

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITÀ di BOLOGNA

SCUOLA DI LINGUE E LETTERATURE, TRADUZIONE E INTERPRETAZIONE

SEDE DI FORLÌ

CORSO di LAUREA IN

MEDIAZIONE LINGUISTICA INTERCULTURALE (Classe L-12)

ELABORATO FINALE

Il ruolo del mediatore linguistico interculturale

nei provvedimenti di affido

CANDIDATO

Chiara Parisini

RELATORE

Elio Ballardini

Anno Accademico 2015/2016

Primo Appello

<b>Introduzione</b>	3
<b>Abstract</b>	4
<b>1. L'affidamento familiare</b>	
1.1. L'affido in Italia: le diverse forme di affidamento e dati relativi	5
1.2. Principi generali e attori coinvolti	6
1.3. Normative di riferimento : 184/1983, 149/2001 e 173/2015	9
1.4. Gli obiettivi dell'affidamento	11
1.4.1. Gli obiettivi intermedi	12
1.4.2. Gli obiettivi finali	13
<b>2. Il mediatore linguistico interculturale</b>	
2.1. Mediatore culturale o interprete?	16
2.2. Lo scenario italiano e il quadro normativo	18
2.3. Requisiti e ruolo del mediatore	19
2.4. Ambiti di intervento	21
2.5. Problematiche più frequenti	22
<b>3. Esperienza sul campo</b>	
3.1. La cooperativa sociale Dialogos di Forlì	24
3.2. L'attività delle mediatrici nei provvedimenti di affido	24
L'intervista alle mediatrici	
<b>Osservazioni finali</b>	30
<b>Bibliografia</b>	32
<b>Sitografia</b>	32
<b>Ringraziamenti</b>	33

## **Introduzione**

Il presente elaborato ha come scopo l'analisi dell'essenzialità della figura del mediatore all'interno dei provvedimenti di affido. La complessità di tale istituzione necessita di una risposta mirata per fornire miglior intervento possibile.

La potenzialità del progetto di affido non è sempre evidente. Delineando i contorni di tale provvedimento e dei vari ruoli che si inseriscono per la sua realizzazione, cercherò di evidenziare come esso non voglia essere una scelta punitiva nei confronti della famiglia di origine ma riabilitante tramite la spiegazione dei molteplici obiettivi che ci si pone quando si opta per l'affidamento. Una breve parentesi storica, che fornirà dati concreti sul territorio italiano, permetterà al lettore di comprendere l'importanza e la portata di tale scelta ponderata.

Successivamente, analizzerò la figura professionale del mediatore interculturale. Dopo una necessaria parentesi terminologica - mediatore o interprete? -, metterò in luce la precarietà e parziale ambiguità in cui ancora esso si trova ad operare anche a causa della mancanza di una definizione univoca a livello nazionale. La specificazione dei requisiti necessari e del ruolo che il mediatore svolge nei vari ambiti di intervento, fornirà al lettore gli strumenti per leggere il capitolo successivo e comprendere meglio lo scopo che mi sono prefissata.

Infine, riporterò alcune parti dell'intervista realizzata a due mediatrici della cooperativa sociale DiaLogos di Forlì che hanno esperienza in ambito di affido. Le loro risposte sottolineeranno ancora una volta la necessità e la delicatezza del ruolo che il mediatore svolge nei vari ambiti in cui si trova ad operare, e maggiormente nei casi di affido.

## **Abstract**

Community interpreting is an essential part of the multicultural society we live in today. If multicultural doesn't mean "assimilation", the necessity of a professional figure who can allow the interpretation of the local culture or institution stands out. On the other hand, the inner potential of the foster care, expressly chosen between other possibilities such as adoption, it is better enhanced when all the parties manage to understand the interlocutor in its own background. The aim of this work is to highlight the value of the interpreter in a particular circumstance that may be marked by cultural conflicts, as foster care might be.

## **Résumé**

Le rôle de l'interprète est essentiel pour parvenir à une compréhension linguistique et, surtout, culturelle. Cela permettra aux deux interlocuteurs de comprendre et interpréter de la correcte manière les comportements et les valeurs de l'autre. On peut constater l'importance de la garde d'un enfant, comme instrument réhabilitant et pas punitif, qui est choisi exprès entre d'autres options comme l'adoption. L'importance de la compréhension réciproque est évidente, spécialement afin d'éviter des conflits d'ordre culturel dans une situation tellement complexe et délicat. L'objectif de ce travail est de marquer la valeur de l'interprète dans les cas de garde.

## 1. L'affidamento familiare

### 1.1. L'affido in Italia: tipologie di affido e dati relativi

Secondo il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, al 31 Dicembre 2012 in Italia erano 14.191 i minori interessati da un provvedimento di affido familiare (VIII Rapporto CRC).

Una volta identificata una situazione di difficoltà del minore nell'ambito familiare originario, i servizi sociali comunicano alla famiglia la necessità di tutelare il minore. Qualora la famiglia dia il consenso per l'allontanamento temporaneo del minore in attesa di una nuova stabilità e il successivo rientro, si parla di *affido consensuale*; al contrario, nel caso in cui la famiglia si opponga a questo allontanamento, il Tribunale per i Minorenni predispone il decreto di affidamento del suddetto minore e si parla di *affido giudiziario*. Quest'ultimo, rappresentava il 74,2% dei provvedimenti totali in Italia al 31 Dicembre 2012, seppur osservando notevoli divari tra una regione l'altra (VIII Rapporto CRC).

Partendo dal presupposto che i casi di affido sono sempre delicati e complessi, la necessità di rispondere in maniera precisa e puntuale alle esigenze specifiche di ciascun minore interessato ha portato ad una differenziazione delle varie forme di affido. La prima distinzione necessaria è tra affidamento intrafamiliare (il bambino viene affidato ai membri della famiglia allargata) ed eterofamiliare (il bambino viene affidato ad una realtà esterna al nucleo di origine). All'interno dell'affido familiare, si può evidenziare anche l'affidamento ad una comunità di tipo familiare di cui non tratteremo in questa sede. L'affido familiare può essere ulteriormente diviso secondo le modalità: *affidamento diurno o part-time*, dove il bambino trascorre con la famiglia affidataria una parte della giornata per alcuni o tutti i giorni della settimana, poiché la famiglia di origine necessita di aiuto nell'educazione del minore; *affidamento per periodi di vacanza*, per supportare la famiglia di origine carente nella rete sociale nei periodi di inattività del servizio scolastico o sportivo; *affidamento transitorio*, strettamente legato a situazioni di emergenza (quali un ricovero in ospedale) dopo le quali il minore rientrerà in famiglia; *affidamento a tempo pieno*, dove non è possibile stabilire in anticipo la durata precisa del progetto e che ha bisogno di continua valutazione per identificare gli interventi necessari per l'eventuale rientro in famiglia del minore (Corso di formazione per Famiglie Affidatarie, Materiale distribuito).

Questa tesi si concentrerà sull'affido eterofamiliare a tempo pieno.

## 1.2. Principi generali e attori coinvolti

L'affidamento è un intervento di tutela complesso, poiché vede coinvolte molte persone con ruoli differenti, che sono legate tra loro durante tutto il percorso (Cassibba, Elia 2007: 37). L'obiettivo comune è la tutela del minore in ogni sua necessità, e la complessità di questo provvedimento risiede anche in questo aspetto estremamente importante: ogni bambino ha le proprie esigenze, perciò è essenziale valutare ogni singolo caso e costruire un progetto *ad hoc* per la salvaguardia del benessere di quel determinato minore. Deve quindi essere chiaro che il centro di questo istituto è proprio il bambino, e non gli adulti della famiglia di origine o della famiglia affidataria.

Proprio guardando al fulcro di questo provvedimento, ovvero il bambino, l'effettiva tutela di quest'ultimo dal momento in cui viene allontanato dalla famiglia di origine per essere trasferito in un secondo nucleo familiare diverso dal proprio, è oggetto di dibattito. L'aspetto essenziale/la caratteristica particolare è la temporaneità del provvedimento (ibid.: 25): la famiglia affidataria è consapevole che il suo prendersi cura del bambino sarà temporaneo, mentre la famiglia di origine ritrova la propria stabilità così da poter accogliere nuovamente il proprio figlio. Al momento della stesura del progetto di affidamento, bisogna indicare la durata ipotizzata per quel determinato affido. Secondo la legge, però, "tale periodo non può superare la durata di ventiquattro mesi ed è prorogabile, dal tribunale per i minorenni, qualora la sospensione dell'affidamento rechi pregiudizio al minore".

