



**SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI
GREGORIO VII**

(D. M. n. 59 del 3 maggio 2018)

Corso di Studi Biennale in Traduzione Specialistica e Interpretariato di Conferenza

Classe di laurea LM-94

TRADUZIONE SPECIALISTICA E INTERPRETARIATO

***La mediazione e il ruolo del mediatore
linguistico e culturale nei contesti di accoglienza:
dalla teoria alla pratica***

RELATRICE

Marinella Rocca Longo

CORRELATRICE

Adriana Bisirri

CANDIDATA

Chiara Iervolino

ANNO ACCADEMICO 2022/2023

Alla felice colpa di essere quel che sono.

A me stessa.

Saremo sempre in guerra io e te.

Nemiche, a volte alleate,

ma sempre guerriere.

Sommario

<i>Introduzione</i>	5
<i>Capitolo I - IMMIGRAZIONE E ACCOGLIENZA IN ITALIA, CAUSE E CONSEGUENZE</i>	7
1.1 Cos'è l'immigrazione?.....	7
1.2 L'integrazione: modelli a confronto	10
1.3 L'accoglienza in Italia.....	15
1.3.1 I sistemi di accoglienza.....	17
1.4 Quali sono le cause principali di emigrazione?	23
1.5 L'apprendimento dell'italiano L2 come fonte di integrazione	28
1.5.1 L'urgenza linguistica degli stranieri di apprendere l'italiano L2	31
1.6 Andare oltre la lingua.....	33
1.7 Come strutturare un intervento didattico di insegnamento della L2.....	34
<i>Capitolo II – LA MEDIAZIONE IN EUROPA E IN ITALIA E IL RUOLO FONDAMENTALE DEL MEDIATORE LINGUISTICO E CULTURALE</i>	37
2.1 Che cos'è la mediazione linguistico-culturale?	37
2.2 L'arte di mediare.....	45
2.3 I diversi ambiti di applicazione della mediazione.....	48
2.4 La mediazione in Europa e in Italia	52
2.4.1 La mediazione in Europa	52
2.4.2 La mediazione in Italia.....	55
2.5 Il mediatore linguistico-culturale.....	57
2.5.1 Le competenze del mediatore linguistico-culturale	60
2.5.2 La deontologia e l'etica professionale	62
2.5.3 Diritti e doveri del mediatore linguistico-culturale.....	63
2.5.4 La formazione del mediatore offerta dal sistema universitario italiano	65
2.6 L'importanza dell'interculturalità.....	67

Capitolo III – IL RUOLO DEL MEDIATORE LINGUISTICO E CULTURALE NEI CONTESTI DI ACCOGLIENZA ATTRAVERSO GLI OCCHI DI OMAR: DALLA TEORIA ALLA PRATICA	70
3.1 Il mediatore linguistico-culturale nei contesti di accoglienza.....	70
3.1.1 L’empatia del mediatore	74
3.2 I corridoi umanitari	76
3.2.1 La Comunità di Sant’Egidio e i corridoi umanitari.....	79
3.3 Intervista.....	83
Conclusioni.....	92
English section.....	95
Sección española.....	118
Bibliografia.....	142
Sitografia.....	145

Introduzione

L'argomento della tesi consiste nell'approfondimento della mediazione, in particolare della mediazione linguistico-culturale di cui ho intenzione di evidenziare l'importanza, unitamente all'imprescindibilità del ruolo del mediatore in generale e nei contesti di accoglienza. Lo scopo che mi prefiggo è quello di mostrare le peculiarità di questa attività professionale, prendendola in considerazione sia dal punto di vista teorico che da quello pratico. Sotto quest'ultimo profilo ho ritenuto opportuno intervistare Omar, un rifugiato proveniente dal Gambia che attualmente vive a Napoli da ormai nove anni, in modo tale da osservare attraverso i suoi occhi e le sue esperienze l'importanza della figura del mediatore. Inoltre, anche grazie ad Omar, ho avuto la possibilità di individuare ciò che andrebbe migliorato nel sistema di accoglienza degli immigrati.

Ciò che mi ha indotto a scegliere tale argomento è stata la mia esperienza da volontaria all'interno della Comunità di Sant'Egidio di Napoli, grazie alla quale ho avuto modo di conoscere la realtà migratoria e le complesse problematiche ad essa connesse.

L'elaborato è articolato in tre capitoli, il primo dei quali è dedicato all'immigrazione, all'accoglienza e all'integrazione. In esso ho analizzato le cause dell'emigrazione ed il funzionamento del sistema di accoglienza italiano. Nel suddetto capitolo mi sono proposta di analizzare i diversi fattori per cui gli immigrati fuggono dai Paesi di origine, abbandonandoli, in maniera spesso traumatica e con conseguenze molte volte drammatiche, alla ricerca, nella maggior parte dei casi, di una vita migliore, per poi passare ad illustrare la funzione dei Centri di accoglienza, le problematiche che affrontano gli immigrati nell'apprendimento dell'italiano L2 – che risulta peraltro essenziale per il loro effettivo inserimento nella nuova comunità – e le ulteriori difficoltà che essi incontrano nel processo di integrazione.

Il secondo capitolo è dedicato alla mediazione in generale, sia in Italia che in Europa, e all'importanza del ruolo del mediatore linguistico-culturale, con un breve approfondimento degli ambiti di applicazione della mediazione diversi da quelli che attengono al fenomeno dell'immigrazione. Successivamente ho esaminato le competenze proprie del mediatore, la sua deontologia professionale, concludendo con la specificazione dei diritti di cui egli gode

e dei doveri che è tenuto ad osservare, tutti finalizzati a garantire la qualità e l'etica del suo lavoro.

