta all’anno
- Una volta all’anno

- **Meno di una volta all'anno** (ogni 3 anni)
- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- Si
- No
- Forse

- **Non lo so**

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- Integrato
- **Mi sento alla pari**
- Discriminato
- Non saprei rispondere

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- **Spesso**
- Qualche volta
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- Promuovere l'integrazione degli stranieri;
- **Promuovere il dialogo tra le diverse culture;**
- Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;
- Altro (indicare altro):

*Intervistatrice:* Mi può raccontare come è iniziata la sua esperienza come mediatrice culturale e da quanto svolge questa professione?

*J.D.:* Io sono entrata nel 2005/6, nel 2006 , mi pare, con Azalea (*cooperativa*), però prima ho lavorato con una signora marocchina, una mediatrice che si chiama S.. Quando lei mi ha chiamato per fare un progetto dopo scuola per bambini stranieri, abbiamo fatto l'inglese per bambini stranieri dopo scuola e lì sono andata con lei, ho lavorato per un po' di mesi doposcuola, poi sono entrata in Azalea (*cooperativa*) con contratto di lavoro.

*Intervistatrice:* E come ha fatto a conoscere l'Azalea?

J.D.: Nell'Azalea conosco altre a parte S., conosco So. anche lei dal Senegal, lei mi ha detto la via dov'è Azalea per fare colloquio prima, quindi sono andata a fare colloquio, ma non sono entrata subito, sono entrata dopo quando un signore ghanese che faceva mediazione con E.A.N si è ritirato. Quando lui si è ritirato, perché lui è un uomo, alla fine del mese lo stipendio era pochissimo. Poi in quegli anni eravamo sotto il Comune direttamente, per cui era Comune che paga, e qualche volta due o tre mesi senza stipendio, quindi lui si è ritirato e mi ha messo dentro e praticamente il mio primo contratto mi sembra che era nel 2006 era con Comune, poi è entrata Azalea, chi ha accettato di fare con Azalea, perché Azalea ha fatto la promessa di pagare tutti i mesi lo stipendio, perché il Comune non c'è la fa e chi ha accettato siamo rimasti con Azalea, alcuni sono andati via, perché loro hanno detto se viene dentro cooperativa io non lavoro più.

Intervistatrice: Mi può anche raccontare perché ha deciso di fare la mediatrice culturale? Cioè se ti ha spinto qualcosa a farlo?

J.D.: No. Io ho già un background come insegnante; Intervistatrice: in Ghana?; J.D.: Sì, sì, in Ghana. Mi piace lavorare con la gente, la scuola, i genitori, cioè sono sempre ... tipo io ho fatto altri lavori, ho fatto la segretaria, ho fatto ... mi piace fare lavori tipo public relations, per cui una mediatrice è quasi come una che fa public relations, perché sei sempre con la gente, parli con la gente, parli con i bambini, con i genitori, con gli insegnanti, quindi qua c'è tante persone che lavorano insieme a me, a parte che già la mia professione come insegnante mi piace e sto bene come mediatrice, lavorando nell'ambito scolastico.

Intervistatrice: Allora un'altra domanda è se ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità d'origine in questo caso ghanese qua in Italia?

J.D.: Ma io frequento la Chiesa e la chiesa dove frequento io partecipo sempre quindi, a parte quello non mi piace tanto queste organizzazioni ...

Intervistatrice: Quindi diciamo che va in una chiesa ghanese, giusto, pentecostale adesso non lo so...; J.D.: Sì.; Intervistatrice: Però non ha un'organizzazione sua in cui è rappresentante, giusto?; J.D.: No, no...; Intervistatrice: ok.; J.D.: non sono in un gruppo, mi piace essere in un gruppo, come c'è gruppo di mia etnia qua a Verona, ma non ho ancora trovato tempo per andare lì agli incontri, per cui la Chiesa è fondamentale e sono sempre lì e partecipo come ... Abbiamo anche fatto tanti anni a Bussolengo con pastore A., conosci?; Intervistatrice: Hmmm no, mia mamma forse; J.D.: Non conosci neanche i suoi figli perché tu eri magari più piccola, perché il pastore ha avuto loro, cioè quattro femmine sono tutte cresciute a Bussolengo per cui, tu eri piccola, ormai anche l'ultima fa università, magari può essere l'età della più piccola, Bussolengo io conosco bene per cui nella chiesa sono sempre attiva; Intervistatrice: Sì, sì ecco. Comunque hai contatti con altri ghanesi, questa è la domanda ...; J.D.: Sì, sì. Io non vado più lì, però vado in un'altra chiesa che ho contatti, vedo ghanesi tutte le domeniche.

Intervistatrice: Ok. Allora la prossima domanda è se mi può raccontare per esempio dei casi sociali che durante l'esperienza come mediatrice culturale ha incontrato?

J.D.: Eh ma sono tanti ....

Intervistatrice: Magari quello che ti ha coinvolto di più come mediatrice culturale, cioè quello che ti viene in mente per prima e che ti ha colpito in modo particolare per la storia, per il tipo d'intervento...

J.D.: Mah, ci sono tanti. Guarda in quanti anni oramai sono tanti. Quasi tutti sono particolari quindi non è che mi viene in mente, mi viene in mente tanti. Cioè le esperienze le facciamo tutti i giorni, le storie sono tutte diverse. Ma di esperienze che si fanno nell'ambito scolastico o sociale?

*Intervistatrice:* Nell'ambito sociale. C'è un caso che magari se fossi in un'aula di scuola e una persona ti chiedesse la tua esperienza, racconteresti?

*J.D.:* Ma nell'ambito sociale non abbiamo seguito tanti ... .

*Intervistatrice:* Magari anche uno, tanto per capire cosa fa una mediatrice culturale in ambito sociale nel senso pratico del termine.

*J.D.:* Con il servizio sociale più o meno stiamo lì come mezz'oretta massimo un'ora di colloquio con i servizi sociali, ma con la scuola seguiamo magari un po' di più, con la scuola, per questo ho chiesto, con la scuola è una cosa con i servizi sociali è un'altra. Con i servizi sociali può essere una volta e basta.

