

Associazione Me.Dia.Re.
Master in Mediazione Familiare

**L'utilizzo della Mediazione Familiare Interculturale
in ambito migratorio**

Corsista: Sara Vallone

Anno di corso: 2017 – 2019

Indice generale

Introduzione.....	3
CAPITOLO UNO L'accoglienza migranti e la mediazione.....	5
1.1 Il setting di lavoro.....	5
1.2 Relazione operatore-richiedente. Le trappole del rapporto tra assistenza, controllo ed autonomia.....	8
CAPITOLO DUE La mediazione interculturale.....	14
2.1 Mediazione familiare interculturale.....	14
2.2 Famiglie immigrate come possibili luoghi di conflitto e mediazione.....	20
Riflessioni finali.....	28
Bibliografia.....	31

Introduzione

Il Master in Mediazione Familiare, oltre a fornirmi preziose conoscenze specifiche, si è rivelato un percorso di approfondimento ed esplorazione del significato e della rappresentazione del concetto di famiglia, dei legami ad essa sottesi, del cosa significhi il conflitto e cosa quindi la mediazione. Queste riflessioni hanno coinvolto non solo l'ambito "familiare", ma anche il mio lavoro ed il mio percorso di studio.

Il presente lavoro si incentra pertanto sulla mediazione familiare, in una riflessione che trova il suo fondamento nell'intreccio tra le conoscenze acquisite nei due anni di master e la mia personale esperienza lavorativa come operatrice sociale e coordinatrice all'interno di un Cas- Centro di Accoglienza Straordinaria- dove trovano accoglienza migranti richiedenti protezione internazionale, nonché dalla mia precedente esperienza lavorativa all'interno dei Campi Nomadi ed Insediamenti in Emergenza del Comune di Torino, oggi chiamate Aree Sosta Attrezzate.

Mediazione familiare dunque per il mio personale percorso si declina come mediazione familiare interculturale: l'intrecciarsi del concetto di mediazione familiare all'interculturalità nella sua concreta attuazione pone tuttavia domande la cui risposta il presente lavoro è sotteso a riscontrare: come coniugare tra loro ambiti così diversi quali i centri di accoglienza per rifugiati, il campo dell'antropologia applicata (base della mia formazione universitaria) e la mediazione? Come definire e contrattare i molteplici *habitus*?

La mediazione dei conflitti e nello specifico la mediazione familiare interculturale si rivela così per me un ambito in esplorazione, il cui tentativo

di comprensione, accompagnato e sorretto dalle basi teoriche maturate nell'esperienza del master, è finalizzato all'interiorizzazione di un apprendimento nuovo, di un saper agire nuovo, al fine di poter costruire ed evolvere il mio presente ruolo in ambito lavorativo, ridefinirne i perimetri, le competenze ed i modi di agire, ridisegnare, in sostanza, la figura di antropologa culturale lavorativamente impiegata nell'accoglienza migranti aggiungendovi quanto le riflessioni sulla centralità della mediazione hanno determinato.

Questo è il punto di partenza per il presente lavoro. Questo vuole esserne il punto di arrivo, per poter gettare una riflessione che definirei “a passo di gambero”, o meglio *dinamico*¹ in quanto, seppur in maniera superficiale per tempi di elaborazione e strumenti teorici e pratici sempre in divenire, è una riflessione che ri-pensa il mio ruolo di futura mediatrice/operatrice attraverso l'osservazione degli operatori, degli accolti e delle vicissitudini capitate sul luogo di lavoro negli anni.

Breve riflessione che può gettare le basi per un più esaustivo futuro approfondimento in merito alla mediazione, a partire dallo smantellamento ed analisi dei *modus operandi* forse superati o superabili attraverso l'impiego sistemico di nuovi strumenti. Certamente ad ogni intervento ne consegue la definizione del tipo, delle modalità e dei fini della mediazione.

¹ Il riferimento è al Modello dinamico di sensibilità interculturale di Milton J. Bennett

CAPITOLO UNO L'accoglienza migranti e la mediazione

1.1 Il setting di lavoro

La definizione *centro di accoglienza* o campo nomadi può far pensare ad un luogo fisico o concettuale chiuso, delimitato, riservato ad una certa attività, ad uno spazio che si differenzia dal contesto o può essere un insieme che racchiude elementi che hanno in comune una determinata proprietà.

Se pensiamo “all'umano” i campi profughi sono oggi forse l'esempio estremo di questo delimitare e racchiudere chi è fuori, sospeso, territorializzato dal sistema socioeconomico, politico e come conseguenza anche identitario.

Questa condizione di de- territorializzazione e “s-confinamento” , vissuta anche da chi abita un centro di accoglienza per rifugiati, è conservata e nutrita dal cementarsi dei confini di separazione, dal crearli, riconoscerli e nominarli. Un *noi* ed un *loro*. Una *là*- terra di provenienza lontana- un *qui* sconosciuto. Un *passato* che è chiave di lettura per il *presente* e motore spesso per il dopo, per il *futuro*, e la pianificazione del proprio progetto di migrazione.

Volontariamente o no, la creazione di confini reali e simbolici molto potenti porta con sé la conseguente difficoltà ad entrare in contatto con quel contesto per chi a vari livelli non ne fa parte, e a rendere ardua l'uscita da parte di chi ci vive. Nella mia esperienza come operatrice dell'accoglienza ho percepito l'assenza di un vero dialogo con l'esterno, con la città e i suoi

abitanti. Spesso manca una relazione “interetnica” che non sia artificialmente costruita dagli interventi sociali (laboratori di orientamento al lavoro, corsi di lingua, ecc.). Se le zone della città destinate all'accoglienza dei migranti e degli stranieri sono in zone periferiche e degradate del tessuto urbano sarà più complessa anche la relazionalità spaziale, l'incontro.