Facciamo un passo indietro. Dal momento in cui gli operatori sociali evidenziano una situazione di disagio temporaneo nell'ambiente familiare del minore, iniziano una valutazione delle cause alla base di questa difficoltà e propongono l'affidamento familiare. Nel frattempo, si allertano le associazioni e le cooperative collaboranti con i servizi sociali per la ricerca della famiglia affidataria più idonea ad affrontare il percorso e le specifiche difficoltà dell'intervento. Tutto ciò avviene tramite una scheda di rilevazione. Una volta valutata la situazione della famiglia originaria e la famiglia affidataria, si procede alla definizione del progetto che deve avere l'obiettivo di rispondere alle esigenze di crescita del minore e portare ad un cambiamento rispetto alla situazione familiare di provenienza, così che il bambino possa sperimentare modelli positivi e alternativi a quelli conosciuti nella famiglia di origine (Cassibba, Elia 2007: 37). Bisogna ora procedere all'abbinamento tra il minore e la famiglia affidataria. Durante la realizzazione di tutto il progetto, è necessario un supporto costante da parte degli operatori sociali e delle varie reti sociali intorno agli attori coinvolti. Per prima

cosa bisogna preparare tutti in maniera adeguata e mirata al ruolo che svolgono: innanzitutto bisogna spiegare al bambino i motivi che hanno portato all'allontanamento dalla famiglia di origine, le modalità di inserimento nel nuovo nucleo e soprattutto l'obiettivo di questo progetto, affinché non si senta mai trascurato o in colpa per/la causa di questi cambiamenti difficili da comprendere fino in fondo. La famiglia di origine deve essere aiutata nella comprensione della prospettiva dell'affidamento del proprio figlio ad un'altra famiglia, così da far vivere questo intervento come opportunità per far nascere una nuova stabilità interna. Ciò può avvenire se questa famiglia si sente impegnata e coinvolta positivamente nell'intervento, se riesce a comprendere un po' alla volta le ragioni di questo provvedimento, allora assumerà anche un atteggiamento collaborante e positivo per raggiungere l'obiettivo prefissato. La preparazione della famiglia affidataria deve essere altrettanto curata. Essa infatti deve essere consapevole della temporaneità dell'accoglienza del bambino e non deve assumere atteggiamenti ostili nei confronti della famiglia di origine, così da non mettere il bambino in condizione di scegliere a quale famiglia essere leale (Comune di Bologna 2003).

Per raggiungere i tre principali obiettivi che l'affido si pone (offrire al bambino modelli relazionali positivi e ben funzionanti, superare eventuali blocchi nello sviluppo cognitivo e sociale del bambino, aiutare la famiglia di origine a ritrovare la propria stabilità e consolidare le proprie capacità genitoriali), il progetto dovrà tenere conto dell'essenzialità di un sostegno costante a tutti e tre i principali attori coinvolti (Cassibba, Elia 2007: 84).

Gli operatori competenti valuteranno tempestivamente la recuperabilità delle capacità genitoriali del nucleo familiare originario, in modo da intraprendere un percorso volto al miglioramento delle capacità genitoriali per il futuro rientro del bambino in famiglia. In sede di valutazione, se non è possibile superare la situazione di disagio che ha causato l'allontanamento del minore, si inizierà il procedimento di adottabilità (ibid.: 27). Durante il percorso ideato appositamente per la famiglia di origine, si dovrà lavorare sul rafforzamento delle risorse di coppia, sull'accettazione del trauma causato dall'allontanamento e sul suo successivo superamento (soprattutto se avvenuto a seguito di un provvedimento del Tribunale dei Minorenni) e tutti i relativi sentimenti di inadeguatezza, impotenza davanti alla distruzione delle dinamiche familiari personali instaurate fino a quel momento (ibid.: 48), e all'inserimento del proprio figlio in una seconda famiglia. È altrettanto importante aiutare i genitori perché mantengano i rapporti con il minore allontanato durante tutto il percorso di affido: verranno infatti istituiti degli incontri tra questi e il bambino, che permetteranno ai genitori di vivere i cambiamenti del proprio figlio e allo stesso tempo consolidare la propria

genitorialità nel percorso apposito. Il minore, in tal modo, non si sentirà abbandonato dalla famiglia di origine. Gli operatori sociali dovranno riportare periodicamente al Tribunali delle relazioni contenenti le considerazioni sull'andamento dell'affidamento, così da valutare se si sta percorrendo la strada giusta per il raggiungimento dell'obiettivo preposto.

Per la famiglia affidataria, sarà utile il confronto con altre famiglie affidatarie in gruppi di sostegno, colloqui con gli operatori sociali coinvolti o se necessario una formazione specifica per affrontare minori problematici, con disturbi gravi o handicap importanti (Comune di Bologna 2003). Questa famiglia dovrà trovare un nuovo equilibrio del proprio sistema in seguito all'inserimento del bambino in affido, adattando le regole, le strategie e anche le relazioni intrafamiliari preesistenti, così da non perdere la propria identità ma allo stesso tempo aiutare il minore nel superamento della perdita momentanea dei propri genitori e nella costruzione di relazioni solide e positive per la sua crescita. Inoltre, la famiglia affidataria deve confrontarsi con un aspetto capitale dell'affidamento: la doppia appartenenza del bambino. In particolare, dovrà tenere a mente la storia passata del bambino e il necessario mantenimento dei legami con la famiglia di origine, senza volersi sostituire definitivamente a queste figure (Cassibba, Elia 2007: 52-54). È inoltre importante che la famiglia affidataria conosca la storia passata del bambino, proprio perché essa non appartiene solamente ad un momento precedente della vita del bambino, ma ha sicuramente inciso sui comportamenti e sul modo di fare del minore coinvolto.

Non bisogna dimenticare che il bambino è il focus di questa istituzione. Esso infatti dovrà essere accompagnato ancor più che le due famiglie, poiché si troverà a dover far fronte ad eventi inevitabilmente traumatici, quali la separazione dal proprio nucleo familiare e l'accoglienza in un nuovo nucleo. Bisognerà comprendere a fondo il vissuto emotivo del minore per aiutarlo ad affrontare i cambiamenti che sperimenta e per sostenere in maniera adeguata il suo processo di crescita (ibid.: 37). Questo vissuto, infatti, ha inciso sulla sua identità di figlio e di individuo, e influenzerà anche tutte le successive acquisizioni che farà nel suo percorso di crescita sociale, relazionale e psico-fisica. I modelli che ha conosciuto fino a quel momento, per quanto non ottimali, sono le uniche modalità di relazione con il mondo esterno che il bambino ha sperimentato fino a quel momento. Un adeguato percorso di affiancamento, sia da parte della famiglia affidataria, sia da parte degli operatori sociali competenti, potrà offrire al bambino gli strumenti adeguati per un buono sviluppo. Questo supporto costante nei confronti del minore permetterà di far fronte alle modalità di reazione del bambino in seguito all'allontanamento dal proprio nucleo originario. Il bambino prova



infatti molti sentimenti contrastanti: il timore di non essere amato abbastanza dai propri genitori, rabbia nei confronti di questi ultimi, degli operatori e della nuova famiglia che lo accoglie. Inoltre, potrebbe idealizzare le figure genitoriali ignorando gli schemi problematici delle relazioni vissute a causa dell'incapacità di integrare aspetti contraddittori delle suddette relazioni (ibid.: 41). Sarà quindi determinante il modo in cui gli adulti che lo circondano aiuteranno il bambino a metabolizzare il distacco dalla propria famiglia e l'accoglienza nel nuovo nucleo, con tutte le difficoltà e le criticità che questi eventi portano con sé.

### **1.3. Normative di riferimento : 184/1983, 149/2001 e 173/2015**

I principi giuridici intorno ai quali si sviluppa questa struttura sono iscritti in tre leggi del Codice Civile italiano, regolanti il “Diritto del minore ad una famiglia”:

- Legge n° 184/1983 “Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori”
- Legge n° 149/2001 “Modifiche alla legge 184/83 ed al titolo VIII del primo libro del codice civile”
- Legge n°173/2015 “Modifiche alla legge 184/83, sul diritto alla continuità affettiva dei bambini e delle bambine in affido familiare”

A loro volta queste leggi italiane si rifanno ad altri codici internazionali.

Negli anni '60, l'ANFAA (Associazione nazionale famiglie adottive e affidatarie) effettuò numerosi studi volti alla preparazione di un testo legislativo che potesse codificare adeguatamente l'istituto dell'adozione, sempre tenendo come focus dell'attenzione le esigenze evolutive del minore (Cassibba, Elia 2007: 18). Nel corso degli anni successivi, questi studi ed altre proposte avanzate dal CIAI (Centro italiano per l'adozione internazionale) hanno finalmente visto un'adeguata risposta nella legge 184/1983, successivamente modificata dalla legge 149/2001. La grande portata innovativa della legge 184/1983 (art. 1, comma 1) consistette nell'esplicitare a chiare lettere che “*il minore ha diritto di crescere ed essere educato nell'ambito della propria famiglia*”. Questo concetto viene infatti ripreso anche al comma 5, con indicazioni più precise:

Il diritto del minore a vivere, crescere ed essere educato nell'ambito di una famiglia è assicurato senza distinzione di sesso, di etnia, di età, di lingua, di religione e nel rispetto della identità culturale del

minore e comunque non in contrasto con i principi fondamentali dell'ordinamento.