*Intervistatrice:* Quando dici mezzoretta, un'oretta, ti riferisci a un incontro?

*J.D.:* A un colloquio con servizi sociali e un genitore, una mamma o parenti, cioè genitori o una mamma o un papà ghanesi.

*Intervistatrice:* Quindi la mia domanda è non è mai stata fatta che tu hai come esperienza una valutazione tra assistente sociale e mediatrice culturale?

*J.D.:* Valutazione no, non possiamo fare valutazione, ma prima che ... Se l'appuntamento è alle nove, l'assistente sociale prima delle nove mi dice, per esempio, abbiamo lavorato fino a giugno con i servizi sociali e mi raccontano questa donna perché è qua o una storia breve e poi lì faccio il mio lavoro come mediatrice di trasmettere informazioni da una all'altra, basta. Ma magari un caso che mi viene in mente è una mamma con due ragazzi e i ragazzi sono in un'età molto difficile, adolescenti. Quindi qua c'era un po' confusione perché due ragazzi, uno quello grande che parla, l'altro dei servizi sociali che parla e io in mezzo, cioè questa parla, questo parla, tu in mezzo bisogna tradurre da qua a là, quindi questa è una cosa che magari mi viene in mente, e questa mamma poverina che il piccolo di 12 – 13 anni sta dando problemi, quello grande qualche volta non dorme neanche a casa, questa mamma disperata. Quindi una cosa che mi viene in mente, e qua il servizio sociale vuole capire e poi dopo lei ha anche chiesto di andare a casa perché la mamma non ha neanche un lavoro, per cui danno contributo, però contributo che danno servizio sociale dura due, tre mesi e basta. Poi queste storie ci sono un po', in due anni che ho lavorato, perché con servizi sociali non abbiamo fatto tanto, a parte il progetto affido, non sto parlando affido, sto parlando in genere cosa abbiamo fatto anche con i servizi sociali. Poi c'è un'altra mamma anche lei sola con tre ragazzi, anche lei lavora un po' poi finisce contratto, poi lei è a casa, poi c'è bollette da pagare, cioè tutte queste storie, cioè per loro una mamma sola trovare da sola in un paese che non è suo con tre figli di tirare avanti non è facile, quindi ero lì e i servizi sociali prova a fare loro qualsiasi aiuto magari di mettere ... Mi ricordo che quella con tre figli, l'assistente sociale ha fatto un progetto per inserire i ragazzi in un centro diurno e devo comunicare tutto questo, devo aiutare la mamma che non è molto scolarizzata, di compilare i moduli queste cose qua come mediatrice ho fatto. Ecco quindi una o due esperienze, una con problemi proprio con i ragazzi, e l'altra che problemi perché dopo scuola non vengono a casa, quindi inserendo, l'assistente sociale, un aiuto per la mamma, in questo centro diurno, così dopo scuola lui va lì, poi lì, per la mamma è un posto sicuro no. Quindi queste due che ho fatto come mediatrice per mandare informazioni da qua e là, qualche volta fa capire, perché queste mamme, se loro non hanno già abbastanza fatto scuola in Ghana qua fanno molta fatica, per cui la mediatrice è sempre importante in questi ambiti quando le mamme non sono ben formate già dal Ghana, se uno già ha fatto media, liceo, poi magari liceo qualcosa in più come una scuola professionale, se è qua non hanno problemi, ma quelli che non hanno una base fanno molta fatica a parlare, anche capire, compilare, fanno le cose. Perché lei qualche volta questa mamma viene con tre buste di lettere arrivate a casa perché lei non capisce, quindi è lì che chiede cosa ha scritto e spieghiamo tutto con l'aiuto dei servizi sociali.

*Intervistatrice:* Allora se dovessi chiedere una definizione di mediazione culturale, lei come mi risponderebbe?

*J.D.:* Io definisco sempre, ho fatto sempre un colloquio così ... *(suona il telefono all'intervistata, si interrompe un attimo la registrazione dell'intervista)*

*Intervistatrice:* Allora eravamo alla definizione di mediazione culturale ... .

*J.D.:* Sì, sì. Ho detto un anno, o due anni fa Azalea ha compiuto diciotto anni e hanno intervistato alcuni di noi. Questa cosa ho detto che il mio lavoro mi sento come un ponte, io definisco una mediatrice come un ponte, allora un ponte fa passare da una parte all'altra, perché c'è una lingua da una parte del ponte, c'è un'altra dall'altra, io sono in mezzo per comunicare da uno all'altra e da qua a qua. Quindi io sono come un ponte, io definisco così una mediatrice, quindi senza questo non puoi andare di là, senza passare tra il ponte, bisogna attraversare da una all'altra, questa lingua Italia per arrivare dall'altra bisogna passare per la mediatrice. Anche quello di là è un ghanese, un marocchino, chi è, prima che il gruppo suo arriva di là bisogna sempre passare dalla mediatrice affinché la persona parla, ma chi non può comunicare bisogna esserci una mediatrice. Io così definisco, non so come la definiscono gli altri, ma io mi sento come un ponte, il mio lavoro in qualsiasi ambito anche in ospedale è un ponte, molto importante.

*Intervistatrice:* La mia domanda è se qua in Italia quando è arrivata ha fatto qualche corso di formazione per diventare mediatrice, cioè so che c'è un master per esempio ... .

*J.D.:* Ma io ho fatto master quando ero già dentro lavorando, non ho fatto il master che hanno fatto D.R. *(la coordinatrice delle mediatrici culturali)*, perché quell'anno, io ero in maternità quindi non ho fatto, ho fatto dopo nel 2008, non mi ricordo. Ho fatto master, ho fatto altri corsi qua in Italia, perché io sono laureata in Ghana non ho fatto qua, quindi altre cose, corsi brevi ho fatto, poi ho fatto Master con il prof. S. *(coordinatore del Master in mediazione culturale a Verona)*, quasi tutti abbiamo fatto.