Infine, il terzo capitolo affronta nel dettaglio il tema del ruolo del mediatore linguistico-culturale nei contesti di accoglienza, di cui ho evidenziato un requisito etico fondamentale, quale è l'empatia. Ho affrontato poi il tema dei corridoi umanitari, soffermandomi su un convegno organizzato dalla Comunità di Sant'Egidio presso l'Università La Sapienza di Roma, a cui ho avuto l'opportunità di assistere. Nello stesso contesto ho parlato anche dell'attività svolta dalla Comunità di Sant'Egidio, passando, poi, all'intervista ad Omar, con la quale mi sono prefissa, come già accennato, di evidenziare le problematiche oggetto di studio, ponendomi nella prospettiva propria di un immigrato e passando così dalla teoria alla pratica.

Capitolo I - IMMIGRAZIONE E ACCOGLIENZA IN ITALIA, CAUSE E CONSEGUENZE

1.1 Cos'è l'immigrazione?

Con il termine immigrazione ci riferiamo a un aspetto del più generale fenomeno delle migrazioni, ovvero lo spostamento di singoli individui o gruppi di individui dal loro Paese di nascita e/o cittadinanza al Paese in cui hanno scelto di stabilirsi in modo permanente.

Molto spesso, quando si parla di “immigrati”, si dimentica che sono allo stesso tempo anche degli “emigrati”, motivo per cui risulta necessario evidenziare la distinzione tra due aspetti complementari: da un lato, l'emigrazione che focalizza l'attenzione sul Paese di partenza, dall'altro lato, l'immigrazione che, invece, focalizza l'attenzione sul Paese di arrivo o di sbarco. Ragion per cui, sulla base di quanto appena detto, possiamo affermare che quando parliamo di “immigrazione” ci riferiamo sia a un movimento (si parte dal proprio Paese per raggiungere il Paese che si è scelto come meta), sia a un risultato (si arriva nel Paese scelto come meta d'immigrazione, si tenta di inserirsi, e la società ospitante dà la definizione di “immigrato”)¹.

Per quanto riguarda il risultato, italiani, immigrati e stranieri appartengono tutti alla popolazione italiana anche se, a volte, sono considerati parte di tre categorie diverse. Se da un lato l'immigrato è considerato per definizione “colui che viene dall'estero”, dall'altro è considerato colui al quale viene attribuito un determinato stereotipo legato all'etnia e allo stato sociale².

L'Italia per gran parte della sua storia è stata terra di emigrazione e continua ad esserlo. Ad oggi, risulta uno dei cinque Paesi europei con la maggior concentrazione di popolazione straniera insieme alla Germania, Gran Bretagna, Francia e Spagna.

Negli ultimi 25 anni, il fenomeno migratorio è diventato sempre più diffuso, soprattutto a seguito della crisi economica internazionale. Secondo il Dossier statistico Immigrazione del

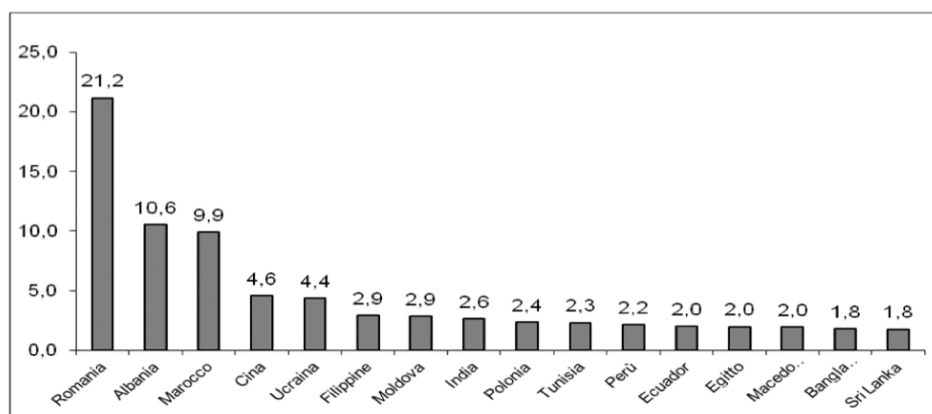
¹ Redattore sociale. (2015). *Attivi indispensabili e sempre più integrati: ecco gli “immigranti”*. Estratto da [https://www.redattoresociale.it/article/notiziario/attivi indispensabili e sempre piu integrati ecco gli immigranti](https://www.redattoresociale.it/article/notiziario/attivi_indispensabili_e_sempre_piu_integrati_ecco_gli_immigranti). Accesso il 3 febbraio 2023.

² Ibid.

2019 del Centro studi Ricerche Idos, gli stranieri residenti in Italia rappresentano l'8,7% della popolazione italiana: la metà dei residenti immigrati è di origine europea, poco più di un quinto di origine africana, il 20,8% di origine asiatica e il 7,2% di origine americana. La nazionalità più rappresentata è quella romena, seguita da quella albanese, marocchina e, infine, quella cinese e ucraina³.