Risulta quindi evidente che la povertà materiale non è motivo sufficiente per l'allontanamento del minore in questione. La famiglia di origine riveste un ruolo essenziale nell'universo del bambino, per quanto i modelli che quest'ultimo può sperimentare al suo interno possano non essere totalmente positivi, come già spiegato nel sottoparagrafo 1.2. Nel successivo art. 2 comma 1, la legge prosegue affermando che

Il minore temporaneamente 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.

Si sottolinea la “temporaneità” nell'inidoneità delle capacità genitoriali, e si insiste sulla necessità prioritaria di interventi di aiuto e supporto in loco presso la famiglia, nella speranza di risolvere questa situazione di momentaneo disagio ed evitare di conseguenza l'allontanamento del bambino dal proprio nucleo originario. Qualora le cause della temporanea inidoneità dei genitori a prendersi cura del minore siano preponderanti rispetto alla possibilità di risoluzione a breve termine (ma gli operatori sociali ritengano comunque possibile il recupero), il legislatore ha preferito fornire una risposta ai bisogni primari del bambino tramite l'istituzione dell'affido. È da sottolineare che, essendo un progetto che vuole andare a soddisfare a pieno le esigenze evolutive di un bambino in una situazione di necessità, esso non è statico e definitivo ma in continua evoluzione. Nella periodica osservazione e valutazione dei cambiamenti della famiglia di origine e della crescita del minore nella famiglia affidataria, gli operatori sociali sono incaricati di accertare l'evoluzione del progetto rispetto alle previsioni iniziali realizzate in sede di stesura dello stesso in seguito alla decisione del Tribunale. Se la situazione si è modificata a tal punto da non riuscire più a prevedere il futuro recupero delle funzioni genitoriali della famiglia di origine, allora il Tribunale per i Minorenni stabilirà l'adottabilità del minore in questione.

Una precisazione diventa necessaria a questo punto: cosa significa “contesto familiare non idoneo”? Innanzitutto la rilevazione dei dati necessari alla decisione di presenza o meno di un contesto familiare non idonei parte dall'osservazione che gli operatori sociali devono svolgere

in seno alla famiglia in questione. Nell'art. 403 del Codice Civile l'inidoneità si definisce a grandi linee con l'abbandono morale o materiale del minore, il suo vivere in luoghi malsani o insalubri, oppure l'incapacità dei genitori di prendersi cura del suddetto per ignoranza o altre ragioni. Per aiutare gli operatori sociali nella rilevazione dei cosiddetti "fattori di rischio", gli assistenti sociali utilizzano una griglia di valutazione che segue il *Modello Process Oriented* proposto nel 2005 da Paola Di Blasio, psicologa, psicoterapeuta e docente universitaria di psicologia. Questo modello si concentra sui fattori di rischio distali e prossimali, rispettivamente i fattori sociali, familiari o individuali che possono interferire con le capacità genitoriali del nucleo di origine. L'obiettivo della compilazione della scheda e della relativa valutazione della situazione familiare non è stabilire se è stato commesso un reato nei confronti del minore, ma esaminare la condizione in cui il bambino di trova. (Corso di Formazione per le Famiglie Affidatarie, Materiale Distribuito).

#### **1.4. Gli obiettivi**

Il primo concetto essenziale è la scelta specifica dell'istituzione dell'affido in preferenza ad altre possibilità (quali l'adozione), poiché può rispondere nella miglior maniera ad una situazione ancora in fase di evoluzione. Infatti,

gli operatori ritengono necessario tenere lontano il bambino dal suo nucleo di appartenenza ma, allo stesso tempo, non reputano i motivi dell'allontanamento talmente gravi e irreparabili da voler procedere all'adottabilità (Cassibba, Elia 2007: 40).

Ciò significa che qualora venga scelto di attivare il provvedimento di affido nei confronti di un determinato minore, *non si sta rimandando ad un tempo indeterminato la decisione su che cosa fare per il minore* (ibid.: 62), ma si sta offrendo una seconda possibilità ad una famiglia che sembra essere in una temporanea situazione di difficoltà.

Proprio alla luce di questo principio fondamentale secondo cui l'affido è una decisione ponderata, è possibile riconoscere come il primo obiettivo è evidentemente quello di rispettare il diritto del minore ad avere una famiglia. Come già spiegato nei paragrafi precedenti, proprio per adempiere a questo diritto del bambino, qualora la famiglia di origine non fosse in grado di occuparsi del suddetto, si cerca di rispondere alle sue esigenze primarie non facendogli mancare gli affetti e la cura genitoriale. Per far ciò, è difatti necessario che un altro nucleo familiare accolga il bambino nella propria casa e nella propria realtà, comportandosi

con lui esattamente come farebbero con uno dei loro figli. Una volta entrato nella famiglia affidataria, infatti, il minore assume a tutti gli effetti lo status di “figlio”, (Legge 149/01).

Al fine di valutare l'efficacia dell'affido, è necessario esplicitare molto chiaramente nel progetto iniziale quali sono gli obiettivi che si intende raggiungere sia nei confronti del minore, sia della famiglia di origine. Il progetto dovrà quindi contenere indicazioni molto specifiche sui due tipi di obiettivi del provvedimento: obiettivi intermedi, ovvero i cambiamenti che si intendono raggiungere nel corso delle diverse fasi dell'affido, e obiettivi finali, cioè quelli a lungo termine che influiranno sul benessere del bambino e della sua famiglia.

#### **1.4.1. Gli obiettivi intermedi**

Se partiamo dal principio base che regola questa istituzione, il primo obiettivo che viene automatico porsi è fornire al bambino un contesto di cure stabile. La solidità della famiglia in cui il minore viene accolto, vuole essere uno strumento per aiutarlo a costruire dei modelli di relazione sicuri e stabili, cosa che non ha potuto fare fino a quel momento sperimentando dei modelli di attaccamento non positivi e instabili. Si vuole infatti compensare le carenze che il bambino ha sperimentato fino a quel momento per permettergli di crescere e costruirsi una personalità completa e solida. Questa necessità di solidità e stabilità nella rete relazionale è volta anche al recupero delle lacune nel procedimento di apprendimento, nella positività della scuola e nella fiducia verso gli adulti che gestiscono le realtà dell'apprendimento nella sua vita. In breve, si osserveranno i cambiamenti che il bambino avrà saputo realizzare nel corso del suo percorso nella famiglia affidataria. I cambiamenti saranno ovviamente contestualizzati e adattati all'età del bambino; possiamo tuttavia raggrupparli in tre macrocategorie:

- Competenze cognitive, ovvero la capacità di relazionarsi con gli altri (coetanei e adulti), di chiedere e offrire aiuto in una situazione di bisogno e la risoluzione di conflitti che possono verificarsi nella relazione con l'altro;
- Capacità di organizzazione del tempo e di gestione autonoma della cura della propria persona e delle proprie cose;
- Competenze emotive e affettive, ovvero la percezione delle proprie capacità e delle emozioni che sente, oltre alle relazioni che ha instaurato nel corso di quel periodo.

Nel corso della pianificazione degli obiettivi e della successiva valutazione, è necessario non dimenticare il ruolo fondamentale che svolge la famiglia di origine. Questa deve essere

accompagnata ed aiutata a modificare gli aspetti che hanno portato all'allontanamento del figlio, così da recuperare le sue capacità di *parenting*. Se il bambino sperimenta dei modelli positivi nella famiglia affidataria e li fa conseguentemente propri, bisogna parallelamente accompagnare la famiglia di origine alla modifica del suo contesto, al fine di poter poi accogliere il figlio in un ambiente sicuro. Qualora ciò non avvenga, il cambiamento raggiunto dal bambino sarà stato inutile e non avrà risolto alcun problema: al suo rientro in famiglia, i modelli sicuri che si è costruito stando a contatto con la famiglia affidataria si adatteranno nuovamente al contesto originario, annullando ogni miglioramento e riportando la situazione al punto di partenza.

Per stabilire gli obiettivi intermedi della famiglia di origine, gli operatori dovranno tenere conto del livello di partenza della famiglia e delle loro effettive potenzialità. È quindi essenziale pianificare nel dettaglio tutto il percorso che si ha intenzione di fare con questa famiglia, per poter successivamente valutare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi preposti. Oltre alla modifica del contesto e dei modelli relazionali che si mettono in gioco nella famiglia, bisognerà valutare il contesto sociale, economico e fisico in cui questa famiglia di trova a vivere. Si osserverà, ad esempio, quali sono i rapporti con il vicinato e se è presente una rete sociale forte pronta ad aiutare il nucleo nella cura del bambino (Cassibba, Elia 2007: 129-135).

#### **1.4.2. Gli obiettivi finali**

Accanto agli obiettivi intermedi, bisognerà tener conto anche degli obiettivi a lungo termine, che si possono riassumere principalmente nell'importanza di verificare la capacità della famiglia di origine di offrire un ambiente di crescita stabile e sicuro dopo il rientro del bambino. Bisogna però sottolineare la mancanza di linee guida comuni per la verifica oggettiva dei cambiamenti prodotti dall'affido: si procede alla valutazione di studi e di dati statistici raccolti nel corso degli ultimi anni, sperando in uno sviluppo di criteri di verifica omogenei e metodologicamente corretti nel futuro. Altrettanto necessario risulta a questo punto sottolineare l'impossibilità di valutare l'efficacia dell'affido basandosi sulla comparazione di dati statistici relativi a bambini che hanno sperimentato l'affido e di coetanei che sono invece cresciuti in un ambiente familiare solido e stabile fin dall'inizio. I primi non raggiungeranno il livello di sviluppo dei secondi con le stesse modalità e tempi: è infatti opportuno misurare i cambiamenti dei minori in affido seguendo la precisa situazione di partenza.