*Intervistatrice:* Oltre la mediatrice fai altri lavori?

*J.D.:* Sì, sì faccio altri lavori. Come ho detto mediatrice, lo stipendio non è per vivere. Non puoi e nessuno vive con lo stipendio di mediatrice, a parte magari chi fa, non lo so, chi fa anche ospedale tutti i giorni, ma in ospedale non so se quelli che sono già dentro da anni fanno tutti i giorni perché certi paesi sono molto richiesti, penso in ospedale tutti i giorni, ma il Ghana non abbiamo tantissimi problemi, non so se chiamo problemi, però ... . Faccio altro lavoro come ... Faccio babysitter, come baby sitter in una famiglia sempre, lavoro sempre con una mamma, papà e una bambina, quindi sono sempre nell'ambito sociale.

*Intervistatrice:* Allora di nuovo la domanda in merito al servizio sociale, se mi può spiegare, insomma prima mi ha detto un caso, però ora in modo metodologico, il rapporto che c'è, anche se prima lo hai detto, però magari se me lo ridici, il rapporto che si instaura tra mediatrice culturale e l'assistente sociale?

*J.D.:* Allora prima di entrare l'utente, facciamo una cosa breve per sapere la storia, l'assistente sociale fa capire che c'è questa mamma che fa fatica a capire di parlare italiano, che ha questi problemi. Quindi, lei *(l'assistente sociale)* ha già visto sicuramente e hanno programmato questo appuntamento proprio quando ci sono io in questo CST *(Centro Sociale Territoriale)* quel giorno, così riesco a comunicare quello che ha la persona, quindi lei mi dice, mi dà primo un spuntino di quello che lei vuole parlare e poi lì se esce fuori qualche domanda dalla signora o utente traduco e poi prima di entrare bisogna fare un'introduzione di me, perché non tutti i genitori o le donne o uomini accettano mediatrice, ma se la persona accetta anche io parlerò, dirò il mio nome, cosa faccio, perché sono lì e poi se lei accetta, ho lavorato con tantissimi e dopo tutti accettano, e dopo finisco lì, io non chiedo il numero, non hai il mio numero, io sto facendo il mio lavoro ci vediamo lì e basta. Perché mi ricordo che una volta ho incontrato al lavoro una signora ghanese anziana,



ma lei ha accettato, poi mi ha detto: “Eh non voglio che poi mia storia ...”, io ho detto signora scusami, io lavoro, faccio questo lavoro per anni, io lavoro e finisco qua, io non ti conosco, tu non mi conosci, non è che vado in giro raccontando la tua storia, non mi conosci, quindi questa cosa stai tranquilla, che io non sei la prima, e non sarà l’ultima. Ho detto così perché lei è una che vuole la sua storia per lei, in privato e ha accettato la mia presenza ma mi ha detto così dopo, e io ho assicurato di stare tranquilla. Per cui prima dicono così, poi faccio la mia parte come mediatrice e poi finisce lì. Alcuni qualche volta sentono un po’, che magari mi guardano, pensano che sono dalla parte di servizi sociali, però io spiego in *twi* che io faccio lavoro e basta, dopo con loro non è che se lei prende la borsa e vai fuori, vuol dire che faccio qualche pettegolezzo con l’assistente sociale no no. A parte che mi spieghi, poi mi dicono dopo il colloquio, quanto l’utente è andato via, che è stato interessante: “Sì, oggi lei ha parlato di più, perché magari quando viene dice sempre sì, sì e basta. Oppure non capisce ma dice di sì”, però con mia presenza, io chiedo anche cinque, dieci minuti: “Come è andata, come ti sembra?”, qualche volta anche loro chiedi a me: “Come ti sembra, è chiuso, è aperto?”, io dico: “No, mi sembra aperto, perché se non mi conosce e ha detto tutte ste cose, vuol dire che è aperto, no?, poi anche la mia presenza qua, qualche volta fanno parlare di più perché loro sentono a loro agio, e sentono più a casa, abbiamo qualcosa in comune, senza paura, non mi conoscono ma parlano volentieri. Quindi c’è due cose: alcuni magari pensano qualcosa, invece poi alcuni anche chiedono numero di telefono per contattarmi per altri problemi, perché loro capiscono che lavoro nell’ambito sociale, per cui se hanno altri problemi o anche altre domande o curiosità o vogliono informazioni mi chiamano.

Intervistatrice: Allora è una domanda questa un po’ particolare, cioè la mia domanda secondo te il lavoro tra l’assistente sociale e la mediatrice culturale possono essere lavori fatti insieme, stabilmente, cioè non in modo occasionale, se ci può essere quella che generalmente viene chiamata integrazione professionale?

J.D.: Speriamo. Abbiamo fatto due anni di prova, il primo anno, poi l’anno scorso, come prova con loro, alcuni (*assistenti sociali*) accettano, non tutti accettano.

Intervistatrice: Tu lo sai perché non accettano magari alcune assistenti sociali?

J.D.: Alcuni pensano che non hanno bisogno di noi alcuni, alcuni se non ci siamo non possono andare avanti, perché per loro è importante far capire le persone. Come in ospedale prima di fare intervento, i dottori chiamano mediatrice, perché loro vogliono che la signora lì ricoverata ha questo problema, questo problema, noi tagliamo, ma quando tagliamo questa persona quello che succede dentro dobbiamo spiegare bene per paziente così capisce, perché magari c’è qualcosa da togliere bisogna capire, se no dopo la persona dice: “Mi hanno tagliato questo, mi hanno tagliato questo”, quindi è molto importante, però i servizi sociali, gli assistenti sociali non hanno capito questa cosa ancora, che è molto importante. Magari con i medici sono più delicate le cose ecco. Però con loro anche, perché qua servizi sociali non aiutano tanto se uno è in difficoltà danno contributo due o tre mesi e basta, ma in altri paesi no. Speriamo che possiamo lavorare insieme, abbiamo fatto questo progetto (*parla del progetto affidamento familiare omoculturale*). Dobbiamo ancora ripartire e siamo a dicembre, l’anno scorso siamo partiti a gennaio, febbraio, non so cosa succede con Studio Guglielma quest’anno (*associazione di ricerca per cui collaborano anche le mediatrici culturali*). Però speriamo che possiamo lavorare insieme, perché io ho fatto due CST, quello 1 e quello 4, mi sono trovata molto bene in quasi tutti e due, perché come alcuni di assistenti sociali, non siamo uguali, alcuni volentieri, alcuni no, poi non abbiamo lavorato con tutti, abbiamo lavorato con quelli che lavorano con utenti con bambini minori.