Una integrazione sociale, economica e di scambio culturale resa difficile dal non riconoscere l'altro come soggetto attivo in una solidarietà organica. Giocano quindi come determinanti sociali alla relazione *insiders - outsiders* sia l'ecologia urbana, sia l'indice di tolleranza reciproco percepito.

Se la segregazione porta all'assenza di legami con l'esterno, per potersi porre in relazione con i diversi attori della società di accoglienza c'è bisogno di un mediatore, che dispone di una rete diversa e può far dialogare le due parti coinvolte. Il mediatore è anche un potente filtro, un “incassatore²” che ha il compito di filtrare le richieste prima che arrivino ai suoi superiori o ai vertici dell'amministrazione. E' così una relazione asimmetrica che si autoalimenta, perché crea spesso una dipendenza. Questo è quanto ho osservato in questi anni.

La città aiuta a capire le trasformazioni sociali, è un'entità sempre in trasformazione e mette in luce le dinamiche migratorie e di mobilità sociale.

Ecco perché ragionare, oltre che sui progetti individuali di presa in carico, anche sul concetto di capitale sociale e sulla valutazione di impatto sociale che hanno determinate scelte nell'ambito dell'accoglienza dei migranti, ossia come dice Bourdieu:

capitale sociale come insieme di strategie di
investimento e finalizzate alla costruzione ed alla

² Ulf Hannerz, *Espolare la città. Antropologia della vita urbana*, Il Mulino, Bologna 1992, pag.334

riproduzione di relazioni sociali utili e durature in grado di fornire vantaggi materiali e simbolici (1988)

Quindi è qualcosa che nasce dalle relazioni, più che dagli stessi attori coinvolti; e gli enti del terzo settore che sono stati incaricati come Attori dell'Accoglienza sono utili promotori e creatori di queste relazioni.

Si apre così uno dei dilemmi dell'antropologia applicata: se ad un tentativo di comprensione segue un'azione o viceversa. Dilemma riconducibile anche al concetto in divenire di mediazione nel campo del lavoro sociale.

Qual è il ruolo della mediazione in pratiche codificate dell'agire quotidiano, che hanno rilievo e vogliono trovare un senso nel saper fare? E collegandoci alla parte introduttiva di questo lavoro, la domanda è anche se sia possibile distinguere la fatica di lavorare nel sociale e il piacere di creare. Si può dire che nello scarto tra fatica e piacere, tra lavoro e creazione si annidi la sostenibilità e il germe dell'efficacia di un progetto a valenza sociale. Se è vero che il picco di produttività del lavoro umano si colloca in quello spazio di mediazione e tensione tra lavoro e creazione, trasferendo il concetto di "produttività" nei termini più adeguati al lavoro sociale, verrebbe da pensare che per migliorare i progetti di accoglienza si dovrebbe interessare proprio quella zona per ora indefinita e fertile che sta tra fatica e creazione ed in questo senso ritengo che la mediazione, nelle specifico la mediazione dei conflitti e la mediazione familiare interculturale, possa costituire un ottimo strumento utilizzabile dalle politiche di welfare attuali, dai servizi e dagli operatori.

Lo sguardo che attraversa la gestione dell'accoglienza consente di mettere

bene in luce tutti gli scarti tra le rappresentazioni normative e le prassi agite, permette di sondare e poter penetrare l'alone di forte opacità che avvolge e permea il modo di agire di alcune istituzioni chiamate a gestire il fenomeno migratorio, che fenomeno emergenziale più non è.

1.2 Relazione operatore-richiedente. Le trappole del rapporto tra assistenza, controllo ed autonomia

Sguardi bassi, fase del silenzio di chi arriva frastornato, disorientato nello spazio e nel tempo; silenzio che può durare qualche ora o qualche giorno. Piano piano la reciproca conoscenza operatore-richiedente, che passa attraverso la *fase delle mille domande*, (che non si esauriscono certo in una seduta), si definisce in un contrasto tra domanda ed assenza di risposta il cui esito è incerto, in poche parole non si sa mica chi vince, se l'operatore o il richiedente... Per sottrarsi alla tensione "inquisitoria", non solo quella iniziale, gli smartphones e la musica per alcuni, l'agenda e gli occhi del collega per altri, sono ottimi distrattori dell'attenzione e una via di fuga dall'imbarazzo.

Una delle prime domande spesso è: chi ho di fronte? Chi è il richiedente asilo e

possibile futuro rifugiato, cosa significano queste etichette?

Da sempre l'uomo fugge, ma il rifugiato è una costruzione occidentale in relazione all'ordine nazionale dopo la Seconda Guerra Mondiale; c'è quindi una processualità, si diventa rifugiato ed il rischio è quello di essenzializzare le categorie, questo soprattutto attraverso il contatto con le

istituzioni che *creano il rifugiato* come l'oggetto dell'assistenza.

Spesso dai diversi media traspare l'idea del migrante come o l'*imbroglione*, ovvero il "finto rifugiato" perché è "solo" un migrante economico, o la *vittima universale*; ma vittima in quanto sradicato dal proprio luogo di origine, quindi senza più una cultura radicata in un luogo. Diamo come normale la sedentarietà, quindi perdere il proprio luogo, la propria radice significa perdere la cultura di riferimento e lo scappare diventa dis-ordine quasi patologico se non sovversivo. Quindi se loro hanno perso tutto... bisogna educarli. Liminalità tra protezione *dei* rifugiati e protezione *dai* rifugiati che può portare all'attivazione di tre processi nella relazione di accoglienza ed assistenza:

- 1) infantilizzazione, ma con il parallelo inserimento in percorsi di autonomia
- 2) categorizzazione e quindi la creazione di un modello di "vita a sé"
- 3) forme di localizzazione e quindi di controllo, come possono essere le grandi strutture di accoglienza o i campi profughi

C'è un continuo slittamento di soggettività, un oscillare tra soggetto politico e vittima; e per entrare a far parte del sistema di accoglienza vi deve essere anche una vulnerabilità ottimale, se no i canali di accoglienza diventano altri.