Tuttavia, possiamo identificare alcune macroaree condivise che consentono la valutazione dell'esito di un affidamento. La prima è il raggiungimento dell'autosufficienza in età adulta da parte del minore, coinvolto in un provvedimento di affidamento. Se teniamo a mente il principio fondamentale per cui si sceglie questo tipo di provvedimento (ovvero la necessità di fornire al bambino le cure necessarie mentre la sua famiglia recupera le sue capacità di *parenting*), allora viene automatico riconoscere l'importanza dei cambiamenti che si dovrebbero realizzare durante questo percorso: il bambino dovrebbe infatti acquisire i modelli relazionali e le capacità per costruirsi una personalità solida e forte, mentre parallelamente la famiglia di origine dovrebbe recuperare le sue capacità genitoriali per riuscire poi a offrire al proprio figlio un ambiente sicuro e positivo per la sua futura realizzazione. Il percorso di accompagnamento e sostegno alla famiglia di origine e, chiaramente, al bambino è volto ad evitare che i problemi sperimentati in precedenza influenzino in maniera definitiva le capacità del minore di provvedere ai propri bisogni in futuro. Successivamente, troviamo l'area delle competenze socio emotive, in cui evidenziamo la capacità di mantenere rapporti significativi con la famiglia, amici e con una buona rete sociale che faccia/fa parte della vita dell'individuo. Un criterio altrettanto importante è il benessere personale e la soddisfazione rispetto alla vita che la persona si è costruita, dove si osservano le aspettative che ognuno costruisce rispetto alla propria vita e la capacità di adattarsi alle diverse situazioni. Come ultima macroarea identifichiamo l'adattamento sociale, ovvero l'utilizzo di comportamenti socialmente accettabili nella vita quotidiana. Si osserveranno quindi due aree comportamentali principali: uso/abuso di sostanze, e la relativa frequenza e le motivazioni di questa scelta, e attività deviante, quali l'attitudine alla violenza nei confronti delle persone, uso di minacce o furti.

Tali criteri sono volutamente generali, poiché sarà necessario analizzare ogni singolo caso in maniera autonoma per stabilire il buono o cattivo esito dell'affidamento. Proprio per questa singolarità dei casi, esistono molte variabili che devono essere prese in considerazione quando si valuta l'esito di un affidamento e che possono quindi influenzarne il risultato, ad esempio: i cambiamenti di famiglia che ha sperimentato il minore, se è rimasto nella stessa realtà affidataria per tutta la durata del provvedimento o se invece ha vissuto numerosi cambi; la durata dell'affidamento, correlata alla stabilità della famiglia affidataria poiché il non cambiare continuamente realtà consente di crescere e cambiare acquisendo gli strumenti per affrontare il futuro; l'età del minore al momento della decisione dell'affidamento, per quanto non sia correlata direttamente all'esito del provvedimento, sembra influenzarlo qualora la decisione avvenga in

età adolescenziale del minore, probabilmente a causa della lunga storia di mancanze passata e alla problematicità specifica di questa età. Un altro fattore che può variare l'esito di un affido può essere il mantenimento dei contatti con la famiglia di origine durante il periodo di allontanamento, poiché rappresenta generalmente una minore problematicità al momento del rientro e una minore conflittualità con la famiglia affidataria. Anche la costituzione di quest'ultima può influire sul risultato. Generalmente una famiglia affidataria con più figli, tende a responsabilizzare il minore (non problematico, compreso tra 0-5 anni) anche grazie alla relazione con i nuovi fratelli, mentre una famiglia senza altri figli a carico, con genitori sopra i 40 anni, tende generalmente ad adottare uno stile ansioso nella cura del bambino.

## 2. Il mediatore linguistico interculturale

### 2.1. Mediatore culturale o interprete?

Sin dagli anni Novanta l'Italia è stata oggetto di notevoli flussi migratori che nel corso degli ultimi anni sono aumentati e si sono regolarizzati. Per far fronte alla necessità di comunicazione derivante da questa situazione, in ogni ambito della vita quotidiana quali ad esempio l'ambito sanitario, giuridico o scolastico, si presentano vari scenari di interpretazione. Prima di addentrarsi nell'analisi del ruolo che il mediatore ha nei provvedimenti d'affido, come mi sono preposta all'inizio di questo progetto, ritengo essenziale fare luce sulla questione terminologica relativa all'interpretazione/mediazione, che rispecchia la vastità e la complessità dell'universo delle diverse forme interpretative.

Innanzitutto, la forma più nota di interpretazione è quella di conferenza, seppure sia anche la più recente. Nacque infatti solo a seguito della Prima Guerra Mondiale quando si ritenne necessario istituzionalizzare una precisa tecnica per sopperire alla difficoltà della traduzione "frase per frase" utilizzata fino a quel momento. Nonostante la sua giovane età è diventata ben presto la forma di interpretazione più prestigiosa, grazie al suo largo impiego in seno alle istituzioni internazionali, riunendo sotto questa denominazione la cosiddetta interpretazione "consecutiva" e nel secondo dopoguerra "simultanea". Se l'*interpretazione di conferenza* si colloca in un contesto di "uguaglianza" tra gli interlocutori, che hanno una semplice difficoltà di comprensione linguistica ma non culturale, allora troviamo la necessità di definire quella interpretazione che avviene nella realtà quotidiana quando le istituzioni si trovano a dover comunicare con un cittadino immigrato che deve accedere ai servizi del Paese in questione. Gli studi sull'argomento hanno chiamato questa forma "Community interpreting", tradotta generalmente in italiano con *Interpretazione dialogica*, termine che sottolinea in maniera netta la fisicità di questa forma di interpretazione. Come cita Falbo (2013: 21)

Il *community interpreting* si svolge, invece, in contesti caratterizzati dall'interazione faccia a faccia, dalla bidirezionalità del processo traduttivo (dalla lingua straniera alla lingua madre e viceversa), dall'uso prioritario, benché non esclusivo, della modalità consecutiva, eventualmente abbinata allo chuchotage, e infine dall'asimmetria tra i partecipanti all'interazione.



Oltre alla differenziazione esplicitata da Falbo, si può sottolineare come questo tipo di interpretazione abbia goduto fino a qualche anno fa di un'importanza notevolmente inferiore, se non addirittura di scarso valore, rispetto alla più prestigiosa interpretazione di conferenza.

A seguito di questa breve differenziazione tra le principali forme di interpretazione, è essenziale affrontare un altro capitolo di questa parentesi terminologica.

Si rende necessaria un'analisi della figura che permette la comunicazione tra coloro che altrimenti non potrebbero capirsi. Guardando alla situazione italiana si pone innanzitutto la questione della differenza tra interprete e traduttore, che per semplicità definiremo come una basilica distinzione tra attività orale del primo, e scritta realizzata dal secondo. Rimanendo nell'ambito dell'oralità, dove la situazione di interfaccia tra persona immigrata e istituzione è molto più frequente e problematica, diventa necessario capire se la figura professionale del mediatore e dell'interprete sono sovrapponibili o addirittura opposte.

La presenza di una terza persona nella comunicazione porta in gioco notevoli complessità che analizzerò nel paragrafo 2.5, ma che è importante tenere a mente. Questo “triologo”, come cita Cotta-Ramusino (in Russo, Mack 2009: 56), non può basarsi su una semplice trasposizione linguistica del messaggio da un codice ad un altro: il mediatore/interprete deve trasmettere anche gli aspetti non verbali, paralinguistici e culturali che l'interlocutore ha inserito nella comunicazione. Partendo da questo punto in comune, cercherò di mettere in luce i punti di divergenza. Il concetto di mediazione linguistico-culturale porta in sé l'evidente impossibilità di scorporare l'apparato linguistico da quello culturale, come dimostrato dalla linguistica. Può quindi risultare interessante riproporre la riflessione di Luatti riguardo alla denominazione di questo ambito:

[...] l'espressione che appare più comprensiva e opportuna, è mediazione “interlinguistica e interculturale”, poiché tiene assieme gli aspetti della facilitazione-interazione linguistica e gli aspetti della dimensione relazionale dell'incontro (in Falbo 2013: 29).