Intervistatrice: Io credo che magari sia più ... , adesso a parte quelli che si occupano degli adulti e degli anziani che lì ci può essere molto probabilmente il sussidio economico ecc ... , però magari parlando dell’ambito di tutela dei minori, di prevenzione è importante perché si va a toccare dei bambini e quindi diventa ... .

J.D.: Però se loro, non lo so cosa decidono di fare con noi, perché mi hanno detto che il CST 3, 3 è quello di qua?, o 5, 5 mi pare di Borgo Venezia, hanno detto di no, non so se lavora solo Marocco, però Ghana hanno detto che non hanno bisogno, non lo so, non lo so. Speriamo, anche dopo quello dell'anno scorso (*si riferisce al lavoro fatto l'anno scorso in merito al progetto affido familiare omoculturale*), abbiamo fatto un seminario insieme a loro (*si riferisce agli assistenti sociali dell'equipe affido*) e abbiamo parlato di nostre esperienze e anche loro hanno parlato, e quelli che hanno lavorato con noi hanno avuto risultati positivi, speriamo.

Intervistatrice: Allora che funzione ha svolto nel progetto affidi omoculturali, cioè qual è stato il compito che le hanno affidato, cosa ha fatto?

J.D.: Sì, con affido abbiamo fatto come portare le donne interessate a questo progetto, io ho portato alcune donne ghanesi, dopo abbiamo fatto formazione per loro, abbiamo visitato le loro case, abbiamo fatto un incontro con le donne e mariti insieme poi abbiamo visitato le loro case, insieme a S.T. (*assistente sociale equipe affido*) e la psicologa, quindi con l'AS S.T. abbiamo fatto questa formazione fino a casa di loro. Poi dopo la visita domiciliare abbiamo visto i loro figli, i loro mariti, dove vivono, ora hanno messo i loro nomi in banca dati, capita che un assistente sociale vada da S.T. e D.M. (*si riferisce alle due assistenti sociali che coordinano il progetto affidi familiari omoculturali*) che hanno un problema con i minori, hanno già il nome e tutto. Poi dipende dalla zona, dipende da che Paese viene la persona quindi siamo riusciti a finire. Ma alla fine io le donne che ho trovato, c'è una che sta lavorando ora verso Santa Lucia, che è una mamma ghanese, che ha due figli, ha avuto un'altra, la terza prematura, quindi lei era avanti e indietro ospedale e quelli due, uno che va a scuola materna, lei non ce la fa perché alla mattina bisogna andare in ospedale e poi c'è la bambina e abbiamo subito trovato un lavoro per una delle donne che abbiamo preparato e lei fino a dicembre ha un contratto di prendere la bambina da scuola, portarla a casa sua e tieni finché finisce il lavoro il papà, quindi siamo riusciti almeno ... una mamma è riuscita almeno a trovare qualcosa, non è un lavoro però un aiuto molto importante e questo sta andando avanti.

Intervistatrice: Questo progetto mi è interessato perché c'è stato un forte scambio tra assistenti sociali e mediatrici culturali, cioè si è trovato il tempo, il tempo che di solito non c'è ... .

J.D.: Abbiamo fatto anche ricerche, ognuno ha fatto ricerche sui nostri paesi, io quella ricerca non ho fatto perché sono stata in malattia, quindi ha fatto E.A.N. (*mediatrice culturale ghanese*), quindi E.A.N. ha fatto quella parte lì, poi dopo un po' di mesi a casa, sono rientrata, ed era un momento che siamo ripartiti per fare formazione per le donne e poi abbiamo fatto anche incontri qualche volta insieme o solo con i ghanesi, e sono contenta che uno almeno continua a chiamarmi a chiedermi: "Ma questa gente sono venuti fino a casa mia, hanno visto tutto e non mi danno il lavoro?", e io ho detto: "Scusa, non è che c'è lavoro pronto per darti, se capita che hanno bisogno, loro hanno tuo nome, con il numero di telefono tutto e loro ti chiamano", perché loro sono andati in fretta a casa sua, perché c'era una mamma che con un bambino che lei ha trovato un lavoro subito e poi non sa come gestire il bambino, perché lei qualche volta va a turni, fa turni dalle dieci di mattina, oppure da mezzogiorno fino mezzanotte e queste ore, scuola materna finisce alle tre, chi va a prendere il bambino? Però dopo, un mese fa, ho sentito che lei chiude questo bambino in casa, non è andata più a chiedere questo aiuto, qualcuno mi ha detto che lei, i vicini di casa dicono che lei chiude questo bambino sarà di cinque anni, quattro o cinque. Quindi se lei va avanti, va a parlare e dice io ho bisogno di aiuto, questa donna che abita vicino, magari va a prendere il figlio fino a mezzanotte, quindi basta chiamare, io ho anche pensato servizio sociale, mi ricordo che quando mio figlio era neanche un anno, c'è una mamma che va al lavoro alle 6 di mattina, mi portava suo figlio, così da lì mio marito prendeva e metteva sul divano, questo bambino dormiva fino alle dieci fino a quando torna la mamma, quindi succede per tutte le cose. Vediamo se questo progetto va avanti ancora, se altre persone hanno bisogno. Il problema è che i servizi non aiutano, quindi uno dice intanto non vado, cioè non mi danno nessuno aiuto, perché devo andare da loro? Quindi c'è chi sa che non danno aiuto e non vanno, prova a organizzarsi tra di loro e se trova qualcuno ...