L'affiancamento dell'operatore al richiedente durante la procedura della domanda

d'asilo è un momento delicato, carico di *aspettative* e *frustrazione*. Specie quando il richiedente non ha ben chiaro cosa accadrà e l'operatore non ha un ruolo ben definito. Gli operatori spesso si occupano di diverse cose,

anche in parte lontane dal ruolo, oltre ovviamente ai consueti rapporti istituzionali con il Comune, i vari accompagnamenti socio-sanitari e legali, la delicata fase della ri-costruzione delle storie dei richiedenti, o le fasi più burocratiche del progetto e sua rendicontazione.

Se gli operatori hanno un merito, in ciò che ho potuto osservare nella mia realtà

lavorativa, questo consiste nella capacità di non interrompere il percorso intrapreso, inventando una direzione nuova ogni volta si inciampi in qualcosa di imprevisto, creando modi di relazionarsi e di agire non codificati, non stabiliti a priori, senza avere il tempo materiale di strutturarli preventivamente.

L'empatia e la *frustrazione* sono condivise nella relazione operatore-richiedente, perché vi sono impotenza, del sistema e dei limiti operativi, e aspettative reciproche. La forte fiducia riposta nella relazione mette i richiedenti asilo nella condizione di credere che gli operatori possano realmente aiutarli nel concludere la procedura positivamente, quando noi possiamo solo accompagnarli.

I ruoli dei vari attori coinvolti in questo percorso vanno esplicitati fin dall'inizio, spiegare fase per fase l'iter burocratico. Trasparenza e spiegazione per renderli un po' più protagonisti della loro procedura di asilo, per non farli sentire in balia di Questura, Prefettura, noi e vari uffici. Cercare di renderli Soggetti, non basta esplicitare ruoli e procedure. Ciò che per noi assume chiarezza attraverso le parole non risulta al contrario comprensibile per chi non conosce non solo ovviamente la nostra lingua ma neanche il nostro "linguaggio": le nostre parole e la nostra prossemica che costituiscono le fondamenta della relazione, incardinate logicamente sul

procedere lineare del tempo, della nostra accezione di tempo, fissandone un punto di partenza ed uno di arrivo, e che spesso invece si rivelano modalità estranee, difficilmente incorporabili da chi ha in testa “troppi problemi”.

Dalle parole di più di un ragazzo in accoglienza emerge la difficoltà di “star dietro” alle prassi burocratiche : *“quando voi ci parlate noi capiamo, ma io non posso ricordare e pensare. Ho troppi pensieri in testa, troppi problemi, è troppo difficile”*.

Come dare significato ai “problemi in testa”? Che non sono altro che i loro pensieri quotidiani: la famiglia lasciata nel Paese d’origine, il modo per spedire i soldi a casa, i figli, gli anziani genitori, il viaggio, l’esperienza traumatica in Libia, il progetto migratorio, ecc. Tanti pensieri, legati al passato. Tanti pensieri legati al futuro: in primis i documenti per poter avere una chance qui in Europa. Germania, Francia ed Inghilterra sono i luoghi pensati ed idealizzati.

Una possibile ingerenza negativa nella relazione è proprio la diversa modalità di pensare le coordinate spazio/tempo: gli operatori pensano al qui e al domani, i richiedenti guardano indietro, all’esperienza lontana collegandola piano piano al futuro, che difficilmente è solo un futuro “individuale”. Spesso le famiglie di chi è stato accolto pensano che chi è “arrivato” in Europa disponga della possibilità immediata di trovare una forma di sostentamento e quindi dei soldi da poter inviare come rimessa a casa. Si possono innescare delle tensioni, delle incomprensioni e delle aspettative a cui il richiedente non può rispondere subito, se non in minima parte. Capita spesso che si apra un vero conflitto a distanza, che spesso per motivi di complessità si risolve attraverso il silenzio.

I giovani ed i padri di famiglia sentono sulle loro spalle il peso del progetto migratorio, chi più chi meno, cosciente o in divenire. Chi non riesce a

soddisfare le richieste della famiglia spegne il telefono, chiama di meno, rimane in uno stato di immobilità e senso di colpa. Questi casi non sono rari.

La procedura d'asilo diventa un *sistema di non-senso*, perché le attese sono lunghe, le aspettative alte e l'esito finale spesso frutto di variabili poco controllabili che entrano in gioco nel giudizio finale emesso dalla Commissione Territoriale. Dalla presentazione della domanda d'asilo all'audizione possono passare anche 18 mesi, e dopo passerà altro tempo. Un anno e mezzo in cui operatori e richiedenti vivono questa *sospensione* identitaria insieme, certo con emozioni ed aspettative diverse. L'attesa diventa estenuante. Anche se si mettono in moto attività pratiche, come la scuola, i corsi di formazione, le borse lavoro, tutto rimane un po' opaco nell'attesa del verdetto. C'è chi investe in queste attività, chi si impegna e spende molto; ma le risorse non sono per tutti; e c'è poi chi le rifiuta, chi rifiuta di imparare l'italiano, perché tanto o andrà via appena otterrà "il documento" o deciderà di rimanere, con o senza documento, ma all'interno della propria rete. Il rodaggio di pratiche solidaristiche all'interno di determinate comunità, a Torino soprattutto in quella nigeriana e senegalese, è da tenere in considerazione per calibrare il rapporto con il richiedente e capire determinati comportamenti. Il solo tradurre e spiegare non è di certo efficace a costruire relazioni di fiducia; vi deve essere un *interpretare* che aggiunge qualcosa al testo o all'azione. Il rischio però è la *sovra interpretazione*, ovvero orientare intenzionalmente la lettura di una situazione o attribuire ad un comportamento un senso che non ha.