Il suffisso “inter” mette in gioco il luogo in cui la mediazione si svolge. Essa infatti si pone l'obiettivo di eliminare lo squilibrio che c'è tra l'utente immigrato e l'istituzione, portando la comunicazione in quello “spazio che sta nel mezzo, che si colloca nel territorio dell'incontro e delle possibilità di interazione” (Falbo 2013: 29). Per brevità chiameremo questa figura mediatore interculturale o semplicemente mediatore. Ecco allora una prima differenza tra le due figure, che richiama evidentemente le discrepanze tra interpretazione di

conferenza (campo prediletto dell'interprete) e community interpreting (ambito di lavoro del mediatore): quest'ultimo si trova faccia a faccia con gli interlocutori e cerca di riequilibrare una situazione comunicativa evidentemente impari dal punto di vista delle conoscenze specifiche, quando l'interprete si trova generalmente nella cabina e media una comunicazione tra persone che possiedono approssimativamente lo stesso livello di conoscenza dell'oggetto del discorso. Ecco che Falbo chiarisce brevemente le principali differenze tra queste due figure:

La differenza tra i due tipi di interpretazione allora non si situa più a livello di competenza vs. incompetenza, formazione vs. assenza di formazione, visto che la formazione diventa un requisito essenziale, bensì a livello di contesto [...] 'community interpreting' è un termine sovraordinato ("overarching term") che ricomprende l'interpretazione che viene effettuata in seno alla società, ossia tra i residenti di un singolo paese ("within one country's own community") (2013:22).

## **2.2. Lo scenario italiano e il quadro normativo**

Dagli anni Novanta in poi, con l'intensificarsi dei flussi migratori e la successiva trasformazione in fenomeno stabile di portata sempre più crescente, si è intensificata la diffusione della pratica di mediazione linguistica nei vari ambiti della società. Con il tempo, il continuo aumento della richiesta ha portato ad una crescente legittimazione di questo servizio. Tuttavia, ancora oggi è necessaria una definizione molto più specifica della figura professionale, poiché questo processo non è andato di pari passo con la rapida crescita della domanda (in Luatti 2006: 17).

Se nel 1900 il termine "mediatore madrelingua" compare nella circolare 205 del Ministero dell'Istruzione come figura che ha il compito di permettere la comunicazione tra la famiglia immigrata e la scuola, senza specificare in alcun modo eventuali competenze richieste al "mediatore madrelingua", è solo nel 1998 che si inizia a delineare una figura professionale che può rispondere al nome "mediatore", come lo si intende al giorno d'oggi. È infatti il Testo Unico sull'Immigrazione, Dlgs. 286/98, a citare:

[...] comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori culturali qualificati (art. 38 comma 7b).

Per la prima volta si stabilisce che il mediatore deve essere qualificato, che rappresenta un passo estremamente importante poiché sancisce la necessità di una formazione mirata e non il ricorso a mediazioni improvvisate. Le leggi successive, tuttavia, non apportano sostanziali modifiche a tale testo lasciando questa figura nel limbo della definizione/non-definizione (CESVOT 2010: 19).

Le regioni si sono successivamente attivate per far fronte a tale contesto confuso e vago, portando a uno sviluppo non omogeneo e frammentato della realtà della mediazione culturale sul territorio italiano. Molteplici sono state e sono tutt'ora le iniziative e le associazioni che sono all'avanguardia rispetto a tale necessità. In alcuni territori, come Bologna, si sta cercando di creare, o si è già creato ma si sta cercando una forma definitiva, un albo regionale dei mediatori culturali. Certa rimane la necessità di una maggiore definizione unitaria e di un conseguente appianamento delle differenti terminologie per definire la stessa figura. L'eliminazione dei diversi appellativi rappresenterebbe l'eliminazione di tutte le ambiguità che ruotano intorno all'intervento del mediatore.

### **2.3. Requisiti e ruolo del mediatore**

L'etimologia della parola "comunicazione", dal latino *cum* e *munire* = legare insieme e *communico* = mettere in comune o rendere partecipe, racchiude di per sé un indizio su come si inserisce il mediatore in un dialogo. Quando due persone comunicano tra loro, condividono dei saperi e interagiscono tra loro, costruendo e negoziando un senso comune in un determinato contesto con un determinato scopo (in Russo, Mack 2009: 69). L'interazione non può, però, avvenire qualora i due interlocutori non condividano il codice comunicativo poiché vengono a mancare tutte le premesse finora esplicitate, ed è qui che si inserisce la figura del mediatore con lo scopo di ripristinare la comunicazione tra A e B, senza tuttavia sostituirsi a loro (Figura 1)

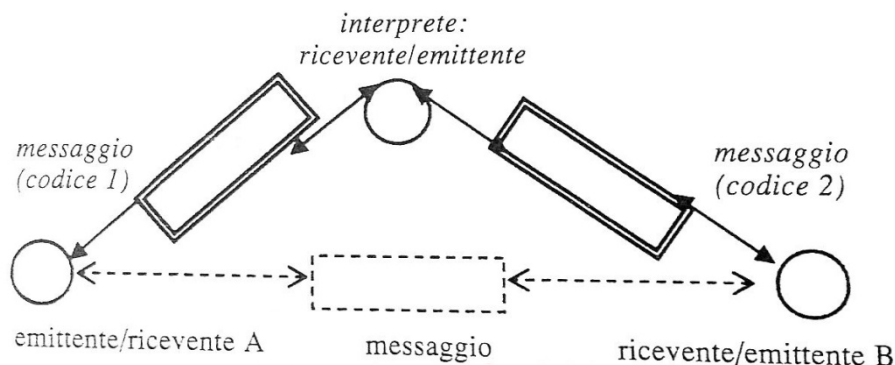


Figura 1: il mediatore (interprete) nella comunicazione

Se A e B, rispettivamente emittente e ricevente in maniera alternata, usassero lo stesso codice comunicativo si avrebbe lo schema rappresentato dalle righe tratteggiate nella figura 1. La comunicazione sarebbe lineare: A emette un messaggio scegliendo il codice che ritiene più adatto al contesto e B lo riceve e lo interpreta, ripetendo questo pattern nel momento in cui diventa emittente. Quando A e B non usano lo stesso codice comunicativo, questo schema lineare non può realizzarsi poiché il ricevente non riesce a decodificare e interpretare il messaggio che l'emittente vuole trasmettere. Proprio qui si inserisce il mediatore (chiamato interprete nella figura): diventa, infatti, ricevente ed emittente a sua volta, poiché deve interpretare il messaggio di A e successivamente trasmetterlo a B nel codice che può decodificare. Da un “dialogo” si passa quindi ad un “trialogo”, come anticipato nel paragrafo 2.1 (in Russo, Mack 2009: 66).

Dando per assodato che l'aspetto linguistico e culturale siano inscindibili, come discusso precedentemente, è indubbio ciò che sostiene Rudvin, a proposito delle incomprensioni che possono insorgere quando ci si trova a mediare due lingue/culture diverse:

Tradurre o interpretare due lingue significa necessariamente (anche) mediare tra due culture, dover gestire non solo aspetti semantici, ma anche convenzioni di cortesia, rapporti tra i sessi o tra fasce d'età differenti, aspetti di gerarchia e ruoli o strategie di negoziazione, per fare solo alcuni esempi. Inoltre, può significare dover (cercare di) colmare vuoti concettuali e istituzionali (in Russo, Mack 2009: 133).

Questi uomini che costruiscono ponti, come spesso sono definiti i mediatori, non di rado sono costretti a “rendere espliciti modelli, caratteristiche, elementi legati all'appartenenza culturale” (Falbo 2013: 31) per cercare di eliminare la disparità innata ed evidente tra i due interlocutori, quali un immigrato e un nativo spesso rappresentante di una istituzione locale.

L'obiettivo è, infatti, mettere il cittadino "minoritario" nelle condizioni di poter leggere la cultura italiana in un'ottica di relazione paritaria con l'interlocutore.

Per poter svolgere nel miglior modo possibile il suo compito di strumento facilitatore, il mediatore deve essere ben consapevole del suo ruolo e dell'effetto che può avere la sua presenza, nonché deve rendere completamente trasparente il suo operato ai due interlocutori per far sì che essi comprendano la funzione che svolge (in Russo, Mack 2009: 11). Affinché il mediatore possa offrire tale servizio, deve innanzitutto conoscere in maniera approfondita se stesso ed essere capace di riconoscere eventuali errori o mancanze, poiché deve porsi come "luogo neutrale della comunicazione", per quanto talvolta possa essere motivo di difficoltà. Questo avviene perché spesso il mediatore è portatore di un'esperienza simile a quella della persona che si trova accanto ed è costretto a mantenere un'equidistanza da A e B per motivi deontologici. Deve inoltre conoscere perfettamente le procedure del suo lavoro e avere spiccate capacità empatiche poiché gli aspetti non verbali costituiscono circa il 90% dell'atto comunicativo. Risulta altrettanto indispensabile che il mediatore abbia delle conoscenze di base di psicologia per potersi rapportare al meglio con entrambi gli interlocutori, guidandoli verso la costruzione del senso comune (in Russo, Mack 2009: 207, 208).

#### **2.4. Ambiti di lavoro**

Il ruolo del mediatore è immediatamente associato alla traduzione di un codice linguistico verso un secondo, e di conseguenza agli imprescindibili elementi culturali. Ciò però non è la rappresentazione esaustiva delle mansioni che svolge un mediatore.