L'Italia, a partire dalla metà degli anni Settanta, si è trasformata in un Paese di immigrazione, anche se, in realtà, il boom economico degli anni Cinquanta e Sessanta aveva già alimentato i primi arrivi di stranieri in Italia per ragioni lavorative. Tra il 1981-1982 sono arrivati in Italia i primi stranieri, per lo più di nazionalità greca e iraniana. Negli anni Sessanta, invece, sono arrivate le prime colf da Paesi cattolici come le Filippine, Sri Lanka, Bangladesh e, nel 1968, è stato il turno dei tunisini, i quali furono impiegati nel settore della pesca e dell'agricoltura. Negli anni Novanta il numero di stranieri soggiornanti è aumentato esponenzialmente, fino a raggiungere più di un milione nel 2000 e più di quattro milioni nel 2011, rappresentando quasi il 7 % della popolazione.

Figura 1 Cittadini stranieri residenti in Italia suddivisi per paese di cittadinanza (%). Dati risalenti al primo gennaio 2011.



Fonte: Il Sole 24 Ore (2022)

³ L'EURISPES. (2019). *L'immigrazione in Italia: tra dati reali, (dis)informazione e percezione*. Estratto da <https://www.leurispes.it/immigrazione-in-italia-tra-dati-reali-disinformazione-e-percezione/>. Accesso il 6 febbraio 2023.

Il fenomeno migratorio risulta essere particolarmente complesso e le cause sono di diversa natura. Ritroviamo, ad esempio, le cause di natura strutturale, ovvero i fattori di spinta e di attrazione. I primi, i fattori di spinta o *push factors*, portano un singolo individuo o un gruppo di individui a migrare. Invece, i secondi, i fattori di attrazione o *pull factors*, spingono un individuo o un gruppo di individui a scegliere un determinato Paese. Entrambi i fattori sono legati tra loro in quanto la loro combinazione determina il cosiddetto processo migratorio. In generale, tra i fattori di spinta che portano un individuo a migrare, ritroviamo: situazioni di sottosviluppo e povertà, persecuzioni politiche o religiose, mancanza di un'occupazione stabile, ostacoli che non consentono la realizzazione di progetti personali, emergenza ambientale, difficoltà legate alla realizzazione personale. Queste condizioni negative possono portare l'individuo a trovarsi in difficoltà nel luogo in cui, fino a quel momento, si è manifestata la sua identità. Per questo motivo risulta lecito che il suddetto individuo pensi ad un progetto migratorio in un luogo dove i fattori di attrazione rappresentano un potenziale per la realizzazione personale. Un esempio attuale riguarda gli emigrati del Terzo mondo che sono "attratti" dal mito dell'Occidente ricco sia dal punto di vista delle risorse che dal punto di vista lavorativo.

Il fenomeno migratorio viene analizzato anche attraverso diverse dimensioni. La prima dimensione è quella temporale, nella quale troviamo una distinzione tra migrazione temporanea (legata al lavoro stagionale per ciò che concerne l'agricoltura) e migrazione stabile (caratterizzata da un progetto migratorio che prevede un futuro nel Paese scelto come destinazione). A tale proposito, basandoci sulle ricerche riguardanti l'esperienza migratoria, possiamo affermare che il "mito del ritorno" risulta essere molto diffuso tra i migranti anche solo in virtù di un riscatto personale. La seconda dimensione è quella riguardante la regolarità dell'ingresso e della presenza nel Paese di destinazione con una documentazione idonea a tal punto da dimostrare la presenza dell'immigrato come cittadino di un altro Paese. Un'ulteriore dimensione riguarda la distinzione tra migrazioni forzate, volontarie e miste. La migrazione volontaria si riferisce ai migranti che scelgono in maniera autonoma e volontaria di migrare alla ricerca di migliori condizioni di vita sociali ed economiche. In realtà, non risulta possibile affermare fino a che punto queste migrazioni siano realmente "volontarie" dal momento che bisogna considerare le condizioni strutturali, ovvero i fattori di spinta, in cui queste ultime maturano. Anche il cosiddetto "mito del ritorno" ci fa capire che in realtà è difficile che una persona lasci volentieri il proprio Paese di nascita con i

relativi legami personali, parentali e amicali. La migrazione forzata, invece, riguarda quegli individui costretti a emigrare per cause di forza maggiore come, ad esempio, guerre, conflitti, penuria, disastri naturali, ambientali, chimici o nucleari. I dati dell'UNHCR (Alto commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati) mostrano come sia aumentato negli ultimi anni il numero di migranti in questa categoria, compresi i rifugiati e i richiedenti asilo. Infine, abbiamo la migrazione mista che risulta essere la più diffusa. La suddetta categoria si riferisce ai migranti che si spostano insieme ma per ragioni differenti. Quest'ultima categoria, infatti, include le due precedenti e comprende sia i rifugiati che i migranti per ragioni economiche. Naturalmente, tutte queste categorie citate possono includere anche delle sottocategorie, suddivise in base alle modalità di spostamento dei migranti. Per esempio, è possibile fare una distinzione tra migranti regolari e irregolari sulla base della modalità d'arrivo nel Paese ospitante.

Per comprendere al meglio i progetti migratori bisogna tenere in considerazione che le scelte possono variare con il passare del tempo. In molti casi si emigra anche solo per scopi "esplorativi", motivo per cui un progetto a tempo limitato può trasformarsi in un progetto a tempo illimitato.

