

# LINEE GUIDA E BUONE PRASSI PER IL CORSO DI BASE PER MEDIATORE INTERCULTURALE

a cura di

Michele Grisoni, Manuela Colombero

POLITICHE  
E SERVIZI  
SOCIALI

**FrancoAngeli**

## Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.





I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

# LINEE GUIDA E BUONE PRASSI PER IL CORSO DI BASE PER MEDIATORE INTERCULTURALE

a cura di

Michele Grisoni, Manuela Colombero

POLITICHE  
E SERVIZI  
SOCIALI

**FrancoAngeli**

Il volume è stato realizzato grazie al contributo della Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus di Torino.



Copyright © 2015 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

# Indice

<b>Presentazione</b> , di <i>Attilio Bondone</i>	pag.	9
<b>Prefazione</b> , di <i>Blenti Shehaj</i>	»	11
<b>Introduzione</b> , di <i>Guido Lazzarini</i>	»	15

## PARTE I LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

<b>1. Percorsi di mediazione culturale</b> , di <i>Guido Lazzarini</i>	»	21
1.1. Perché la mediazione culturale?	»	21
1.2. Identità sociale dell'immigrato e problemi di relazione	»	23
1.3. Modelli di comunicazione	»	26
1.4. Luoghi sociali e modalità di mediazione culturale	»	27
1.4.1. Modelli di mediazione naturale	»	27
1.4.2. Modelli di mediazione formale	»	28
<b>2. Riferimenti teorico-concettuali per la costruzione di un corso di base per mediatori culturali</b> , di <i>Michele Grisoni e Manuela Colombero</i>	»	37
2.1. La mediazione in contesti complessi e interculturali	»	39
2.2. Paradigmi propedeutici per la gestione del corso di base per mediatori interculturali	»	43
2.3. Importanza del contesto di riferimento per la progettazione di un intervento	»	43

2.3.1. Le best practice nei corsi per mediatore interculturale	pag.	44
2.3.2. Il lavoro in rete	»	45
2.4. Progettazione teorico/tecnica ed operativo/pratica	»	50
2.5. Il modello di contenimento dell'emergenza	»	50
2.6. Validità dell'approccio interculturale	»	54
2.7. Aspetti pedagogici di riferimento	»	54
2.8. Breve storia dell'esperienza	»	59

## PARTE II

### GUIDA PER UN PERCORSO DI FORMAZIONE PER MEDIATORI INTERCULTURALI

<b>1. Strategie di accoglienza, ingresso, orientamento e modalità di avvio corsi</b> , di <i>Michele Grisoni e Manuela Colombero</i>	»	65
1.1. Pre-iscrizione/sostegno/orientamento	»	65
1.2. Dalla pre-iscrizione alla selezione	»	66
1.3. Criteri di selezione	»	69
1.4. Prova di ammissione: test attitudinali, alcuni esempi	»	71
1.5. Percorso formativo e formazione del gruppo classe	»	80
<b>2. Gestione dei formatori e rapporti di reciprocità nella rete e nella formazione</b> , di <i>Michele Grisoni e Manuela Colombero</i>	»	89
2.1. Premessa alla selezione e gestione dei formatori per il CMI	»	89
2.1.1. Prerequisiti dei formatori	»	89
2.2. L'importanza dell'azione in rete	»	90
2.3. Il percorso formativo	»	94
<b>3. Metodi e strategie per la gestione degli stage e ricadute a livello occupazionale</b> , di <i>Michele Grisoni e Manuela Colombero</i>	»	101
3.1. Stage e inserimento lavorativo	»	101
3.2. Accoglienza e sostegno del corsista nella fase di stage	»	104
3.3. Alcuni esempi	»	106

**PARTE III**  
**MODALITÀ OPERATIVE**

<b>1. L'arte del mediare</b> , di <i>Katia Stefania Fabbro</i>	pag. 117
1.1. La mediazione: significati	» 117
1.2. Problematiche nella relazione tra autoctoni e immigrati e tra immigrati	» 120
1.3. Competenze peculiari del mediatore interculturale	» 126
<b>2. Esempio di modalità operative del mediatore culturale</b> , di <i>Sabina Darova</i>	» 133
<b>Riflessioni conclusive</b> , di <i>Michele Grisoni e Manuela Colombo</i>	» 139
<b>Bibliografia di riferimento</b>	» 141



## *Presentazione*

La rilevanza e la complessità dei fenomeni migratori sono ormai, drammaticamente, sotto gli occhi di tutti.