Come questa ragazza è giovane ha avuto un figlio e il papà non c'è, è sola, lei chiude questo bambino in casa, quindi questo problema esiste, i problemi sono tantissimi, se i servizi sono molto ... Non so se magari loro ... anche noi possiamo fare questo passa parola, guarda che vai lì, o posso andare lì io a dire che: "Guarda ho sentito questo, questa mamma ha bisogno", però non stiamo lavorando insieme, come faccio? È un esempio.

*Intervistatrice:* Se adesso puoi elencarmi dei punti di forza, quindi degli aspetti positivi se ci sono di questo progetto affidi omoculturali, e degli aspetti che io chiamerei punti di debolezza, vuol dire delle cose che si possono aggiustare sempre del progetto, che sia sul lavoro degli assistenti sociali, che sia come hanno preso le famiglie questo progetto ... .

*J.D.:* Allora positivi questo che è uno che ha avuto un bambino prematuro che non ha nessuno e il servizio è stato velocissimo, abbiamo fatto in pochi giorni, bisognava chiamare questa mamma già formata con noi, poi per fortuna era vicino anche, questo è molto importante e abbiamo fatto conoscere le due mamme, si sono conosciute subito, poi vedere il caso come è, che lavoro viene, quante ore e tutto questo, quindi questo è molto positivo che hanno fatto, poi l'altra parte positiva viene perché c'è qualcosa in comune, questa bambina entra in una casa, non è in una casa di italiani cioè anche lei ha i figli quindi, cioè anche questa mamma ha i suoi figli, ma i figli, uno è più grande della mamma che ha bisogno, ha l'età di magari l'ultima figlia di questa mamma. Però confrontando un affido omoculturale a un affido a un'italiana cambia tutto, l'ambiente è diverso, non c'è odore o niente di ghanese, tu sei entrata hai sentito qualche odore di *abekwain* (*zuppa tipica del Ghana*) here, in this house, this afternoon o no?; *Intervistatrice:* Sì; *J.D.:* ok, perché ho detto non ho tempo, avanti e indietro, lo faccio e metto in freezer quindi quando arrivo ho già qualcosa, e oggi ho fatto qualcosa, volevo fare proprio per sentirmi questo odore. Se tu entri in una casa così, in una casa che senti magari solo odore di spinaci bollendo, sono diversi, hai capito? Poi noi ghanesi ognuno vive come vuole, io non vivo solo come ghanese, ho un figlio nato qua, cresce qua, quindi lui ho fatto pasta con mozzarella oggi pomeriggio per lui, però io ho mangiato *sardine and black pepe* (*piatto ghanese*) per esempio, quando lui vuole mangia *fufu* (*piatto tipico dal Ghana*) con me, se lui vuole, se no dò il suo pasta da mangiare, per cui un bambino entrando in una casa che sente l'odore solo del cavolo, molto forte questo odore per fare questa differenza, se a casa sua non mangia quello, perché non tutti i ghanesi fanno cavolo, alcuni mangiano solo i loro cibi se i bambini sono appena arrivati, perché magari la pasta e altre cose non sanno fare, perché devono imparare, se uno sa fare, fa magari pasta al sugo solo per i bambini, loro mangiano quindi l'odore per forza c'è, ma se questo bambino entra, l'odore suo non sente, non sanno pettinare i suoi capelli, loro pensano che i nostri capelli sono come loro ma sono diversi, non pettinano, vedi i nostri bambini tutti bianchi, non mettono la crema in faccia, se sono femmine noi facciamo treccine piccole con le cose colorate, come la nostra cultura. Quindi c'è questa differenza e anche modo di mangiare, la lingua, anche la lingua se uno è nato qua, la lingua abbiamo due, tre in casa, di sicuro anche a casa tua avete diversi ... perché voi nati qua, dopo scuola porta la lingua fuori in casa, mamma e papà sono ghanesi hanno una lingua loro, per cui voi siete cresciuti con tutti e due, magari aggiungi inglese e poi diventa tre. Ok, per cui questo bambino entra in una casa (*italiana*) e non sente più la sua, qua c'è anche difficoltà, senti solo italiano, e secondo un bambino così pensa ma chi sono io? Cioè immagina, non senti più la lingua che sentiva, ma sente solo italiano, sembra perso perché è piccolo non riesce neanche a chiedere, vede solo come la scuola, l'ambiente, perché a scuola non c'è nessun figura di sua mamma o papà, non c'è nessun riferimento nell'ambito scolastico, poi torna a casa la sua vita cambia, le facce che conosceva che hanno allattato ad un'altra. Quindi questo progetto è uscito così, che se danno il figlio di un nostro compaesano ai nostri compaesani stanno più meglio. Per quello se tu leggi (*si riferisce al "motto" del progetto affidi familiari omoculturali*) è "accetta un bambino a casa per farli sentire a casa", quindi se io prendo uno ghanese sente più a casa che una casa di uno bianco, anche se l'idea che sono italiani, però nostro sentimento è più forte secondo me.

*Intervistatrice:* E dei punti di debolezza in questo progetto? Qualcosa da sistemare in questo progetto?

*J.D.:* Un po' di cose da sistemare cosa posso dire? Hmmm ... Da parte loro di far sapere di più agli altri servizi sociali, perché magari ci sono i problemi, ma loro pensano ai soldi, che poi i soldi non ci sono, quindi non vanno avanti, però se ci sono risorse e vanno avanti altre persone che abbiamo, che possono avere più lavoro e poi più conosciuta. Per esempio se continuano, fare anche nelle nostre chiese. Alcuni assistenti sociali non vogliono mediatrice, alcuni che vogliono, questi problemi non fanno andare per questi aiuti per le famiglie, perché non ci sono soldi quindi rimane lì. Questa è la loro parte, che fa che il lavoro non può andare avanti, perché dicono che non c'è soldi, sempre così.