1.2 L'integrazione: modelli a confronto

L'immigrazione non è un fenomeno destinato a scomparire, è una speranza per molti individui che vanno alla ricerca di una vita migliore che gli consenta di migliorare le proprie condizioni di vita. Eppure, i Paesi ospitanti sono tutt'ora "imprigionati" in politiche restrittive che generano una composizione non ottimale dei flussi migratori. Ciò, a sua volta, aumenta le difficoltà che gli immigrati incontrano nel mercato del lavoro e provoca una maggiore ostilità dei cittadini nei loro confronti e, contemporaneamente, politiche ancora più restrittive e discriminatorie. Per rompere questo circolo vizioso sarebbero necessarie nuove politiche volte ad aprire canali migratori legali e a migliorare le competenze e le prestazioni sul mercato del lavoro.

L'Italia è da sempre considerata il "luogo più vicino", aldilà del Mediterraneo, dove approdare. Come già accennato precedentemente, ciò che spinge un individuo o un gruppo di individui a emigrare è la speranza di costruire una vita migliore. Ci riferiamo a persone

che vivono in Paesi con gravi situazioni socio-politiche interne - come ad esempio l’Africa subsahariana - o a società costrette a vivere in gravi condizioni. L’immigrato, solitamente, quando decide di spostarsi, sta eseguendo il suo “progetto”, a seguito di una «valutazione cosciente della combinazione di forze che gli assicura dei vantaggi provocandogli anche dei costi» (Gentileschi, 1991). I costi di cui si parla non sono solo economici, ma soprattutto psicologici, in quanto i migranti sono sottoposti a forti pressioni violente prima, durante e dopo l’arrivo nel Paese ospitante. Essi rischiano la vita ogni giorno, ma, nonostante ciò, le motivazioni sono più forti dei rischi da correre.

L’integrazione, quindi, è da considerare come uno dei tragitti che rendono il percorso migratorio meno arduo e più produttivo. Quando questo percorso si realizza con successo, tutte le problematiche che il processo migratorio comporta vengono ripagate e il migrante ha finalmente una nuova appartenenza, una nuova rete sociale e, quindi, una nuova vita. Anche l’inserimento nella nuova società comporta molte insidie per gli immigrati. Essi devono confrontarsi con diverse forme di appartenenza che, molto spesso, sono disomogenee da un punto di vista culturale. Le difficoltà in questo caso non derivano solo dalla popolazione migrante, ma anche dalla società d’accoglienza che, il più delle volte, tende ad omologare la figura del migrante nei modelli fissi culturali e di comportamento che rendono fondamentalmente sterili le sue forme di appartenenza alla società d’origine⁴.

Come afferma un famoso sociologo:

Le etnie sono tanto più integrate quanto meno assolutizzano le differenze con le altre e cercano, in termini positivi, di essere le più congruenti possibile con i valori di fondo perseguiti dal sistema sociale. E ciò avviene soprattutto quando la millenaria convivenza ha creato un comune contesto culturale (Gasparini, 2000).

Esistono molteplici definizioni di “integrazione” e ognuna con un differente punto di vista. Personalmente, ritengo che la forma di integrazione sopracitata rappresenti l’aspetto più caratterizzante della questione poiché le differenze che, essendo considerate il più delle volte motivo di denigrazione, limitano l’integrazione degli individui nella società ricevente.

Tra i vari modelli di integrazione esistenti – i quali possono assumere molteplici forme anche differenti tra loro – abbiamo: il modello assimilazionista, la multiculturalità e l’interculturalità.

⁴ Villa, F. (1999). Appartenenza e relazionalità nei processi migratori: la questione della multiculturalità. In C. Brusa (Ed.). *Immigrazione e multiculturalità nell’Italia di oggi*. Vol. II. Milano: F. Angeli.

Facendo riferimento al primo modello, ovvero quello assimilazionista, possiamo affermare che è un processo che si verifica quando un gruppo di individui o il singolo individuo abbandona la propria cultura e cerca, in qualche modo, di far propria la cultura dominante. Più precisamente, per “assimilazione” si intende il processo che mira a rendere gli immigrati così pienamente integrati nella società di accoglienza da essere indistinguibili dagli autoctoni. Allo stesso tempo, però, è considerato anche come un “processo di adattamento unilaterale” da parte dello straniero. Infatti, tale modello potrebbe portare alla creazione di una situazione in cui «la minoranza dovrebbe imparare dalla maggioranza, per prima cosa la lingua, le norme di comportamento sociale e adattarsi alle usanze del posto» (Geipel, 2002, p. 6). In questo senso è sicuramente una pratica positiva, ma sorge spontaneo chiedersi se, in un certo qual modo, possa considerarsi un modo per costringere o forzare il migrante a rinunciare ai propri tratti distintivi al fine di assorbire i tratti della società ospitante suscitando in lui una sorta di sradicamento. Si ritiene che questo condurrebbe il gruppo in questione nella direzione dell’invisibilità proiettata verso la società di accoglienza che si impone sull’individualità dell’immigrato e lo obbliga, di conseguenza, a “spogliarsi” di ogni elemento culturale provocando dei tratti di “deculturazione” o “depersonalizzazione”⁵.