Nell'iter della domanda d'asilo spesso l'operatore è identificato con

l'istituzione e si sente impotente; così ci si sforza di rendere più "umano" il rapporto, creando una relazione emozionale ed empatica. Dato che il tempo di questo percorso è esteso, si rischia un legame tra operatore e richiedente che non andrà negato, ma "professionalizzato" ed elaborato. Poi ognuno decide che forma dargli. Sia per *noi* che per *loro* ciò che ci costituisce non è l'appartenenza ad un nucleo etnico, ma gli attaccamenti e questi si possono cambiare. I dispositivi per mettere in moto questi cambiamenti sono molteplici, diversi ed anche complessi. E' un lavoro profondo, ma allo stesso tempo una grande possibilità che ci possiamo dare e che possiamo dare.

Forse *accoglienza* significa questo. Il riconoscimento del richiedente non è solo giuridico, ma anche sociale perché hanno bisogno di veder riconosciuto il loro vissuto. Collocare la propria biografia in una *cornice di senso* ed il proprio presente. Si osserva, ma si è anche costantemente osservati; l'operatore è sempre sotto osservazione, nel senso che è la prima cartina tornasole per comprendere l'altro in un contesto nuovo; si imparano cose nuove e si sviluppano nuove strategie, ma l'essenziale è capire cosa serve in un determinato momento e cosa fare.

CAPITOLO DUE La mediazione interculturale

2.1 Mediazione familiare interculturale

Secondo M. Cohen-Emerique³ nelle società multietniche si possono individuare tre modi di pensare la mediazione a seconda del contesto in cui si manifesta il conflitto:

- 1) mediazione come strumento che consente il superamento delle questioni relative alla comunicazione tra persone di cultura diversa
- 2) mediazione nell'ambito dei conflitti tra il nucleo immigrato e il contesto ospitante o dei conflitti tra i membri della famiglia immigrata;
- 3) mediazione come percorso condiviso finalizzato alla risoluzione di problemi

Paola Dusi⁴ definisce il mediatore familiare interculturale “come colui che ha sì conoscenze circa la realtà socio-culturale di provenienza dei componenti il nucleo domestico, ma è soprattutto colui che possiede doti personali che lo sostengono nella relazione interpersonale e competenze che gli permettono di fungere da terzo neutrale capace di ripristinare una

³ Margalit Cohen Emerique, *Per un approccio interculturale nelle professioni sociali e educative. Dagli inquadramenti teorici alle modalità operative*, Erickson, 2017

⁴ Paola Dusi, *Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*, Milano, FrancoAngeli, 2005

comunicazione efficace tra i soggetti coinvolti”.

La Parkinson afferma che i modelli occidentali adottati fino ad oggi non sono più sufficienti in quanto ogni persona porta con sé anche una propria identità culturale che incide sul suo modo di pensare e vivere all'interno del nucleo domestico.

Anche il processo migratorio può essere inteso, nella sua stessa natura, come un luogo naturale di mediazione, in quanto⁵:

“ [...]spazio di rottura, di separazione e di allontanamento da un mondo (anche interiore) connotato da stabilità e continuità, cui si sovrappone il territorio dell'ignoto, del nuovo e dell'incerto, contrassegnato da mobilità e discontinuità”

Al migrante in sostanza, viene chiesto pertanto di mediare tra ciò che è conosciuto e ciò che non lo è, tra l'essere in un nuovo contesto e il sentirsi comunque appartenente al luogo d'origine, tra ciò che è la tradizione e quella che è invece la modernità.

La funzione della mediazione interculturale nasce come un'esigenza diretta a risolvere problemi, proporre soluzioni, valorizzare risorse della società multietnica e multiculturale e di realtà plurali crescenti. La percezione del suo valore strategico e la sua finalizzazione sono correlate alle tipologie di approcci politici e culturali che sottendono qualsiasi scelta di sistema indirizzata alla popolazione migrante e al suo inserimento nella società autoctona. In Italia non c'è uniformità di visione. Le differenze possono ricondursi a diversi fenomeni di carattere politico, sociale ed economico, declinati sia su scala nazionale, sia secondo le logiche proprie dei territori regionali; contano questioni legate alla qualità dei servizi pubblici e delle politiche locali di welfare, alle caratteristiche del mercato del lavoro, in

⁵ Ibidem Dusi pag.172

grado o meno di assorbire sia gli immigrati sia gli “autoctoni”.

La “società multietnica” non è un’opzione politica, sociale o ancor meno ideologica, ma una fotografia delle realtà del nostro paese e di un trend difficilmente reversibile e la mediazione interculturale è una necessità primaria sia per la positiva integrazione dei migranti, sia per la salvaguardia di una pacifica coesistenza fra loro e gli autoctoni; se la mediazione è finalizzata a collaborare nelle procedure di contrasto della immigrazione clandestina, oppure in quelle di accoglienza si aprono ovviamente diversi scenari. Nei processi di integrazione ancora una volta la mediazione cambia di ruolo a seconda che operi in contesti dove si espletano i primi doveri e fruiscono i basilari diritti di cittadinanza (presidi e sportelli per le procedure per i permessi di soggiorno, acquisizione dello status di rifugiato, o di protezione umanitaria, ricongiungimenti, accesso a servizi pubblici ecc..) o in quegli ambiti dove si avviano processi di integrazione di più lungo periodo (scuola, lavoro, partecipazione alle realtà del territorio, ecc.).

La mediazione non può che essere una funzione polivalente, che di volta in volta risponde o ad esigenze immediate, prevalentemente emergenziali o ad altre tipiche di processi a medio e lungo termine. Solo così la mediazione potrà fungere da indispensabile anello nella catena di azioni che dall’accoglienza porta ai processi d’inserimento/integrazione e soprattutto di autonomia civica, lavorativa e in definitiva esistenziale di categorie così precarie e in certi casi vulnerabili.