*Intervistatrice:* Perché questo progetto ha vinto un bando per ottenere un finanziamento europeo?

*J.D.:* Sì.

*Intervistatrice:* Allora l'ultima domanda che ho chiesto a tutti è se secondo lei negli anni avvenire ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale per costruire una buona relazione d'aiuto con l'utente straniero in questo caso del Ghana o l'assistente sociale avrà, attraverso percorsi di formazione interculturali, tutti gli strumenti per affrontare al meglio questo rapporto?

*J.D.:* No, non penso, perché loro non parlano la nostra lingua come fa? Basta la cultura? No, non basta la cultura, perché la cultura loro non possono sapere. Mi ricordo quando ho fatto master uno dei professori che vengono, non ricordo suo nome, dice "Tu sei occhio del tuo paese", perché io vedo, ma l'assistente sociale non può vedere il mio paese, quindi la cultura non puoi sapere, possiamo far vedere un po' di cose sulla mappa, basta ma ... . Quindi se hanno bisogno proprio della cultura la mediatrice è proprio importante, poi l'altra parte, l'altra domanda qual è? *Intervistatrice:* Se appunto, il mediatore ci sarà sempre più bisogno oppure l'assistente sociale attraverso i corsi ...; *J.D.:* Sì, quello ho detto che non è possibile; *Intervistatrice:* ok, allora hai risposto insomma a questa domanda; *J.D.:* sì, non è possibile che loro, perché loro cosa possono fare? La lingua non possono parlare, la cultura non possono sapere, quindi loro anche facendo tutti i corsi di formazione non possono diventare mediatrice, perché non solo qua, in tutti i Paesi c'è mediatrice secondo me, che lavorano tra due persone che non ... Perché se uno va, perché vengono qua, vogliono gli stranieri che vengono qua, cercano, come si chiama, loro che fanno un giro in Verona perché loro sanno la cultura di qua, quindi è importante. Se loro dicono che non hanno bisogno, poi l'altra domanda che volevo rispondere, magari vengono mente dal Ghana ora rispetto ad anni fa, vengono meno donne con i bambini e anche uomini meno, però c'è chi è qua ma lingua non è che capiscono, quindi nostro lavoro, noi in questi anni ci sono sempre quelli che sono qua ma la lingua non imparano, perché dicono questa lingua non mi serve, se c'è comunicazioni importanti tipo che loro figli hanno problemi proprio grossi, gli insegnanti vogliono sempre mediatrice, perché loro vogliono che, queste mamme, questi genitori capiscono cosa sta succedendo alcuni fanno finta, però dopo due anni ... Per esempio, sto lavorando in una scuola, due anni fa questo papà dice: "Mio figlio parla inglese, capisce perché gli insegnanti dicono che questo bambino non parla", lui dice: "In macchina, prendo, lui parla con me", è passato due anni, ora mi hanno richiamato, questo bambino è ancora zitto, non sappiamo se parla italiano, inglese o twi. Ho provato primo giorno in italiano, non mi risponde, ho provato a parlare in inglese non mi risponde, ho provato a parlare twi, non mi risponde, ho fatto tutto, battere le mani, dammi bacino, cioè voglio che lui viene per aprire niente. Quindi qua mi hanno chiamato ma questo bambino l'avevo visto quando aveva due anni, aveva tre anni ora cinque, gli insegnanti vogliono scrivere una relazione ma non possono scrivere se loro sa che il bambino parla twi, almeno bisogna sapere se con genitori lui parla. Hai visto il problema quindi, non possono fare, perché i genitori dicono: "Ma a casa parla, gioca con suoi fratelli", ma abbiamo dato mandarini in mano, neanche mangiava, immagina è difficile, io ho visto che un po' twi lo capisce ma lui non parla. Poi anche un'altra volta ho visto che nelle mie ore con un altro bambino, ho visto che il bambino balbetta, ma insegnanti non si sono mai accorti perché in classe lui non parla, quindi loro non hanno visto e non riescono a comunicare con i genitori, perché magari se i genitori