Come spiegato nel paragrafo precedente, il mediatore viene chiamato in causa quando due interlocutori non riescono a comunicare, ma trasmettendo i messaggi tra A e B deve anche fornire alla persona immigrata gli strumenti per interpretare la cultura e le istituzioni italiane con l'obiettivo di evitare o risolvere eventuali situazioni di conflitto. È chiaro quindi che il mediatore svolge molteplici mansioni: accompagna l'immigrato nella sede delle istituzioni, si pensi ad un mediatore che accompagna una donna immigrata al consultorio per un percorso di accompagnamento durante la gravidanza e assiste l'operatrice dell'ospedale nel fissare i successivi appuntamenti con la paziente. Egli non solo negozierà il giorno, ma probabilmente scriverà gli appuntamenti per la gestante e le spiegherà in cosa consisteranno gli esami e dove si svolgeranno. Ovviamente, questo esula dalla traduzione delle frasi per una mera

comprensione del messaggio, eppure rientra nei compiti (più o meno codificati) di un mediatore.

Gli ambiti di lavoro di un mediatore possono essere molteplici, pur tenendo in mente che siamo nell'ambito sociale del *community interpreting*. Nel corso degli ultimi anni gli ospedali hanno assunto stabilmente diversi mediatori linguistici per far fronte alla crescente necessità di accesso ai servizi sanitari da parte di utenti non italofoeni. Nel settore pubblico il mediatore può trovare spazio anche in ambito scolastico, ad esempio accompagnando i bambini che non conoscono la lingua durante l'apprendimento della lingua e lo svolgimento dei compiti, oltre che essendo di sostegno agli insegnanti con attività di supporto di aggiornamento. Ancora nelle carceri, nei tribunali e nelle questure; nei centri di accoglienza, negli enti locali e in strutture ricreative. Nel settore privato invece lo possiamo trovare nelle banche, nei sindacati o nelle assicurazioni.

Ritengo ormai chiaro il motivo dell'importanza, se non dell'essenzialità, della presenza di questa figura quando ci si interfaccia con una persona che non parla la lingua locale, e che soprattutto non ha conoscenza delle regole e delle caratteristiche intrinseche del Paese.

## **2.5. Problematiche più frequenti**

Considerando la fisicità di tale servizio, pare essenziale formare i mediatori nella gestione di alcuni aspetti strettamente correlati alla buona riuscita o gestione di tale servizio.

Innanzitutto, un requisito estremamente importante risulta essere l'umiltà e la sincerità. Il mediatore deve essere sincero e trasparente nel suo operato, e deve inoltre essere in grado di riconoscere eventuali errori commessi durante lo svolgimento delle sue mansioni. Da non dimenticare, come specificato nel paragrafo precedente, è il continuo lavoro su se stesso. Esso permetterà al mediatore di conoscersi a fondo e di imparare a gestire le situazioni difficili con cui entra in contatto, “gli schemi mentali dannosi come il rancore, l'incertezza o la diffidenza” (in Mack, Russo 2009: 210).

Per instaurare un rapporto efficace con gli interlocutori il mediatore deve essere dotato di grande empatia, che si pone alla base di una buona comunicazione. Difatti, il mediatore si pone come trasmettitore di messaggi e non come filtro: deve essere in grado di trasmettere gli aspetti paraverbali e non verbali della comunicazione. D'altro canto, però, il mediatore non

deve essere parziale. Egli deve farsi guida degli interlocutori per portarli a quel “luogo neutrale” (in Russo, Mack 2009: 207) in cui la comunicazione può avere luogo e si può costruire il senso comune. Questo processo di decentramento risulta essere talvolta complicato a causa del passato del mediatore, che probabilmente ha vissuto un’esperienza simile a quella dell’utente non italofono. A maggior ragione, è evidente come il continuo lavoro personale può aiutare il mediatore a mantenere la giusta equidistanza da entrambe le parti, a “essere l’uno e l’altro e nessuno dei due” (ibid.: 208). Sempre in questo ambito si inserisce la consapevolezza del ruolo che si ricopre e dell’effetto che la propria presenza può avere sulle parti, altrimenti definita come *visibilità/invisibilità* del mediatore, dove nessuno dei due termini porta con sé un’accezione negativa. Il mediatore risulta infatti talvolta visibile, quando deve aiutare l’utente a comprendere il funzionamento delle istituzioni locali, ma invisibile quando si fa tramite della comunicazione, poiché dovrebbe riuscire a trasmettere anche il “non detto” proprio come se fosse una conversazione lineare. Ovviamente, ciò risulta possibile quando il mediatore è ben conscio della sua funzione nella specifica situazione, senza trasformarsi in “avvocato” di una delle due parti.

Lo stress è un altro fattore che si inserisce prepotentemente nella situazione comunicativa mediata. Per tutte le ragioni spiegate in precedenza (diverse mansioni, probabile storia personale simile all’utente, ecc ...), la gestione dello stress deve diventare essenziale per un buon mediatore. Egli, infatti, dovrebbe possedere alcune conoscenze essenziali in ambito psicologico per condurre al meglio la relazione con gli interlocutori.

Questi punti saranno meglio approfonditi e spiegati tramite l’intervista a due mediatrici della cooperativa DiaLogos di Forlì, presente nel capitolo seguente.

### **3. Esperienze sul campo**

#### **3.1. La cooperativa DiaLogos di Forlì**

La cooperativa sociale DiaLogos di Forlì nasce dalla fusione di altre due cooperative attive a livello regionale dal 1996. Si inserisce in progetti educativi scolastici come corsi di lingua e cultura italiana per cittadini stranieri e laboratori linguistici per minori stranieri (L2), oltre ad altri progetti volti all'integrazione interculturale nelle scuole del territorio e volti agli adulti. È incaricata della gestione del Centro dei Servizi per l'Integrazione nel Comprensorio forlivese, dei progetti di *housing* e di cooperazione per lo sviluppo. Svolge anche numerose attività di ricerca sui temi dell'intercultura e di consulenza sui temi dell'immigrazione. Inoltre svolge servizi di mediazione interculturale in ambito educativo, sociale, lavorativo, sanitario nelle province di Forlì e Cesena.

Questa cooperativa si avvale dell'opera di numerosi soci e collaboratori provenienti da tutte le parti del mondo. La maggior parte dei suoi operatori possiede la qualifica regionale di Mediatore Interculturale.

#### **3.2. L'attività delle mediatrici dei provvedimenti di affidamento**

Ho intervistato due mediatrici culturali facenti parte di questa cooperativa, che lavorano in progetti scolastici e sanitari, oltre alla richiesta di intervento nei provvedimenti di affidamento sul territorio di Forlì.

Riporterò solamente alcune delle risposte che queste mediatrici mi hanno fornito, con il fine di mostrare quanto sia essenziale il ruolo che il mediatore svolge all'interno di queste situazioni particolarmente delicate e complesse.

Il materiale integrale dell'intervista è in possesso di chi scrive.

Le intervistate hanno risposto ad alcune domande riguardanti il loro percorso formativo (di cui propongo un breve riassunto di seguito), per poi condividere i requisiti e le criticità e del ruolo che ricoprono, e sottolineare cosa sono chiamate a fare quando viene richiesto il loro intervento per un progetto di affidamento.



**F.E. (mediatrice 1)**, di nazionalità italiana parla cinese e inglese, oltre alla lingua materna. Ha conseguito la laurea in lingua e cultura cinese presso l'università di Pechino e successivamente la qualifica di Mediatore Linguistico Culturale.

**H.X. (mediatrice 2)**, di nazionalità cinese parla italiano e inglese, oltre alla lingua materna. Una volta arrivata in Italia, durante gli anni dell'università, ha conseguito la qualifica di Mediatore Linguistico Culturale.

Di seguito riporto alcune parti tratte dall'intervista, che riprendono gli argomenti trattati nei capitoli precedenti e sottolineano la necessità del mediatore nei provvedimenti di affidamento, proprio a causa della complessità e delicatezza di tali situazioni.

### **Quali sono i requisiti essenziali per un mediatore?**

**F.E. :** [...] sicuramente la conoscenza del contesto culturale e sociale in cui si opera, in questo caso del contesto italiano e del contesto cinese. Quindi una buona conoscenza delle pratiche, della prassi e della cultura sia di appartenenza, che quella dell'altra lingua che si conosce. [...] Questo perché nei vari ambiti in cui il mediatore opera, la conoscenza del contesto è fondamentale. Poi, [...] riuscire a essere un buon facilitatore nella comunicazione tra le due parti. Per cui, sicuramente deve avere delle conoscenze riguardo alla comunicazione. E un'altra cosa che viene detta di questo ruolo è che il mediatore sia neutrale rispetto alle due parti che si trova a mediare. Anche quello è vero, ma sempre premesso la neutralità che un mediatore deve avere, la parte culturale è altrettanto importante. Essendo noi a conoscenza del contesto culturale di cui una delle due parti non è a conoscenza, è molto importante perché spesso i fraintendimenti non sono tanto linguistici [...] quanto culturali. Questa cosa va chiarita perché spesso viene fraintesa come non neutralità.