Quando parliamo di realtà multiculturale, invece, ci riferiamo ad una realtà che fa riferimento alla presenza di più culture messe insieme; caratteristica che ritroviamo in molte città italiane ed europee. Il suddetto modello si fonda sull’idea di valorizzare le diverse culture riconoscendone sia la dignità che il valore, a differenza di quello assimilazionista che, invece, ha come scopo quello di “convertire” i migranti. La multiculturalità, dunque, costituisce molteplici modelli: quello pluralista di origine britannica, il modello americano del *Melting pot* e quello canadese del *Salad Bowl*. Il primo modello sopracitato si basa su tre termini specifici – “diversity”, “equality” e “integration” – e rappresenta un vero e proprio progetto che si realizza con un’ambiziosa politica delle differenze. Quest’ultima si fonda su «un’accettazione della diversità, una garanzia dell’uguaglianza delle opportunità e un processo di inclusione dei diversi gruppi nella definizione della società nazionale» (Schmidt, 2004, p. 5). Anche questa tipologia di modello presenta dei limiti come, ad esempio, la

⁵ Schmidt, D. (2004). Esiste un modello italiano verso la differenza? Riflessioni a partire da un progetto europeo. In D. Schmidt & A. Marazzi (Eds.). *Tre Paesi, un progetto. Percorsi formativi con donne migranti* (pp. 7-8). Padova: Unipress.

creazione di vere e proprie isole etniche che possono sfociare in tensioni xenofobe. Nei quartieri londinesi, ad esempio, ritroviamo gruppi etnici differenti tra loro. Possiamo incontrare, infatti, donne originarie del Bangladesh che pur essendo residenti a Londra non assimilano e non hanno assimilato i comportamenti tipici del mondo occidentale in cui vivono. Se da un lato ciò si può considerare come una libertà di mantener viva la loro cultura e la loro identità, dall'altro lato molto spesso lo Stato non interviene per promuovere le minoranze etniche e di conseguenza le loro culture. Il modello del *Melting pot*, invece, è possibile associarlo al termine "amalgamare", ovvero unire e mescolare all'interno di una determinata società gruppi diversi da un punto di vista etnico, religioso, culturale, etc. Infine, il modello *Salad Bowl* si caratterizza per la compresenza di differenti etnie nello stesso luogo, ogni popolazione conserva le proprie qualità e i propri modi. La possibilità di incorporare le diverse culture attraverso il concetto di *Salad Bowl* rappresenta un'occasione preziosa per migliorare la ricchezza culturale e sociale sia per coloro che si sono già integrati, sia per coloro che stanno per essere integrati.

L'intercultura, invece, è il "risultato dell'incontro fra differenze spaziali, culturali e sociali", e a questi si aggiungono aspetti come il contatto, lo scambio, il confronto, l'interazione. La differenza sostanziale tra la multiculturalità e l'intercultura è che, quest'ultima, si costruisce: ogni giorno cerchiamo di imparare a convivere con l'intreccio di culture molteplici che esistono nel mondo⁶. Inoltre, l'intercultura consiste nel «riconoscere le culture, le appartenenze, le identità, ma sempre avendo chiaro che esse non sono realtà omogenee, bensì spazi di scambio, risorse per l'azione, narrazioni condivise e contestate» (Mantovani, 2008, p. 23). Ovviamente questo non significa abbandonare i propri valori, bensì essere in grado di mettere in discussione i modelli culturali che ci hanno sempre circondato. Inoltre, l'intercultura è definita come un "modello di integrazione ragionevole", è un processo che richiede motivazione, dialogo, competenze relazionali, confronto continuo tra le esigenze, capacità di scelta, comprensione, è un processo formativo che chiama in causa bisogni di formazione e apre a nuovi bisogni formativi⁷.

L'integrazione, quindi, è l'incorporazione di una certa entità etnica in una società con l'esclusione di qualsiasi discriminazione razziale e, dunque, l'inserimento dell'individuo

⁶ Mantovani, G. (2008). *Intercultura: la differenza in casa*. (pp. 19-20). Roma: Carocci.

⁷ Besozzi, E. (2004). Presentazione. In M. Colombo (Ed.). *Relazioni interetniche fuori e dentro la scuola*. p. 13. FrancoAngeli.

all'interno di una collettività⁸. La comunità, invece, è l'insieme di persone unite tra di loro da rapporti sociali, linguistici e morali, vincoli organizzativi, interessi e consuetudini comuni⁹. Integrazione e comunità sono termini che non possono prescindere l'uno dall'altro, sono intrinsecamente collegati tra di loro in quanto il primo è necessario per la creazione di una solida comunità. L'immagine dell'immigrato si inserisce in questo quadro proprio per il concetto opposto: la gestione del processo migratorio sotto forma emergenziale. Il termine "emergenza" fa riferimento ad una circostanza imprevista, un momento critico che richiede un intervento immediato¹⁰. L'immigrato è visto come un "pericolo" da gestire in maniera urgente. Difatti, si crea una sorta di barriera tra la comunità e l'immigrato, una bolla fatta di stereotipi e pregiudizi alimentati dalla cultura della disinformazione, dalle generazioni cresciute con i mass media che contribuiscono fortemente alla creazione di queste false immagini. Il diverso fa paura, è un concetto strettamente collegato a quello dell'individualità e dell'appartenenza e, molto più spesso di quanto si pensi, il concetto di "diversità" rimanda a qualcosa di negativo perché quello che non si conosce di solito incute timore e viene rifiutato proprio perché non conosciuto. Ci si rifugia in ciò che dà sicurezza perché l'ignoto è un salto nel vuoto. All'interno del rapporto tra media e immigrazione si può delineare la trasformazione e l'evoluzione dell'immagine del "diverso".