dicono parla twi, ma bla bla, magari loro hanno un'idea, niente, è muto in classe, perché comunque in classe perché un bambino, un genitore ghanese tipico, magari ashanti che parla twi con suo figlio, perché io italiano, io con figlio mi sono detta perché parlare in italiano con mio figlio se io non sono italiana? Meglio parlare inglese con lui, io non ho parlato dialetto ghanese, o twi o ga, io sono ga, mio marito fanti, perché diventa troppo in lingua, troppe le lingue, ho scelto inglese, che con l'inglese puoi parlare con papà e con me, perché se io parlo ga con mio figlio, suo papà non capisce ga, perché io vengo da Accra e lui da Cape Coast, quindi con mio figlio parlo in inglese ma lui mi risponde in italiano oggi, però questo non è un problema, una mamma così, suo figlio incomincia scuola a tre anni vuol dire che non capisce niente, a parte italiano, quindi è la scuola che incomincia a insegnare a questo bambino dopo due, tre mesi segui ma se non segui non parla, loro incomincia a dire perché tutti i bambini di tre anni parlano e lui cinque no, i genitori dicono mio figlio parla con me in macchina, vuol dire che non è vero, questi alcuni problemi che ci sono in giro e questa settimana mi hanno detto, ora abbiamo parlato con papà e abbiamo detto vai dal medico, fai impegnativa e fai fare visita per suo figlio quindi è partito, dopo due anni, perché sono uscita a dire che il bambino secondo me neanche a casa parla. Parla in che lingua, non posso dire, perché lui non parla con me, quindi hanno detto di fare una visita, per vedere che problemi ha, perché a settembre va a scuola, magari ha bisogno di sostegno e ancora è lì. Le esperienze sono tante ho visto un'altra bambina mercoledì, di tre anni fa qualcosa facendo il verso del "hmmmmmm", non parla, è nata qua, mi fa piangere, fa qualche "hmmmm" dentro e la mamma è disperata, perché lei ha visto che .. ha detto che lei ha un'altra dopo di questa e sta parlando, vuol dire che c'è qualcosa che non va, è preoccupata, quindi mediatrice serve, io lì ho detto va bene cosa hanno detto di fare? Non ho avuto colloquio con lei, ma quando lei viene a prendere il bambino a mezzogiorno, mi hanno detto le maestre: "Dai diciamo due parole a questa mamma", e quindi ho chiesto tuo figlio a casa parla e lei ha detto di no, e poi ho visto che lei è triste che mi ha detto che no, non parla, poi suo fratellino più piccolo, ha già incominciato a parlare e lui non parla e fa hmmm, sta giocando con giocattolo e fa hmmm, cioè un bambino di tre anni, è triste sentire questo, quindi andrò ancora settimana prossima, perché insegnanti quando vedono cose strane incominciano a pensare, però prima di fare qualcosa loro chiedono, le cose alla mediatrice, cosa è la tua osservazione e io ho visto, poi parlando con la mamma mi ha detto subito che suo figlio non parla, quindi a parte che il bambino è entrato a scuola senza capire la lingua, già a casa lei ha capito che se suo fratellino sta dicendo le parole, questo ha qualche problema, quindi subito dopo cinque minuti la maestra mi ha detto: "Hai visto è stata molto utile la tua presenza", perché questa mamma non ha detto mai questo a insegnanti, perché lei la lingua non riesce a parlare, in cinque minuti abbiamo fatto questa, lei quasi in lacrime questa mamma, quindi mi ha detto: "Grazie grazie", così, poi c'è un invito per festa di Natale e qualche volta io faccio incoraggiamento alle donne di partecipare, perché pensano che non capiscono niente, quando le chiamano per queste cose non vanno e io dico: "Se tu non va c'è tutti addirittura anche nonni qualche volta, questi italiani. Quindi se tu non vieni, le mamme cantando fanno ciao ciao e tu il tuo scusami, vieni" e loro dicono si, si, così sono contenta e ho fatto il mio lavoro come mediatrice.

*Intervistatrice:* Ok, bene le domande sono finite, grazie per tutto.

## **INTERVISTA MLC S.J.**

### DOMANDE A RISPOSTA MULTIPLA

Quante volte torna nel Paese d'origine?

- Più di una volta al mese
- Una volta al mese
- Meno di una volta al mese

- Più di una volta all'anno
- Una volta all'anno
- **Meno di una volta all'anno** (ogni 2 anni)
- Mai

Pensa di ritornare a vivere nel Paese d'origine?

- **Si**
- No
- Forse
- Non lo so

Come si trova nella società italiana con i suoi pari autoctoni?

- Integrato
- Mi sento alla pari
- Discriminato
- **Non saprei rispondere** (non discriminata, ma nemmeno pienamente integrata)

Quanto frequenta la sua comunità d'origine qua in Italia?

- Spesso
- **Qualche volta**
- Raramente
- Mai

Quali ritiene siano i valori principali che sottendono alla mediazione culturale?

- Promuovere l'integrazione degli stranieri;
- Promuovere il dialogo tra le diverse culture;
- **Promuovere la partecipazione di cittadini stranieri nella vita pubblica;**
- Altro (indicare altro):

*Intervistatrice:* Mi può raccontare come è iniziata la sua esperienza come mediatrice culturale?

*S.J.:* Allora è iniziata circa 9 anni fa. Lavoravo in via Germania con le ragazze che facevano il lavoro sulla strada, ragazze nigeriane, lavoravo con unità mobile, andavo con loro e cercavamo di convincere le ragazze

di andare a fare il test e usare il preservativo, quindi fare prevenzione. Dopo sono andata in maternità ho smesso di lavorare con loro. Ho lavorato con unità mobile circa due anni e dopo ho ricominciato la scuola.

*Intervistatrice:* Che scuola ha fatto?

*S.J.:* Ho fatto master con il prof. S. (*si riferisce al master in mediazione linguistico- culturale a Verona*).

*Intervistatrice:* Ok, quindi svolge questa professione di mediatrice da quando?

*S.J.:* Da nove anni.

*Intervistatrice:* Quindi, questa decisione di fare la mediatrice è iniziata dall'esperienza lavorando con l'unità di strada, o come è iniziata?

*S.J.:* Sì, ho iniziato con l'unità mobile, di strada, perché ho visto le ragazze... Quando sono venuta nel 2000 andavo in giro con mio marito e vedevo le nostre ragazze che lavoravano sulla strada, mi sentivo male e a volte piangevo, però insomma come possiamo aiutare queste ragazze. Allora ho incontrato la V.A., era l'unica mediatrice dalla Nigeria, quindi mi ha parlato di questo lavoro, perché nel mio paese ero laureata in Giurisprudenza e qua non sapevo che lavoro fare, e mi ha detto. E da lì ho iniziato come mediatrice.

*Intervistatrice:* Ha qualche ruolo di rappresentanza nella sua comunità o gruppo d'origine, in questo caso nigeriana qua in Italia?

*S.J.:* No.

*Intervistatrice:* Mi può raccontare dei casi sociali in cui è stata maggiormente coinvolta, in cui è stata più chiamata per svolgere mediazione culturale, se se ne ricorda uno?

*S.J.:* Sono tanti casi. Un caso che mi ricordo bene, era di un ragazzo nigeriano che aveva 12 anni, nato in Nigeria. Il papà era qua per prima, poi ha fatto venire tutta la famiglia. Poi c'era questo ragazzino che non voleva più mangiare cibo nigeriano, non voleva più vestire nigeriano, infatti i suoi genitori facevano fatica a vestirlo. Lui faceva tutto come italiano, non voleva più fare le cose come africano, allora i genitori lo hanno trovato problematico nel suo comportamento e lo picchiavano però lui andava a scuola e sentiva male, raccontava la sua storia, e l'hanno segnalato all'assistente sociale e mi hanno chiamato per capire come mai questo ragazzo si comporta così e anche i genitori come mai che picchiano questo ragazzo? Ho dovuto spiegare un po' la nostra cultura che i ragazzi della sua età come si comportano, aiutano i genitori e il fatto che era venuto qua, anche se è nato qua ma non doveva dimenticare la sua cultura come africano, nigeriano.