L'Europa sta lentamente, quasi con riluttanza, prendendo atto di un fenomeno che pare inarrestabile e la cui consistenza numerica, anno dopo anno, raggiunge livelli impensabili.

Si tratta di un fatto che incide profondamente sul tessuto, forse ormai così consolidato da apparire obsoleto, delle società del Vecchio Continente, producendo trasformazioni irreversibili e creando tutta una serie di problematiche che non possono essere eluse, anzi vanno affrontate e possibilmente risolte.

Si tratta dunque di trovare strumenti per governare questo flusso sia nella fase emergenziale di prima accoglienza sia nel processo di stabilizzazione che, per sua natura, necessita del lungo periodo.

Gli strumenti classici della conoscenza e della competenza specifica non sono sufficienti a garantire il buon esito se non assumono caratteristiche e dimensioni particolari.

Chi, come noi, opera da decenni negli interventi a favore dei migranti, giovani, adulti, donne, detenuti, rifugiati politici, sa che conoscenza e competenza non sono sufficienti.

Devono essere inserite, quasi immerse, in una visione più ampia, la cui dimensione valoriale sappia dare senso a tutto ciò che viene fatto: una visione grande che costituisce un imperativo morale è il vero valore aggiunto sul piano professionale, una visione sistemica che tutto sa cogliere e con

ogni aspetto interagire in una dinamica di relazione e di progettualità con persone, istituzioni, territori in continuo divenire.

In questo caso se è vero che la teoria illumina la pratica, è ancor più vero che è necessario che la pratica con la sua esperienzialità nutra la teoria e la renda capace di interpretare una realtà che si dimostra viepiù complessa.

Tali brevi considerazioni vogliono introdurre alla lettura di questo testo che si pone l'obiettivo di rendere partecipe il lettore di un modo nuovo di gestire un corso di formazione, in questo caso il corso di formazione di base per mediatore culturale.

La mediazione culturale nasce dalla pratica e dai contributi di esperienza vissuti nei territori a partire dagli anni Novanta del secolo scorso.

Accoglienza, raccolta di informazioni, processi di rilevamento, comunicazione, soluzione di criticità, accavallarsi simultaneo di attività rappresentano quello che noi chiamiamo “complessità insita nella mediazione culturale”.

Lo sforzo di risolvere le problematicità e di ricondurre a sistema (teoria) i molteplici riscontri esperienziali ci ha reso maggiormente consapevoli dell'importanza della mediazione culturale.

Un processo di integrazione che voglia salvaguardare come valore le differenze multiculturali (e in questo senso analoga fondamentale importanza ha il dialogo interreligioso) non necessita solo di strumenti, ma ha bisogno di modelli di riferimento consolidati e validati.

Ritengo che questo volume si ponga come prezioso sussidio per tutti coloro che si troveranno ad operare, con la mente e con il cuore, in questi settori di attività ormai così necessari a fronte della complessità dei fenomeni e dell'insorgere di dinamiche di tipo politico/religioso sempre più complesse e purtroppo talvolta anche violente.

Torino, 12 marzo 2015

*Attilio Bondone*  
Presidente Fondazione  
Casa di Carità Arti e Mestieri Onlus

## *Prefazione*

La raccolta e organizzazione delle buone prassi del corso di base per mediatore interculturale, oggetto del presente lavoro, ha come obiettivo di fondo quello di offrire un quadro di riferimento aggiornato in materia per le agenzie formative, per i servizi territoriali e per la Regione Piemonte.

Il presente lavoro non ha la pretesa di essere esaustivo, ma si propone di avviare un percorso di condivisione di esperienze, patrimoni e specificità volto a migliorare il background della formazione professionale dei mediatori interculturali.

La guida è il risultato dei lavori del tavolo “formazione” dell’associazione A.M.M.I. costituitosi nel giugno 2013. Il gruppo interdisciplinare è nato con l’intento di stimolare la condivisione e il confronto fra i diversi attori coinvolti nel settore della mediazione interculturale. Ciò è oggi di primaria importanza data la complessità del fenomeno migratorio e, quindi, la necessaria preparazione professionale e attitudinale richiesta agli operatori.