Con il processo di globalizzazione, grazie al quale mercati, produzioni, consumi, modi di vivere, vengono connessi su scala mondiale, la velocità delle comunicazioni e della circolazione di informazioni - grazie ai nuovi mezzi a disposizione - è disarmante, ed è proprio la contrazione della distanza spazio-temporale che provoca la diffusione di informazioni ed immagini su scala mondiale. Inevitabilmente questo aspetto influenza le società e il mondo intero, andando ad intaccare la purezza di un pensiero soggettivo, filtrando quella che è un'idea personale e creando un pensiero comune il più delle volte non obiettivo. Allo stesso modo, i media propongono un'immagine dell'immigrazione e dell'immigrato che non aiuta a comprendere fino in fondo il fenomeno, anzi, al contrario, veicolano un modello che è simbolo di esclusione dalla società globalizzata, di intolleranza e di discriminazione. L'informazione italiana lascia spazio al fenomeno dell'immigrazione solo quando quest'ultimo diviene emergenza. La tendenza dei mass media italiani al sensazionalismo, alla spettacolarizzazione e alla drammatizzazione dell'informazione è

⁸ Definizione da Oxford Languages.

⁹ Ibid.

¹⁰ Definizione Treccani.

molto forte, e questo ci riconduce al momento in cui la gestione emergenziale del fenomeno provoca la mancata integrazione di queste persone che si vedono costrette a non avere un'identità, un luogo che li accolga senza sentirsi estranei e assenti seppur presenti fisicamente sul territorio. Quella che si viene a creare è una sorta di “personalizzazione senza persona” che va a racchiudere l'individuo all'interno di alcune categorie concettuali fisse che rimarranno tali e che, ovviamente, non vanno ad esaltare l'individualità della persona: straniero, immigrato, extracomunitario.

1.3 L'accoglienza in Italia

L'Italia è drammaticamente coinvolta nel fenomeno dell'accoglienza per la sua posizione geografica e, quindi, per la sua vicinanza ai Paesi da cui proviene il flusso dell'immigrazione. Il nostro Paese è considerato da molti come uno dei peggiori dell'Unione Europea in termini di accoglienza. Questo giudizio, seppure risulti fondato su fatti che possono considerarsi oggettivi, non tiene conto dell'enormità del flusso di immigrazione al quale il nostro Paese è esposto e della scarsa collaborazione che l'Italia riceve all'interno dell'Unione Europea nel fronteggiare il detto fenomeno. Una delle occasioni in cui la politica italiana ha mostrato le proprie carenze nell'affrontare il fenomeno dell'immigrazione è rappresentata dai fatti conosciuti come caso Hirsi Jamaa, che prende il nome da uno degli immigrati che presentò un ricorso alla Corte Europea dei diritti dell'uomo per i fatti indicati di seguito, accaduti il 6 maggio 2009 a 35 miglia dalle coste di Lampedusa.

In detta data circa 200 persone - su tre barche dirette in Italia - vennero intercettate da motovedette italiane in acque internazionali, all'interno della zona “SAR” (acronimo di Search and Rescue, cioè ricerca e salvataggio, che fa riferimento a tutte quelle operazioni svolte da personale addestrato coadiuvato da specifici mezzi navali, aerei o terrestri volti alla salvaguardia della vita umana in particolari situazioni di pericolo e ambienti ostili). Le barche si trovavano all'interno dell'area che rientra nella giurisdizione di Malta, a trentacinque miglia marine a sud di Lampedusa (Agrigento). Gli occupanti vennero trasferiti a bordo delle navi italiane e ricondotti a Tripoli. I testimoni affermano che, durante il viaggio, le autorità italiane li informarono della loro vera destinazione e non iniziarono alcuna procedura di identificazione. Tutti i loro effetti personali, compresi alcuni documenti

attestanti la loro identità, furono confiscati dai militari. Una volta arrivati al porto di Tripoli, dopo dieci ore di navigazione, i migranti furono consegnati alle autorità libiche. Secondo le testimonianze, questi ultimi si sono opposti alla loro consegna alle autorità libiche, ma sono stati costretti a lasciare le navi italiane.

Il Consiglio Italiano dei Rifugiati dichiarò che i migranti respinti il 6 maggio 2009 hanno vissuto condizioni di vita estremamente difficili in Libia successivamente. La maggior parte di loro è stata detenuta per lunghi periodi all'interno dei centri di detenzione libici, dove sono stati vittime di violenze e abusi di vario genere. Due persone sono morte nel tentativo di raggiungere nuovamente l'Italia a bordo di un'imbarcazione improvvisata. Altri sono riusciti a trovare protezione in Europa, tra cui uno in Italia. Questi eventi dimostrano la contraddittorietà e l'irrazionalità della politica dei respingimenti, poiché queste persone sono state prima respinte e poi successivamente protette.

La Grande Camera della Corte europea dei diritti dell'uomo ha emesso una sentenza definitiva, condannando all'unanimità lo Stato italiano per la violazione degli articoli 3 e 4 del Protocollo n. 4, nonché dell'articolo 13 della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo (CEDU), in relazione a tali eventi. Questa decisione presa il 23 febbraio 2012 ha stabilito un chiaro punto di riferimento per la tutela e il rispetto dei diritti umani, affrontando anche uno dei problemi più urgenti di quel periodo: il rispetto nei confronti degli immigrati.