Nel caso della mediazione linguistico culturale o interculturale si pone l’enfasi sugli aspetti più propriamente di “ponte” e sintesi fra due polarità diverse, piuttosto che sugli aspetti di compromesso o rinuncia delle parti in causa (come ad esempio può avvenire in situazioni di esclusiva mediazione dei conflitti, o in quella giuridica o familiare). Nel concetto di mediazione interculturale il termine cultura è inteso nella sua accezione più ampia,

antropologica (abiti culturali, religiosi, tradizioni e vissuti) includendovi la lingua come fattore primario che si evidenzia in linguaggi e in meta-linguaggi del corpo e della prossemica. Il concetto di identità, in particolare di identità culturale, non viene messo in discussione dalla pratica della mediazione: il dialogo fra le diversità, con l'ausilio della mediazione, non dà luogo a fragilità identitarie, ma al contrario diventa arricchimento e sviluppo delle capacità di relazione interculturale. La mediazione in ultima istanza favorisce la formazione di identità multiple e, ove necessario, la loro riconciliazione anche all'interno di uno stesso individuo.

Molte delle funzioni di mediazione sono realizzate da soggetti collettivi, in particolare del privato sociale o da enti preposti a governare le politiche sociali del territorio. I ruoli, pur complementari dei soggetti individuali e di quelli collettivi, vanno comunque tenuti distinti, onde evitare di ingenerare confusione fra la generale funzione di mediazione e la professione vera e propria del mediatore. Ancora più chiara risulta la distinzione fra la mediazione effettuata da figure non professionali che assistono a vario titolo (gratuitamente o a pagamento) gli immigrati e quella esercitata con parametri verificabili di professionalità e competenza. L'attività di mediazione non-professionale manca infatti di alcuni dei suoi requisiti di base come l'efficacia, l'efficienza, l'affidabilità, la trasparenza, il necessario rigore e neutralità, oltre che di competenze articolate e di sufficienti conoscenze del contesto di riferimento, ancor più complesso quando deve sostenere processi di integrazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria.

Nel caso della mediazione, l'interpretariato linguistico non è finalizzato ad una resa letterale dei significanti quanto piuttosto alla decodifica di variabili e sfumature della comunicazione che vanno ricercate nelle differenze culturali, etniche, religiose, di genere e di vissuto, in particolare quello

migratorio. Nel caso dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, gli aspetti di vissuto sono ancor più vistosamente determinanti nel flusso di comunicazione con operatori e addetti di vario genere in cui si inserisce la mediazione.

Definire il mediatore un mediatore “linguistico” è svilirne il ruolo a mero interprete e c'è da evidenziare che col passare del tempo non ci sarà più bisogno di mediatori in quanto gli immigrati di generazioni successive alla prima saranno, almeno culturalmente dei cittadini italiani.

E' chiaro che l'elemento linguistico nel caso delle generazioni successive sarà molto meno determinante, ma la mediazione fra identità culturali potrà essere ancora necessaria perché gli elementi di conflitto culturale potranno essere sostituiti , o almeno si potranno aggiungere, a quelli di carattere sociale. Se in genere è la terza generazione quella che fa deflagrare il conflitto, in Italia invece rischia di deflagrare in anticipo, dato che il riconoscimento della cittadinanza si basa sullo *jus sanguinis* anziché sullo *jus soli*. Comunque anche se le generazioni procedono, di pari passo, ci saranno sempre anche i neo arrivati che necessiteranno di assistenza linguistico culturale e fra questi i richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria sono la tipologia prevalente. E' evidente che i processi di integrazione degli immigrati porteranno, come in altri paesi europei dove i fenomeni migratori sono molto più “anziani”, ad avere un funzionariato pubblico di “origine familiare non italiana”, ma il poliziotto, il medico l'infermiere e l'insegnante saranno a tutti gli effetti dei dipendenti pubblici e rappresenteranno uno solo dei due lati comunicanti. Anche se potranno mettere in campo una particolare sensibilità dovuta alle origini della propria famiglia (ammesso che ne riescano a mantenere le conoscenze linguistiche e gli abiti culturali) e del suo vissuto migratorio, non potranno mantenere la necessaria posizione di terzietà che è attitudine strategica e

fondante della mediazione. Le soluzioni degli sportelli dedicati discutibili e ghezzanti, salvo il caso che siano progettati solo per portare a livello di fruizione universale, non avranno un ruolo di mediazione e queste figure se dovessero essere adibite ai percorsi differenziati si allontanerebbero ancor più dal ruolo di mediatori.

La terzietà del mediatore non si riferisce solo al momento della comunicazione, ma rappresenta una caratteristica dello “spazio percepito” dalle tre parti in causa: i due comunicanti e il mediatore. La terzietà è il punto di partenza da cui scaturiscono gran parte dei pilastri etici e funzionali del codice di comportamento necessario ad un mediatore, come la neutralità, l’autonomia, il rispetto del segreto professionale.

Il mediatore non deve essere esclusivamente un migrante; se si può ritenere che la competenza linguistica e la conoscenza di culture “altre” da quella italiana, sono elementi imprescindibili della competenze del mediatore, non va trascurata la consuetudine con il “vissuto” migratorio. E per questo che mediatori immigrati o rifugiati sono in genere più adatti a svolgere il lavoro di mediazione. Ma tenendo fermi questi punti non si esclude che un italiano, che per sue caratteristiche di vissuto ed esperienza sia stato in contatto particolarmente stretto con altre culture, possa fungere in alcuni casi da efficace mediatore, tanto quanto uno straniero senza alcuna esperienza di immigrazione possa risultare poco adatto.

In quei contesti particolarmente sensibili come le postazioni di polizia, le carceri o verso quegli utenti particolarmente vulnerabili come le donne, i minori vittime di tratta, i richiedenti asilo per causa di persecuzioni, le vittime di tortura e i minori non accompagnati, tutti casi in cui l’equilibrio del mediatore si misura anche nella sua capacità di “maneggiare” con

riservatezza e delicatezza delle informazioni e delle situazioni particolarmente determinanti per la tutela della vita stessa degli utenti è di fondamentale importanza il rapporto di fiducia. La mediazione dà un contributo alla preservazione del codice simbolico del legame. Senza fiducia non nasce legame sociale.