**H.X. :** Prima di tutto deve essere una persona sensibile, verso tutte e due le parti. [...] Deve essere una persona neutrale, perché non bisogna [...] difendere una persona ma è fondamentale essere neutro. Bisogna essere molto lucidi mentalmente e [...] quando uno non ha capito una cosa [...] mediare. Questa è mediazione.

**Gli interventi che svolgi nella mediazione, sono semplici trasposizioni di un messaggio o ritieni che talvolta il mediatore debba avere un ruolo più attivo e “filtrare” la comunicazione? Se non deve essere neutrale, in quali situazioni deve fare da filtro?**

**F.E. :** Allora, [...] è chiaro che nel momento in cui il nostro ruolo è quello di tradurre, ed è sempre un ruolo prevalente, noi dobbiamo trasporre un messaggio. Nel momento in cui ci si rende conto [...] che quel messaggio, così come viene riferito o riportato non viene compreso, il mio ruolo è quello di far presente al medico piuttosto che all'assistente sociale che quel messaggio non è arrivato nel maniera giusto per tanti motivi. [...] Penso che il mediatore, come dire, non debba mai filtrare niente da solo perché il messaggio è l'operatore che lo da, è l'operatore che deve dire determinate cose. Però se io mi rendo conto che in quel determinato modo il messaggio non è arrivato per una questione di linguaggio, per una questione appunto mancata comprensione di come funziona un determinato organismo [...] il mio ruolo è quello di far presente questo all'operatore per [...] poi trovare insieme il modo per comunicare questa cosa in maniera che possa essere recepita dall'utente. [...] Altrimenti il nostro ruolo di facilitatori della comunicazione va a cadere completamente. [...] Indipendentemente dalla neutralità, [...] sarei parziale se io decidessi autonomamente come filtrare un messaggio, invece è sempre l'operatore che deve dare il messaggio e non il mediatore.

**H.X. :** No, filtrare no. Non penso che noi dobbiamo filtrare la comunicazione. Neutrale sì, però filtrare no.

### **Quando è fondamentale l'intervento di un mediatore?**

**F.E. :** [...] è fondamentale nel momento in cui c'è una difficoltà di comprensione o di comunicazione legata ad una mancata conoscenza dei contesti di appartenenza. E in questi casi l'intervento del MLC è fondamentale, perché [...] a volte il mediatore culturale ha un valore aggiunto [...] poiché ha una conoscenza personale molto approfondita del contesto culturale.

**H.X. :** Dipende dall'ambito. [...] Ad esempio, in pronto soccorso se un paziente deve fare un intervento urgente [...] mediatore deve spiegare come e perché. [...] O se una persona ha una malattia e deve assumere medicinali per un lungo periodo, bisogna spiegare quali medicinali. [...] C'è molto bisogno anche in ambito scolastico, c'è molto bisogno di mediazione tra

scuola e famigliari perché il primo approccio per andare a scuola è con la famiglia e con gli alunni.

### **Nei casi di affidamento, qual è il ruolo del mediatore?**

**F.E. :** Qui parlo nello specifico dei casi in cui mi sono trovata ad operare. Nel caso di affido, il ruolo del mediatore è sia di facilitazione linguistica nel momento in cui la famiglia affidataria e la famiglia di origine devono comunicare [...] sia culturale perché nel momento in cui si trovano ad incontrarsi due famiglie provenienti da due culture diverse e a volte si trovano a confrontarsi in maniera molto stretta, anche la parte di appartenenza culturale ha un ruolo fondamentale perché è necessario chiarire usi, abitudini costumi diversi a livello di vita quotidiana [...] e anche di valori.

**H.X. :** Dall'esperienza che ho avuto io, [...] mediatore è quasi interprete, traduzione, passaggio di parole tra italiano e cinese. Poi ogni tanto se succede che una parte non capisce, [...] abbiamo il ruolo di far capire tutte e due le parti, non modificare.

### **E' richiesto l'intervento del mediatore durante tutte le tappe del provvedimento di affido?**

**F.E. :** Dipende, a me personalmente è capitato di intervenire un po' in tutti i momenti [...] perché i casi seguiti sono casi in carico ai servizi [...] e nel momento in cui c'è il decreto del Tribunale [...] i servizi devono comunicare con la famiglia. [...] Poi, ogni caso è a sé: ci sono casi in cui io sono stata presente in tutto il percorso ancora prima di arrivare all'affido, anche nel momento immediatamente successivo all'episodio che in qualche modo ha portato all'affido, di conseguenza è stato un percorso completo. Altre volte, invece, ti capita di intervenire così, per comunicare il provvedimento piuttosto che per l'incontro protetto.

**H.X. :** Nella mia esperienza, seguo due famiglie, dipende da situazione a situazione. Qualche situazione dall'inizio, non so se verso la fine perché ancora non ho provato la fine.

### **Quali sono le criticità del tuo ruolo? Sono comuni ai vari ambiti di intervento o sono specifiche dell'affido?**

**F.E.** : Allora, [...] sono sempre legate all'ambito comunicativo. Criticità inteso come momenti di difficoltà, sono sempre un po' legati all'ambito della comunicazione. A volte è molto difficile, sia da una parte che dall'altra, a comunicare e a far capire determinati meccanismi. Se penso ad esempio, nell'ambito dell'affido, è molto difficile a volte riuscire a far capire ad un genitore [...] cinese che viene da un contesto completamente diverso i ruoli e i vari compiti, ad esempio chi è l'assistente sociale [...] perché magari nel proprio Paese d'origine ha un ruolo completamente diverso. Cos'è il Tribunale dei Minori perché nel proprio Paese magari non c'è o se c'è si muove e si comporta in maniera completamente diversa. [...] Oltre ad una difficoltà, in particolare nell'ambito dell'affido, ti trovi ad operare in contesto molto delicato che riguarda una situazione familiare molto delicata. [...] Poi, è chiaro che ci può essere la difficoltà prima o durante la fase degli incontri protetti, [...] magari la difficoltà è quella di riuscire a definire bene il proprio ruolo [...] però in quel caso, spesso, questa cosa si definisce prima assieme all'operatore. [...] La criticità a volte è questa nell'ambito dell'affido, ma è un po' anche la stessa, perché così come a volte si fa fatica a comprendere i meccanismi di funzionamento dell'ambito sociale, quali sono i vari ruoli, i vari organi e i vari strumenti e via dicendo, allo stesso identico modo avviene nell'ambito scolastico e sanitario.

**H.X.** : [...] Alcuni momenti, all'inizio di questo ruolo, anni fa, per certe persone che fanno fatica a capire cos'è un mediatore culturale. Certe persone, il mediatore è considerato un interprete che deve fare traduzione parola per parola, le persone dicono "ah, deve dire così, così e così, ma perché hai detto di più?" [...] Abbiamo attitudini diverse, costruzione della frase, da italiano in cinese non posso tradurre pari pari, spesso noi ci mettiamo un po' di spiegazione per i termini. [...] Da quello che ho fatto io, nell'affido il mediatore è quasi interprete, noi diciamo parola per parola. Perché affidamento sono situazioni diverse dalle scuole.

**Potrebbero esserci motivi di insoddisfazione tra gli attori coinvolti relativamente alla presenza e/o al lavoro che il mediatore svolge? Se sì, quali?**

**F.E.** : [...] Questo dipende sempre da che cosa l'operatore pensa che il mediatore sia. Quale sia il ruolo del mediatore. A volte gli operatori pensano che il mediatore debba essere puro e mero interprete, "io questo dico, tu questo dici", e nel momento in cui il mediatore fa presente che l'utente non sta capendo, non capisce quella parola, l'operatore dice "ma tu devi solo dire

questo”. Per cui, l’insoddisfazione dipende sempre da cosa l’operatore pensa che il mediatore debba fare. Se però le cose vengono chiarite subito, [...] i ruoli vengono concordati [...] non credo che ci debba essere alcun motivo di insoddisfazione. Anche perché noi siamo chiamati perché c’è una difficoltà e siamo chiamati per superarla.

**H.X. :** Magari un’insegnante pensa che un mediatore possa risolvere tutti i problemi. Però qualche volta sono loro che devono capire meglio il ruolo del mediatore. A volte pensano che il mediatore possa fare tutto. A volte ognuno ha un’idea diversa del mediatore. [...] L’affido è più delicato, lì i ruoli sono più definiti. Magari ci si tara anche strada facendo, soprattutto negli incontri protetti. Lì ci si confronta sempre, [...] anche per una questione di giudizio che l’operatore deve dare in quella situazione, ti viene molto spesso detto in maniera molto chiara “fai questo, non fare quello”. Il ruolo è più inquadrato.