La principale esigenza percepita dal settore della mediazione interculturale è quella di una maggiore uniformità di azione nella formazione a livello regionale. Se, infatti, il territorio dispone di una rete affermata di mediatori interculturali che offrono il loro contributo nei più svariati settori, manca, ad oggi, una strategia formativa sistemica, ufficiale e condivisa. Il gruppo di lavoro ha, dunque, ritenuto opportuno procedere con l’individuazione delle buone prassi per la gestione dei corsi di base per mediatore interculturale, coinvolgendo le agenzie formative che prevedevano tali corsi nell’A.F. 2013/2014 per giungere alla stesura di linee guida condivise da

proporre alla Regione Piemonte come base per la definizione degli standard formativi ufficiali.

Il primo passo compiuto è stata una ricerca sul campo volta ad individuare le prassi di intervento messe in atto dalle agenzie formative: ci si è concentrati in modo particolare sulle pratiche di rilevamento dei fabbisogni territoriali dei mediatori nel contesto di riferimento, sulle strategie di accoglienza e di reclutamento dei partecipanti al corso e dei formatori, sulle strategie di orientamento in ingresso, sulle modalità di avvio dei corsi e sul coordinamento tra i servizi esistenti nei diversi ambiti.

La visione adottata nel presente lavoro mira a conciliare aspetti della formazione culturale, tecnica e professionale, in una cornice multiculturale. Il confronto fra gli attori nel tentativo di individuare le buone pratiche può consentire, oltre alle ricadute positive sulle attività delle agenzie formative (in termini di arricchimento reciproco e valorizzazione delle conoscenze) anche un miglioramento dei servizi territoriali.

Ulteriore beneficio atteso è una maggiore visibilità e credibilità di tale figura professionale rispetto a quei soggetti “altri” (fondazioni, centri di ricerca, università, associazioni, cooperative, istituzioni pubbliche e soggetti interregionali ed europei) che se ne avvalgono.

Il tavolo formazione A.M.M.I. intende ottenere il riconoscimento istituzionale della figura professionale del mediatore interculturale, finalizzato alla costituzione di un albo professionale sul territorio locale e nazionale.

Si ritiene necessario promuovere la collaborazione tra formazione universitaria e professionale per ottenere il riconoscimento di crediti formativi agli studenti che svolgano attività di stage e/o di formazione presso le agenzie formative, cooperative, associazioni, fondazioni e servizi del privato sociale locali.

La Regione Piemonte valuterà l’adeguatezza delle proposte contenute nel presente elaborato per un’eventuale diffusione alla rete delle agenzie formative regionali.

L’associazione A.M.M.I. ringrazia quanti hanno contribuito alla realizzazione di questa guida, scusandosi per eventuali inesattezze e omissioni. Un particolare ringraziamento va alla Regione Piemonte, settore Formazione Professionale, per l’interesse dimostrato al presente lavoro.

I nostri ringraziamenti a coloro che hanno collaborato al volume, in particolare al Prof. Guido Lazzarini, alla Dott.ssa Manuela Colombero e Katia

Stefania Fabbro, che, affrontando la complessa materia, gli hanno dato spessore e dignità scientifica.

Un grazie all'agenzia formativa SSF Rebaudengo che ha aderito all'iniziativa e alla Casa di Carità Arti e Mestieri che ha partecipato attivamente con la collaboratrice Dott.ssa Mariachiara Scudo.

Infine non possiamo dimenticare le collaboratrici dell'Associazione A.M.M.I. che con tanta dedizione hanno contribuito alla realizzazione del presente lavoro: le Dott.sse Betty Paez, Eneida Bici e Veronica Ivanov.

Un grazie particolare al Dott. Michele Grisoni che ha messo a disposizione la sua passione, la sua determinazione e la sua decennale esperienza in ambito formativo.

*Blenti Shehaj*

Presidente

Associazione Multietnica  
dei Mediatori Interculturali (A.M.M.I.)