La mediazione interculturale mira a mettere in comunicazione i diversi soggetti attraverso le proprie intrinseche differenze e professionalità; un gioco a più ruoli nel quale il mediatore interculturale è chiamato innanzitutto:

- ➔ ad informare sui pregiudizi, gli stereotipi propri sia alla cultura di provenienza degli immigrati, sia della società di accoglienza;
- ➔ a “scoprire” i nervi che possono creare una tensione psicologica, sociale, relazionale fra immigrati e autoctoni (siano questi singole persone, siano servizi e/o istituzioni);
- ➔ a promuovere un’attenzione “attiva” e cosciente verso gli immigrati affinché questi possano effettivamente godere degli stessi servizi accessibili alla popolazione locale (servizi che la legge ha riconosciuto come loro diritto);
- ➔ a svolgere funzioni di consulenza agli operatori pubblici che operano con immigrati e ad offrire occasioni di formazione effettiva all’interculturalità.

2.2 Famiglie immigrate come possibili luoghi di conflitto e mediazione

Come faremo allora a spiegare a qualcuno che cos'è

un giuoco [una famiglia]? Io credo che gli descriveremo alcuni giuochi, e poi potremmo aggiungere :” questa, e simili cose; si chiamano 'giuochi’”. E noi stessi, ne sappiamo di più? Forse soltanto all'altro non siamo in grado di dire esattamente che cos'è un giuoco?- Ma questa non è ignoranza. Non conosciamo i confini perché non sono tracciati (Wittgenstein 1980:48).

Cosa vuol dire sapere cos'è una famiglia? Vuol dire avere un'idea dei molteplici giochi possibili, delle diverse forme di famiglie, e vuol dire anche avere un'idea dei motivi (culturali, politici, ideologici) che ci inducono a ritenere che queste sono famiglie a pieno titolo, queste altre meno e queste non lo sono affatto.

La presenza nelle società di individui e gruppi che hanno riferimenti culturali diversificati aumenta la complessità sociale e sembra mettere in discussione non solo le forme di riconoscimento e di solidarietà che si basano sull'identità nazionale, ma la possibilità stessa di fondare le relazioni quotidiane.

Nello spazio della diversità culturale agita ed agente, la mediazione familiare trova nella *differenza* una forma strategica per la definizione delle singole situazioni che definiscono, nel loro intrecciarsi, la realtà sociale attuale.

Il concetto di “mediazione culturale”, e ancora prima quello di “mediazione”, presuppone un confronto con i temi della complessità e del conflitto. Sul piano dell'agire la mediazione è una prassi ternaria, discorsiva, conciliatoria, che conduce verso una situazione paritaria di

equilibrio. Quanto più le relazioni sociali e interpersonali si moltiplicano e si complicano, tanto più la mediazione sembra necessaria e inevitabile: nella vita quotidiana e nelle interazioni fra i soggetti, come nei rapporti istituzionali e nelle organizzazioni, le occasioni di esercitare negoziazioni di significati e di posizioni, di favorire conciliazioni simboliche, di prevenire ed attenuare piccoli o grandi conflitti sono praticamente infinite e, stante la crescente complessità dell'attuale realtà sociale, sempre più opportune.

La mediazione come afferma Parkinson⁶ è sia una scienza che un'arte e le emozioni ci aiutano a comprendere il tipo di cornice che siamo impegnati a far valere in quel momento ed in quel contesto. Nelle situazioni di disagio, tensione o contrasto, uscire dalle cornici di cui siamo parte presuppone assumere che lo “spiazzamento”, lo sconcerto, la dissonanza diventino dinamiche fondamentali della conoscenza e che quindi le emozioni nella risoluzione creativa dei conflitti hanno un particolare valore cognitivo. Accogliere l'altro significa saper accogliere le varie sfaccettature di una situazione complessa.

Affrontare il tema delle famiglie immigrate significa essere consapevoli che i membri che le compongono sono soggetti in migrazione interessati da degli importanti processi di cambiamento e di transizione; il fenomeno migratorio, in sostanza, cambia il modo di essere famiglia e questo è comprensibile all'interno di un contesto globale che è esso stesso in cambiamento.

Nel processo di migrazione, a mutare sono quindi anche le relazioni tra i

⁶ Lisa Parkinson, *La mediazione familiare*, Erickson, Trento 2011, pag. 80

componenti della famiglia e le loro relative funzioni che questi ricoprono nel nucleo stesso. Scrive a tale proposito Bordogna⁷:

“In emigrazione cambiano i modelli di coniugalità e di coppia, le forme di convivenza e di coabitazione; il processo migratorio scardina la famiglia allargata, determinandone nuove forme, nuove dinamiche, nuove pratiche familiari, nuovi ruoli e una diversa distribuzione dei compiti coniugali, i cui contorni sono tutti da definire.”

Questa trasformazione dei ruoli e delle relazioni non è esime da conflitti, perché “la famiglia in migrazione è comunque una famiglia spezzata che sta tra il qui e il là”.

Come sostiene inoltre anche Paola Dusi, “nell’orizzonte della complessità e della globalizzazione [...] la presenza familiare, pur nella sua diffusione universale, si manifesta secondo modi diversi di pensarsi, di porsi e di viverli”.

La migrazione rende visibile il carattere dinamico dell’essere famiglia, perché la pone in una condizione di doppia appartenenza: essere tra il lì (il proprio paese d’origine e la propria famiglia d’appartenenza) e il qui (il nuovo contesto socioculturale d’insediamento e il nuovo nucleo domestico).