## Osservazioni finali

Per quanto complessa e ancora in cerca di una definizione univoca, la figura del mediatore occupa un ruolo estremamente importante nella società multiculturale attuale. I servizi che può offrire, che come ho ampiamente spiegato, superano la mera traduzione di parole. Il suo compito si può riassumere con il termine “facilitatore”, secondo la sua definizione: *chi facilita, rende agevole il conseguimento di qualcosa* (Treccani). È importante notare come il *qualcosa* che si vuole *conseguire*, non è la comprensione linguistica, ma l’integrazione della persona non italoфона nella cultura italiana, o almeno offrire la possibilità di interpretare e comprendere al meglio ciò che per noi risulta ormai scontato e superfluo spiegare. Di conseguenza, il ruolo del mediatore ricopre una funzione essenziale in molti ambiti della vita quotidiana. È tuttavia innegabile che ancora necessiti di maggiori ricerche e investimenti per la sua definizione istituzionale e la rivalutazione del suo ruolo.

D’altro canto, anche l’affidamento richiede una grande competenza e una capacità di gestione delle varie figure coinvolte per far sì che risulti (o venga percepito come) un vero e proprio strumento riabilitativo e non punitivo. Se è un procedimento difficile da accettare e da comprendere per una famiglia italoфона, che in teoria è a conoscenza di tutte le regole locali, credo si percepisca immediatamente la difficoltà doppia che sperimenta una famiglia straniera che viene coinvolta in questo progetto. Ecco quindi la necessità di coinvolgere una figura che possa colmare il vuoto tra le istituzioni locali e i relativi simboli culturali associati e la famiglia straniera che probabilmente non ha una piena conoscenza né della lingua né degli aspetti culturali sottostanti. Il mediatore si inserisce in una situazione doppiamente conflittuale: innanzitutto, da un punto di vista emotivo, la famiglia si è vista “strappare” il figlio, successivamente ricollocato tra le braccia di una seconda famiglia; inoltre, probabilmente fatica a capire che ruolo ricoprono tutte le persone che vengono coinvolte e i criteri che seguono.

Se il mediatore, di per sé, ha un compito complesso e difficile nei vari ambiti di intervento (si pensi all’ambito scolastico o medico), nei casi di affidamento ricopre un ruolo ancora più essenziale, se possibile. “È sempre l’operatore che deve dare il messaggio e non il mediatore”, citando F.E. dal capitolo 3. Mettere l’utente non italoфона in condizione di poter comprendere e usufruire dei servizi che il Paese può offrirgli, non significa fare proprio il messaggio che l’interlocutore vuole trasmettere. Come hanno dimostrato le due mediatrici intervistate, il mediatore ha un ruolo molto complesso: deve essere presente e farsi tramite

esplicitando i concetti necessari per una piena comprensione da parte di entrambe le parti, non omettendo, o valutando personalmente l'utilità di un determinato evento o frase.

La polifunzionalità del mediatore, la sua competenza e la sua preparazione non sono solamente un valore aggiunto alla risoluzione di determinati conflitti culturali che si possono creare nelle realtà dell'affidamento, ma ritengo che siano caratteristiche necessarie per la buona riuscita di questo tipo di intervento, appositamente scelto tra altre possibilità. Proprio per la sua caratteristica potenzialità riabilitativa, bisogna rafforzare tutti gli strumenti che possono permettere il buon esito e la positività dell'affido, senza il rischio di penalizzare uno dei componenti.

## **Bibliografia**

Cassibba R., Elia L. (2007) *L'affidamento familiare*, Roma: Carocci Faber.

Comune di Bologna, coordinamento servizi sociali (2003) *Affidamento familiare*, Servizio Genitorialità e Infanzia.

Corso di formazione per Famiglie Affidatarie, Materiale distribuito, Bologna.

Russo M. e Mack G. a cura di (2005), *Interpretazione di Trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*, Milano: Hoepli.

Luatti L. a cura di (2006), *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione del mediatore*, Milano: FrancoAngeli.

Falbo C. (2013), *La comunicazione interlinguistica in ambito giuridico. Temi, problemi e prospettive di ricerca*, Trieste: EUT Edizioni Università di Trieste.

## **Sitografia**

CESVOT, Albertini V. & Capitani G. (a cura di), “La mediazione linguistico-culturale. Stato dell’arte e potenzialità” in I Quaderni n° 47, Aprile 2010 (consultato il 21/06/2016)  
<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/CESVOT%20MEDIAZIONE%20CULTURALE.pdf>

Dizionario dei sinonimi Homolaicus (consultato il 30/05/2016)  
<http://www.homolaicus.com/linguaggi/sinonimi/>

Vocabolario Treccani della lingua italiana (consultato il 20/06/2016)  
<http://www.treccani.it/vocabolario/>

VIII Rapporto CRC (consultato il 15/05/2016)  
<http://www.gruppocrc.net/IMG/pdf/VIIIrapportoCRC.pdf>



## **Ringraziamenti**

Tre anni, in realtà quattro se contiamo anche quello passato nella FUSP di Misano, sono lunghi. Azzarderei dire che sono sembrati infiniti, soprattutto verso la fine. L'intensità di questo percorso è direttamente proporzionale alla fatica fatta per arrivarci in fondo e alla soddisfazione che provo ora che mi guardo indietro.

La scelta dell'argomento è stata la risposta ad una necessità personale di approfondimento e di chiarezza a seguito di un percorso travolgente e combattuto come l'affido. Il mio primo grazie va quindi a tutti i cioccolatini che hanno abitato la nostra casa già affollata, riempiendola di gioia e amore. In particolare a Safia e Issa.

Un grazie al professor Ballardini per l'appoggio e l'accoglienza immediata dimostrata nei confronti del mio progetto, la disponibilità e la professionalità.

Grazie alla professoressa Niemants, per la sua introduzione all'interpretazione nel suo corso del primo anno, grazie alla quale ho immaginato un futuro in cui mi piacerebbe lavorare. Sempre disponibile e instancabile, rappresenta un grande esempio.

Vorrei ringraziare le amiche conosciute alla SanPel di Misano. Il mio primo anno di università è stato difficile emotivamente ma grazie a voi le quasi 4 ore di treno quotidiane tra andata e ritorno valevano lo sforzo. Grazie Gio, Vio, Fede e Michi fra tutte.

Un grazie grande quanto la distanza tra Bologna e Poggio San Marcello va a te, Beba. Sei stata la prima persona che ho conosciuto il primo giorno di presentazione della SSLMIT e da allora niente ci ha più separate. Siamo riuscite a superare anche le barriere linguistiche! La tua costante presenza e discrezione, sostegno e affetto sono stati un motore essenziale per questi tre anni. Festeggeremo questo traguardo insieme con un buonissimo the alla cannella brindando all'infinita soddisfazione di avercela fatta insieme.

Gandhi e Bea, siete due forze della natura. Il pendolarismo è una meraviglia se fatto con le persone giuste. Conosciute tra i sedili di un treno, siete compagne importanti del mio percorso fuori e dentro l'università. Come disse la Bea in un momento di miele: "alla fine non siamo mai andate all'università svogliate, perché comunque sapevamo che c'era da ridere insieme". Vi porto sempre con me.

A proposito di pendolari! Sissi e Gaia: grazie per i viaggi resi leggeri e divertenti.

Ele, la mia coinquilina di Parigi: grazie per la carica che mi dai ogni volta che ti sento i ti vedo. Parigi insieme a te ha avuto un gusto diverso.

Frenci, sei sempre stata mia moglie e come tale una presenza costante nelle mie giornate. Grazie di cuore per il sostegno nei momenti di stanchezza e di fatica generale, per aver volato da sola vincendo la tua paura per venire a trovarmi a Parigi e per esserci sempre.

Grazie a Bebe, Sara e Jacopo, i miei coeducatori e amici perché la strada è lunga e spesso in salita ma siamo sempre riusciti a farcela. La nostra crescita personale e i nostri percorsi ci hanno resi più forti. Grazie Avengers per il sostegno e per avermi sopportato durante questi anni.

La mia amica Rossa non può mancare. I vari giovedì in compagnia tua sono sempre una boccata di aria fresca nelle settimane piene e frenetiche. I tuoi capelli e il tuo sorriso sono compagni preziosi.

Grazie in generale alla mia famiglia perché è sempre stata fonte di energia e di carica.

Grazie Mamma e Babbo perché non mi avete mai fatto mancare niente. Siete l'esempio migliore che potessi desiderare. L'incoraggiamento non è mai mancato da parte vostra, nonostante fossimo tanti e le cose a cui pensare fossero ancora di più. Grazie Sara e Silvia perché siete due sorelle fantastiche, impegnative ma speciali. Grazie Matte e Marti per la vostra presenza e l'esempio che mi date.

Grazie ai nonni, Luisa e Marcello, per l'accoglienza e la forza che sanno trasmettere. Il coraggio che dimostrate ogni giorno è impagabile. Mi sento sempre a casa con voi. Grazie alla nonna Maria per la sua presenza e la sua forza. Grazie al nonno Jader per la sua puntualità e precisione, anche da lassù sei sempre vicino e di esempio.

Grazie nonna Bis, perché sei la roccia da cui tutto è nato. Sentirti dire che sei fiera dei nipoti che hai, è la cosa più bella che avrei mai potuto desiderare.

Grazie ad Andrea, compagno di viaggio tanto sperato e arrivato inaspettato sul lungomare di Cervia. Con te tutto ha preso la giusta direzione.