*Intervistatrice:* E nel lavoro con l'assistente sociale di solito come avete lavorato, nel senso vi chiamava l'assistente sociale e vi diceva già il problema oppure ..?

*S.J.:* Ci chiamano e ci dicono il problema che hanno questi ragazzi, come possono risolvere questo problema. Non è che riusciamo a risolvere tutto, però raccontiamo la nostra cultura, come si fa lì e come stanno facendo e perché si comportano in questo modo.

*Intervistatrice:* In che servizi svolge di più mediazione culturale?

*S.J.:* La scuola, anche i servizi sociali.

*Intervistatrice:* A scuola per cosa di più?

S.J. Per i bambini problematici che tante volte hanno problemi comportamentali, che non si comportano bene a scuola, non ascoltano le maestre, disturbano e vanno male a scuola, quindi ci chiamano per stare con loro in classe.

Intervistatrice: E nei servizi sociali perché principalmente?

S.J. Sì, per la Nigeria quando hanno problemi, le nigeriane che hanno problemi economici come uno sfratto della casa, poi con il marito, bambini, appartamento... .

Intervistatrice: Se lei dovesse dare una definizione di mediazione culturale cosa direbbe?

S.J. Mediatrice o mediazione è un ponte, secondo me, fra utenti e operatore. Non so la parola, infatti siamo un ponte, aiutiamo, ad un certo punto, gli utenti e anche l'operatore per risolvere certi problemi.

Intervistatrice: Mi può spiegare di più insomma come funziona la procedura di come l'assistente sociale chiama il mediatore culturale, come si lavora insieme?

S.J. Fanno la richiesta alla cooperativa, al nostro coordinatore e ci chiamano, scrivono il nome, i casi, il problema che hanno e ci chiamano, andiamo prima volta e ci raccontano la storia, poi facciamo l'incontro con l'utente insieme all'operatore. L'operatore fa le domande, a volte facciamo mediazione linguistica, nel senso che alcuni che non capiscono la lingua italiana e facciamo l'interprete. E poi quando l'assistente sociale ha problemi con la cultura, se non riescono a capire certe cose sulla cultura, prima ci chiedono e spieghiamo un po' la nostra cultura.

Intervistatrice: E di solito l'utente cioè come reagisce? Nel senso sempre reagisce bene a vedere una mediatrice culturale dello stesso Paese, oppure ci sono delle difficoltà?

S.J. Non sempre, ci sono delle difficoltà a volte. Ma alcuni quando siamo presenti si sentono a loro agio, sono più rilassati, sono più sicuri. Però per alcuni che non sono venuti per raccontare proprio la loro o che hanno qualcosa da nascondere, non si sentono a loro agio, dicono che non vogliono la mediazione, parlano la lingua e non hanno problemi con la lingua.

Intervistatrice: Secondo lei quando c'è un caso sociale voi lo valutate insieme all'assistente sociale, cioè ne parlate insieme dopo che l'utente va via, quindi riuscite a decidere cosa fare oppure no?

J.D. Sì, se c'è qualcosa si ... Di solito sì, dopo che l'utente è andata via parliamo assieme con l'assistente sociale, se c'è qualcosa da chiarire nell'incontro che non è stato chiaro per l'assistente sociale e ci chiedono e noi spieghiamo.

Intervistatrice: Mi può dire che funzione ha svolto nel progetto affidi omoculturali, cioè cosa ha fatto in questo progetto degli affidi omoculturali?

S.J. Siamo riusciti a convincere alcune donne, famiglie nigeriane che vogliono i bambini nell'affido, perché secondo loro non va bene che i bambini africani nigeriani vanno dalle famiglie italiane, perché pensano troppo alla cultura. Quindi, siamo riusciti a far venire alcune famiglie a partecipare agli incontri e ai corsi dell'affido.

Intervistatrice: Avete trovato qualcuno? Qualcosa sta funzionando?

S.J. Ci sono delle famiglie che sono pronte, il loro nome è già inserito nell'elenco delle famiglie per accogliere i bambini per l'affido, però adesso non ci sono ancora i bambini per loro.



Intervistatrice: In questo progetto ci sono degli aspetti positivi e se ci sono mi dici quali e se ci sono delle cose da mettere apposto, da aggiustare e migliorarlo secondo te?

S.J.: Non è una cosa che è da ... Non è, non c'è ancora i bambini per queste famiglie, quindi non posso dire che c'è qualcosa da migliorare, finché non partiamo con questi bambini da dare in affido.

Intervistatrice: Invece secondo lei gli aspetti positivi quali possono essere?

S.J.: Gli aspetti positivi sono le famiglie che sono pronte ad accogliere i bambini stranieri e bambini nella loro famiglia come gli italiani e sono pronti ad insegnare ai bambini la nostra cultura.

Intervistatrice: Secondo lei negli anni avvenire ci sarà sempre più bisogno del mediatore culturale per costruire una buona relazione d'aiuto con l'utente straniero o l'assistente sociale avrà, attraverso percorsi di formazione interculturali, strumenti adeguati per affrontare al meglio la relazione con l'altro?

S.J.: Secondo me ci sarà sempre bisogno del mediatore culturale perché l'assistente sociale non credo che riescono a capire bene la cultura dei vari paesi, a parte come voi (*si riferisce a giovani "nuovi italiani", definiti "seconda generazione"*) che state uscendo come stranieri, non dico stranieri, però di origine straniera. Quindi anche voi avete bisogno di imparare, a parte te il lavoro di assistente sociale anche la vostra cultura per essere pronta ad affrontare il problema culturale.

Intervistatrice: Grazie, questa parte è finita.