# *Introduzione*

di *Guido Lazzarini*

## **1. Relazionarsi tra persone di culture diverse**

I bisogni non sono fissi, uguali per tutti, da rispettare in modo assoluto, senza alcuna negoziazione, soddisfatti automaticamente dai diritti definiti da leggi, regolamenti e procedure, sono invece diversi, mutevoli e in evoluzione, segmentati rispetto alle varie popolazioni e il loro effettivo soddisfacimento è dato dall'erogazione di un servizio effettivo, a seconda delle necessità.

Servizio è interazione e comunicazione e la prestazione del servizio è soggetta al tipo di relazione tra la persona che lo eroga e l'utente. Spesso il servizio è definito dall'Ente solo in astratto ma, concretamente, è in gran parte creato dall'operatore coinvolto nella relazione.

Ciascuna persona ha bisogno di servizi personalizzati, flessibili nel tempo e nello spazio, e soprattutto, integrati<sup>1</sup>. Per questo occorrono strategie di risposta a esigenze che, comuni a tutti i cittadini, possono diventare drammatiche per gli stranieri. Una strategia efficace è quella di istituire intermediari tra cittadini e pubblica amministrazione (Uffici d'informazione). L'insieme delle procedure è spesso molto complesso e oscuro tanto che non è semplice per nessuno, tanto meno per uno straniero, percorrerlo in modo efficace. Gli intermediari hanno quindi il compito di interpretare il bisogno informativo delle persone e di metterlo in relazione con la struttura

<sup>1</sup> Ghezzi M. (1996), *Il rispetto dell'altro*, La Nuova Italia Scientifica, Firenze, pp. 71-90.

dell'amministrazione. Gli intermediari culturali hanno necessità di conoscere non solo le procedure interne dell'amministrazione, ma anche i modi in cui vengono presentate le informazioni.

I problemi con gli immigrati sono gli stessi che si affrontano con gli altri utenti, aggravati dalle difficoltà legate alla comprensione linguistica e culturale. C'è da chiedersi se valgono i principi generali di servizio sociale teorici o se occorra un aggiornamento sulle tecniche e sui principi, così come viene evidenziato nella seconda parte del presente volume.

Non tutti gli immigrati devono essere considerati assistibili, molti, infatti, sono pienamente autosufficienti. Fondamentale è non creare discriminazioni rispetto alla normale utenza dei servizi: far pensare a privilegi aumenterebbe pregiudizi e conflitti già più o meno presenti. Aumentare l'assistenzialismo e la dipendenza comporta seri rischi, vanno invece incoraggiate responsabilizzazione e autonomia. L'aiuto maggiore è quello di favorire l'accesso ai servizi pubblici, favorendone la comprensione come politica dei diritti e non dei favori.

Se sul lavoro e sulla casa, la richiesta di diritto è sentita, lo è meno su altri fronti quali la salute, la cultura, la rappresentanza, ovvero i diritti civili ai quali pensa solo chi ha progetti migratori a lunga scadenza. Certo, ci vuole pazienza, tempo e rispetto delle differenze, ma aiuto vuol dire anche far presente i rischi che si corrono, se si violano le leggi vigenti, almeno laddove siano previste sanzioni. Dovere dell'operatore non è quello di forzare un inserimento ad ogni costo, adattando lo straniero ad un certo contesto, ma far presenti le difficoltà e, se è il caso, agire insieme per il cambiamento delle norme e delle consuetudini. Quindi agire per evitare discriminazioni, ma anche per evitare privilegi.

Se si vogliono rendere i rapporti di convivenza più giusti, razionali e meno conflittuali con lo straniero è necessario un progetto che non miri a renderlo simile a noi, ma ne difenda nella sua diversità. La convivenza è difficile e costringe a molte rinunce, ma offre anche straordinarie opportunità di incontro, crescita e arricchimento. La diversità crea tensione, mette a disagio, innervosisce, ma abbiamo bisogno di confrontarci con l'altro distinto da noi per essere quello che siamo, per riflettere su noi stessi e per cambiare in meglio.

Il mediatore interculturale non deve solo avere buone basi di conoscenza dell'antropologia, ma deve sapersi interrogare sulle "ragioni" dell'altro, sa-

persi muovere con rispetto nel mondo delle differenze, senza rinunciare alle consapevolezza del sé.