Fortunatamente, all'interno del Paese esistono anche tantissime iniziative volte ad aiutare gli immigrati consentendo loro la giusta integrazione, non solo da un punto di vista sociale, ma anche da un punto di vista politico e giuridico. In proposito non può non essere ricordato il modello di accoglienza di Riace, sfortunatamente fallito per vicende giudiziarie del tutto estranee alla problematica dell'immigrazione. Il detto modello rimane però come un valido esempio cui ispirarsi poiché fondato su un vero e proprio rovesciamento di prospettiva per il quale il fenomeno dell'accoglienza può rappresentare una grande opportunità di rilancio dei Paesi ospitanti che, grazie all'apporto di nuova energia umana e di culture diverse, sono messi nella condizione di contrastare lo spopolamento dei territori, con il fenomeno dell'abbandono di centri abitati e delle campagne (in particolar modo evidente nel sud della nostra penisola), nonché dei vecchi mestieri e delle attività artigianali che tendono a scomparire.

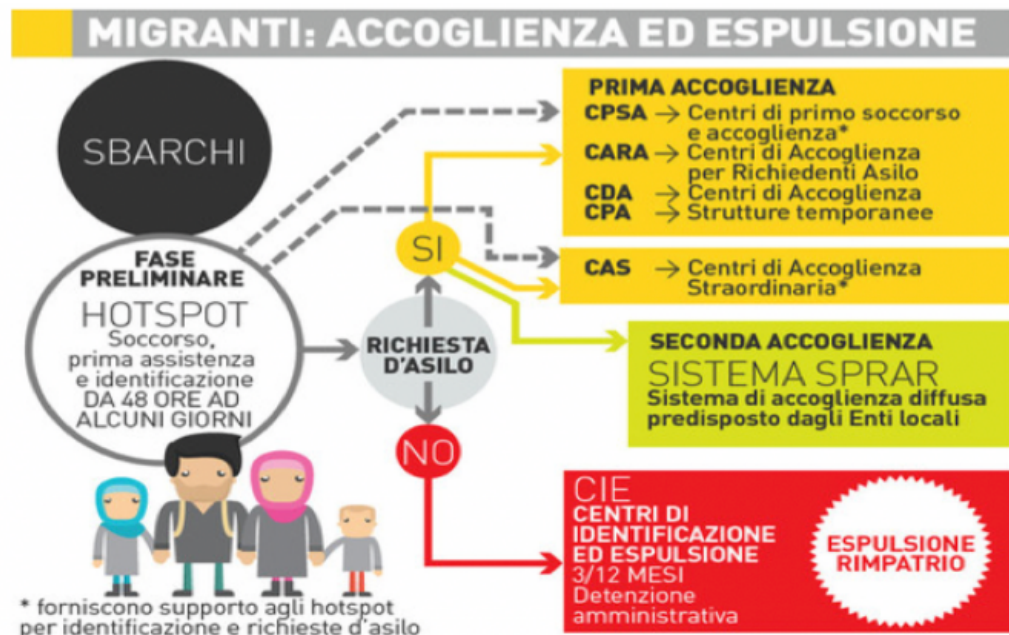
1.3.1 I sistemi di accoglienza

Quando il migrante arriva sul territorio del Paese ospitante deve percorrere delle tappe specifiche segnate e stabilite dal sistema di accoglienza. Quest'ultimo, in Italia, agisce su due livelli: la prima accoglienza, la quale comprende gli hotspot (strutture allestite per identificare, registrare, fotosegnalare e raccogliere le impronte digitali dei migranti) e i centri di prima accoglienza, e quelli di seconda accoglienza, ovvero il cosiddetto SPRAR (sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati), che dal 2020 prende il nome di SAI¹¹.

Un aspetto che da sempre caratterizza l'accoglienza in Italia è la mancanza di omogeneità e di interventi concreti sui territori. Questo aspetto ha portato alla creazione di un sistema che si può definire "ibrido" in quanto intervengono enti pubblici, privati, cooperative, e questo crea la mancanza di una visione d'insieme. La gestione di queste dinamiche è molto spesso "improvvisata" poiché la maggior parte delle attività e iniziative da erogare - come la mediazione, l'assistenza psicologica, i vari corsi di lingua e tutte le attività, così come i laboratori che sono finalizzati all'inserimento nel mondo del lavoro - non vengono messe in atto realmente ma rimangono attive solo sul piano teorico.

¹¹ Lenius. (2022). *Il sistema di accoglienza dei migranti in Italia spiegato per bene*. Estratto da <https://www.lenius.it/sistema-di-accoglienza-dei-migranti-in-italia/2/>. Accesso il 10 febbraio 2023.

Figura 2 Accoglienza ed espulsione.



Fonte: AIDANEWS

Tutti coloro che esprimono la loro volontà di richiedere asilo in Italia, vengono trasferiti presso i Centri di prima accoglienza (CPA), ovvero delle strutture di accoglienza di primo livello in cui si risiede il tempo necessario al completamento delle operazioni di identificazione e all'avvio della procedura di esame della richiesta di asilo. Inoltre, qui vengono accertate le condizioni di salute degli ospiti per analizzare, eventualmente, le situazioni di vulnerabilità nel momento dell'ingresso nella seconda fase di accoglienza. Al contrario, chi non ha manifestato la volontà di chiedere asilo, viene trasferito nel CPR (Centro di permanenza per i rimpatri) in attesa di essere espulso dal paese¹². Inoltre, la prima accoglienza servirebbe a garantire ai migranti primo soccorso, a procedere con la loro identificazione e ad avviare la domanda di asilo. Queste ultime dovrebbero essere delle procedure molto rapide per continuare con la seconda accoglienza, ma molto spesso non è

¹² Openpolis. (2023). *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*. Estratto da <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>. Accesso il 10 febbraio 2023.

così. Ciò avviene perché i beneficiari del sistema di accoglienza a partire dal 2014 sono aumentati a causa del numero crescente di arrivi via mare in Italia.