Il processo migratorio porta a rendersi indipendenti dalla propria famiglia d’appartenenza, pur rimanendo legati ad essa; ed è proprio dalla diminuzione del controllo da parte di quest’ultima e dall’incontro con il

⁷ Tognetti Bordogna M., “*La famiglia e i ricongiungimenti familiari*” in Tognetti Bordogna M. (a cura di), “Ricongiungere la famiglia altrove. Strategie, percorsi, modelli e forme del ricongiungimento familiare”, 2004, pag. 21

nuovo contesto, che in ogni individuo s'innesci un processo di rispecchiamento, di riflessione sulla propria singolarità, sul proprio progetto esistenziale. Questo processo, di ridefinizione di un sé, stratonato tra il qui e l'altrove non è esime da conflitti; il confronto all'interno dei nuclei familiari, soprattutto tra i generi e tra le generazioni è inevitabile in tutti i modelli familiari; ciò che cambia è che il processo della migrazione mette in luce, accentua ed esaspera, le difficoltà relazionali che animano i rapporti tra i membri di un nucleo domestico.

La famiglia è tuttavia anche un contesto naturale di mediazione, in quanto sa tessere ponti tra soggetti diversi che condividono un medesimo spazio vissuto, una medesima emozione. Ed è infatti nel proprio nucleo che ogni membro condivide relazioni reciproche di condivisione, di cura ma anche di mediazione dei diversi interessi personali.

Dusi sostiene che un'affinità semantica simile a quella appena citata (famiglia e processo migratorio come luoghi naturali di mediazione), sia percepibile anche per la funzione assunta dalla donna sia all'interno del nucleo familiare che nel processo migratorio. Ciò avviene perché le donne all'interno dei contesti di vita familiari hanno acquisito nel tempo delle conoscenze che poi sono diventate utili all'esterno, e in particolare nelle dinamiche legate alla migrazione. Le donne sono le interlocutrici principali dei processi d'integrazione della popolazione immigrata.

Sono inoltre le donne stesse ad assumere un ruolo attivo di mediatrici all'interno dei processi migratori: questo perché da una parte, contribuiscono direttamente al mantenimento del modello familiare d'origine, dall'altra poiché si impegnano per il proprio percorso di autonomia e per quello dei figli che sono nati e cresciuti qui. Le immigrate, infatti, scrive Bordogna:

“ mediano, traducono, reinterpretano i valori e le tradizioni, per sé, per i loro mariti e per i loro figli. Il loro ruolo è continuamente sollecitato: legano le culture, le connettono, gestiscono i conflitti tra le generazioni, tra i padri e i figli, e con i propri figli gestiscono il conflitto fra la modernità dell'esterno della casa, della tradizione, della cristallizzazione dell'ambito familiare”

La sociologa parla quindi di “famiglie patchwork” per indicare:

“il lavoro di rammendo e di ricomposizione secondo forme del tutto originali, di negoziazione, di revisione dei rapporti, di coniugazione di idee e modelli diversi che le famiglie e in particolare le donne sono chiamate a svolgere in emigrazione. [...] lavoro incrementato dai continui confronti all'esterno e all'interno della famiglia, di richiesta di nuovi ruoli e di nuove relazioni fra le generazioni.”

Ed è proprio la donna ad assumere questo ruolo di ricamatrice e soggetto attivo del cambiamento: è proprio lei che mette in campo le proprie risorse e capacità sia all'interno del contesto familiare che attraverso la maternità e i contatti con l'esterno; tuttavia se questo non dovesse avvenire, è facile che la famiglia viva un processo di isolamento che inevitabilmente scaturisce poi in dei conflitti.

La famiglia immigrata può quindi essere considerata un vero e proprio luogo di mediazione. Questa sua funzione è visibile e definita sia al suo interno, nel rapporto tra i membri che la compongono, sia all'esterno

Il processo migratorio è di per sé una dinamica che incrementa anche la conflittualità (che come si è già detto è elemento naturale dell'essere famiglia) sia tra i generi che tra le generazioni. Ciò accade perché ogni nucleo in migrazione porta con sé un proprio modello di essere "famiglia" e un proprio vissuto, e l'incontro/scontro tra ciò che è il conosciuto e ciò che non lo è, determina una trasformazione alla quale il nucleo familiare tenta di far fronte con le proprie forze e la propria capacità naturale di mediazione. Poiché a volte però, ciò non è sufficiente, è necessaria la presenza di un terzo neutrale e imparziale, che aiuti la famiglia immigrata a superare il conflitto. In questo caso si può parlare di mediazione familiare interculturale, strumento complesso e ancora poco studiato.

A conclusione di questo capitolo mi vengono in mente le parole di Amos Oz. L'ho trovate cercando un documentario sul web "Madri"- un viaggio tra le testimonianze di alcune donne israeliane e palestinesi che hanno vissuto il dramma della guerra. In un'intervista al Corriere della Sera, Oz afferma:

«Credo profondamente nella mediazione, non tanto per un approccio di tipo politico. È la mia esperienza privata che mi ha fatto capire che senza mediazione è difficile concepire un rapporto tra un padre e un figlio, tra un marito e una moglie, tra un fratello e una sorella, tra individui in generale. Bisogna partire dal fatto che gli esseri umani sono molto diversi tra loro, e senza mediazioni non è facile trovare un punto di incontro». «Purtroppo i giovani, che sono più idealisti,

non amano la mediazione», commenta. «La considerano un meccanismo disonesto, opportunistico: una mancanza di integrità. Invece per me la mediazione è coesistenza, è la capacità di vivere assieme. E questo vale per due individui, come per due popoli. Molte persone pensano che il contrario della mediazione sia l'integrità. Invece per me il contrario della mediazione è il fanatismo e, quindi, la morte». «Il fanatico è un punto esclamativo che cammina. Non ha una vita privata. Appare come un altruista, visto che si interessa soprattutto agli altri. Ma non lo fa per capire l'altro, lo fa solo per costringere l'altro a essere ciò che lui pensa sia giusto essere. Per costoro, nessuna forma di mediazione è possibile». Qualsiasi fanatico pensa sempre di possedere la verità assoluta da imporre agli altri per il loro bene. «Proprio così. Ma anch'io ho una verità assoluta. Sono convinto che sia sempre un male infliggere dolore a qualcuno. Se dovessi sintetizzare tutti e dieci i comandamenti in un unico comandamento, in assoluto direi: non infliggere dolore a nessuno. Questo è il punto fermo della filosofia della mia vita. Il resto è relativo».