Anzitutto occorre rendersi conto che l'altro, che espone richieste ed esprime bisogni di vario tipo, ha una storia complessa, in parte personale e in parte culturale. Bisogna tenere presente però, anche, la propria cultura, i propri modelli, i propri valori, perché ogni situazione di incontro, di ascolto, di comunicazione, (sia verbale che dei gesti), è un modo per trasmettere e ricevere modelli culturali diversi. Così, fin dal saluto, dal darsi la mano, dall'usare il "tu" o il "lei", da tanti piccoli particolari che sembrano insignificanti, inizia uno scambio di messaggi da non sottovalutare<sup>2</sup>.

Fare cultura significa dare informazioni sulle "regole di funzionamento", sui codici accettabili e non, sulle norme scritte e non scritte che reggono i nostri sistemi di convivenza. Significa cioè offrire strumenti per negoziare, accettare o no, conoscendone i rischi, le nostre regole. Significa, in concreto, far capire che chi non ha il permesso di soggiorno rischia di essere espulso se fermato per strada; che lavorare in nero significa non avere diritti, subire soprusi o inimicarsi altri lavoratori che, invece, potrebbero essere amici; che non andare a lavorare senza giustificazioni può comportare il licenziamento per giusta causa; che non pagando l'affitto si rischia lo sfratto; che non avendo la patente o il bollo dell'auto o passando con il rosso vi sono multe e sanzioni; eccetera!

Per tutte queste ragioni è estremamente importante avere a disposizione mediatori linguistici, figure di connazionali preparati a capire e a tradurre le spiegazioni. Fare intercultura vuol dire avere un atteggiamento pedagogico mirato all'autorealizzazione di soggetti e di gruppi. Significa favorire situazioni di incontro, contatto e confronto tra persone diverse perseguendo alcune finalità:

<sup>2</sup> Nella cultura odierna, ad esempio, il saluto ha tutto un rituale che noi abbiamo semplificato con un semplice "ciao" tra amici e un "buongiorno" tra estranei. In alcune parti dell'Africa, invece, il saluto può durare anche mezz'ora, solo dopo che ci si è rassicurati a vicenda sulla propria amabilità e disponibilità si può entrare nel merito di altri argomenti. Pertanto non ci sono regole da seguire, ma l'operatore dovrà capire caso per caso, come sia meglio comportarsi. Occorre rendersi conto che chi si rivolge ad un operatore, ha delle aspettative, maturate da informazioni avute da connazionali che per passaparola consigliano di rivolgersi a un dato soggetto descritto nei particolari. Il rispetto per l'orario, a volte difficile anche per noi, diventa drammatico e difficile per gli stranieri che hanno una concezione del tempo del tutto diversa dalla nostra. Capita così che il ritardo ad un appuntamento sia considerato normale.

- *Interazione*: agire, pensare, progettare, discutere, dissentire con gli altri;
- *Reciprocità*: scambio di saperi, informazioni, risorse;
- *Accettazione*: riconoscere la legittimità delle differenze quando non ledano i diritti.

## 2. Struttura del volume

La prima parte del volume si sofferma sull'importanza della mediazione a partire dalla considerazione del radicamento dell'identità della persona nella cultura di appartenenza (primo capitolo).

Si sofferma poi sul significato stesso di mediazione (secondo capitolo).

Prende in esame, successivamente, i paradigmi orientativi di base da tenere presenti nella costruzione di una guida che orienti i processi di formazione dei mediatori interculturali (terzo capitolo).

La seconda parte prende in esame i momenti di costruzione del percorso formativo: il quadro di riferimento generale della formazione nell'ambito della mediazione; presentazione delle pratiche di rilevamento dei fabbisogni territoriali dei mediatori nel contesto di riferimento e individuazione delle strategie di accoglienza e di reclutamento dei beneficiari con relativa selezione ed avvio del corso; la selezione/gestione dei formatori e il coordinamento fra i servizi; il metodo di gestione degli stage a garanzia della coerenza fra formazione e occupabilità del mediatore formato.

La terza parte si propone di presentare percorsi di mediazione culturale sia sotto l'aspetto teorico e sia attraverso la presentazione di buone pratiche portate avanti nel percorso di mediazione culturale nei confronti di una persona immigrata sostenuta sia in problemi di chiarificazione personale a livello psicologico sia nella ricerca di soluzioni a problemi di tipo occupazionale e familiare.

*Parte I*  
*La mediazione interculturale*