La mancata soddisfazione del bisogno di riconoscimento è spesso (per non dire sempre) uno dei fattori alla base dell'innescarsi di un conflitto; e d'altra parte è visceralmente connesso con il sentirsi compresi, ancor più che capiti.

Riflessioni finali

A conclusione di questa concisa analisi, aperta a nuovi approfondimenti, credo che il punto fondamentale sia *l'interazione* che viene a crearsi tra utente/beneficiario e vari attori sociali, operatori e mediatori; interazione che poi viene fatta oggetto di osservazione e analisi. La domanda sottesa al presente lavoro è quindi: *come fare ad analizzare questa relazione?*

I metodi di ricerca qualitativi assegnano ai soggetti osservati un ruolo attivo e importante, e attraverso il confronto prende corpo una relazione che può essere più o meno simmetrica, all'interno della quale i soggetti – mediatore compreso – sono spinti da bisogni diversi, a volte non reciprocamente comprensibili o comunicabili.

Si stabilisce una sorta di patto tra i mediatori ed i soggetti della mediazione, una sorta di alleanza, uno scambio di risorse diverse. Il mediatore possiede le tecniche e il sapere fornito dalle categorie concettuali che lui padroneggia; ma è solo grazie agli attori *con* cui interviene, che possiedono invece le azioni vere e proprie, che egli può applicare il suo sapere. È come se si creasse in ogni evento sociale una catena di mediatori, in cui ciascuno mette del suo per far “causare” l'intervento sociale successivo.

È una negoziazione cioè un'alleanza che non è mai una volta per tutte, ma nel corso del tempo viene via via ridefinita, perché entrano in gioco le identità dei beneficiari e del mediatore. Sarebbe interessante che il mediatore mantenesse traccia delle identità fornite dagli utenti nella fase di

reciproca conoscenza; infatti, l'identità degli utenti non è pre costituita, data a priori, ma si costruisce proprio nel corso della relazione con il mediatore, e quindi essa assume una forma differente a seconda delle situazioni e dei concreti attori in gioco in un dato momento. Diventa allora importante un punto d'osservazione esterno, bisogna avere la capacità di vedere le cose da un punto di vista esterno sviluppando una propria riflessività. E per osservare questa sorta di “gioco” e comunque necessario prendere le distanze. La mediazione è uno strumento che richiede una posizione di "equidistanza fra le parti" e presuppone che esse esprimano un consenso, una disponibilità a riesaminare i propri comportamenti in un contesto relazionale non giudicante, volto a facilitare l'espressione e la riflessione su fatti e comportamenti per capirne le motivazioni.

Inoltre l'operatore/mediatore può cadere nell'illusione del “salvatore”, di colui che risolverà tutti i problemi. Questo rende particolarmente difficile il momento del distacco, e anche questo va negoziato tra i soggetti coinvolti.

Per tale motivo, la mediazione potrà dirsi conclusa con successo quando entrambe le parti hanno sviluppato una visione nuova del fatto, arricchita dalla dimensione cognitiva ed emotiva dell'altro.

La mediazione può considerarsi uno strumento, un servizio finalizzato a migliorare la convivenza sociale, a discutere il conflitto. Il mediatore mira a stabilire o ristabilire una comunicazione fra le parti assumendo un ruolo contraddistinto da imparzialità, riservatezza.

Di primaria importanza è quindi per me riflettere anche sulla natura dei *legami* e sulle forme di padronanza: chi fa agire e chi è agito, e che influenza hanno questi legami sui soggetti. La mediazione, come credo ogni sorta di relazione con l'altro, serve a diventare *consapevoli*. Consapevoli di un attaccamento che non porta in sé nessuna verità, ma che se e

ricosciuto ed elaborato aiuta all'azione, ovvero e un continuo mediare tra
“*faccio ciò che voglio, cioè niente. Sono ciò che mi capita, e cioè tutto*”
(Hennion).

Bibliografia

- Aime M., *Eccessi di culture*, Torino Einaudi, 2004
- Buzzi I., Haynes J.M., *Introduzione alla mediazione familiare. Principi fondamentali e sua applicazione*, Giuffrè Editore, 2012
- Castiglioni I., *La comunicazione interculturale: competenze e pratiche*, Carocci Editore, 2008
- D'Alessandro M., Quattrocolo A., *La Mediazione Trasformativa come Prassi*, Quaderni di Mediazione, Anno II, n.5, 2007
- Dusi P., “*La mediazione familiare in prospettiva interculturale*” in Portera A. e Dusi P., (a cura di), “*Gestione dei conflitti e mediazione interculturale*”, 2005
- Hannerz U., *Esplorare la città. Antropologia della vita urbana*, Il Mulino, Bologna, 1992
- La Cecla F., *Il malinteso*, Edizioni Laterza, 2005
- Margalit Cohen Emerique, *Per un approccio interculturale nelle professioni sociali e educative. Dagli inquadramenti teorici alle modalità operative*, Erickson, 2017
- Parkinson L., *La mediazione familiare*, Erickson, Trento 2011, pag. 80
- Romania V., Zamperini A. *I facilitatori culturali: un esempio di comunicazione interculturale su strada*, 2010. Consultabile all'indirizzo : <http://www.aipass.org/paper/romania.pdf>
- Saraceno C., *L'equivoco della famiglia*, Edizioni Laterza, 2017