Il secondo step del percorso di accoglienza è il SAI (sistema accoglienza integrazione). È stato introdotto con la riforma del 2020 e sostituisce il Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati. Come sappiamo, era stato costituito nel 2018 con il Decreto Sicurezza e, a sua volta, aveva sostituito il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR), rimasto in vigore dal 2002 al 2018. Con il SAI si ha una ripresa di quelli che fondamentalmente erano i valori e i principi dello SPRAR: un tipo di accoglienza che ha come fine ultimo l'integrazione ed è meno assistenziale. Il SAI si può dividere su due livelli di servizi: il primo per i richiedenti asilo, fondato sull'assistenza materiale, legale, sanitaria e linguistica; il secondo invece offre servizi riservati ai titolari di protezione (tutti coloro a cui è stata già accolta una volta la richiesta di asilo ed è stato riconosciuto il diritto a una protezione internazionale) e hanno anche una funzione di integrazione e orientamento al mondo del lavoro¹³. Quest'ultima è una tipologia di seconda accoglienza in quanto accoglie e riceve i richiedenti asilo già transitati attraverso i centri di prima accoglienza, come ad esempio gli hotspot. Molto spesso, però, questo avviene solo in teoria o comunque di sovente dato il numero di arrivi. Questo sistema non riesce a coprire per intero il numero dei richiedenti i quali vengono, eventualmente, condotti nei cosiddetti CAS (Centri di accoglienza straordinaria)¹⁴.

Lo SPRAR è di fondamentale importanza in tema di accoglienza in quanto è diventato un sistema nazionale pur essendo nato come pratica dal basso venendo poi istituzionalizzato grazie alla legge 189 del 2002, coordinato dal Ministero dell'Interno e in collaborazione con l'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI). Questa tipologia di accoglienza è caratterizzata da molti punti di forza individuati dal Piano Nazionale di Accoglienza del 2015: in primis possiamo evidenziare il coinvolgimento dei territori. Lo SPRAR, infatti, rende responsabili le amministrazioni locali ed è prevista, inoltre, una programmazione e una relazione con la comunità locale, per evitare le tensioni che possono nascere da accoglienze “non accettate” dai territori¹⁵. È un modello di accoglienza definito “integrato”

¹³ Ibid.

¹⁴ Ministero dell'Interno. (2017). Le iniziative di buona accoglienza e integrazione dei migranti in Italia. Modelli, strumenti e azioni. *Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione*.

¹⁵ Ibid.

in quanto non si limita al concetto di ospitalità, bensì garantisce oltre ai servizi minimi necessari anche la costruzione di un percorso volto all'emancipazione e alla ricostruzione di un nuovo progetto di vita dell'individuo all'interno del paese di accoglienza. Altri aspetti cruciali in questo percorso sono l'apprendimento linguistico, che consente l'avvio di un processo di inserimento, e la tutela sanitaria, psicologica e legale. Questo ovviamente è un ulteriore supporto per la ricostruzione di un individuo che è sempre e comunque portatore di diritti e di doveri. Un altro pilastro del modello SPRAR è l'utilizzo della mediazione specializzata come importante canale comunicativo che serve ad accompagnare il soggetto nell'inserimento in questo nuovo contesto e, soprattutto, consente all'individuo di poter utilizzare pienamente i servizi che gli sono offerti. L'esperienza dello SPRAR, inoltre, ha creato e rafforzato la professionalità sull'asilo che in Italia era quasi totalmente sconosciuta, dando il via anche alla specializzazione di alcune professioni come gli assistenti sociali, gli psicologi, il personale sanitario. Nel corso degli anni lo SPRAR è cresciuto a causa dei continui aumenti dei flussi provenienti dalle aree dell'Africa e del Medio Oriente verso l'Italia. La crescita più notevole si è verificata a partire dal 2012 sino al 2016 e questo aumento di richieste - accostato alla volontà di creare un nuovo sistema che fosse più flessibile e concreto nel dare delle risposte alle esigenze dei richiedenti - ha spinto il Ministero dell'Interno a predisporre un aumento delle reti che caratterizzano lo SPRAR¹⁶.

¹⁶ Ministero dell'Interno. (2017). Rapporto annuale Sprar, Atlante Sprar. *Sistema di protezione per richiedenti Asilo e rifugiati*. (p. 8). Roma: Rodrigo Editore.

Figura 3 Mappa centri di accoglienza.



Fonte: TGCOM24

Il sistema di accoglienza straordinaria, invece, entra in scena quando i posti disponibili nei sistemi di prima e seconda accoglienza si esauriscono e, in quel caso, le prefetture possono prevedere l'istituzione di questi ulteriori centri, i cosiddetti CAS. Essi vengono affidati a soggetti privati mediante le procedure di affidamento e qui vengono accolti i richiedenti asilo per tutto il tempo necessario al trasferimento nelle strutture del SAI¹⁷. Nel corso degli anni si può affermare che l'uso dei CAS è il maggioritario: con la riforma del 2020 è previsto il trasferimento del migrante dai Centri di prima accoglienza a quelli del SAI, disponibilità permettendo. Con l'aumento delle presenze all'interno del sistema di accoglienza è aumentato il numero di persone che vengono accolte nei Centri di accoglienza straordinaria.

¹⁷ Openpolis. (2023). *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*. Estratto da <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>. Accesso il 16 febbraio 2023.

Il 2020 è stato l'anno con il maggior numero di presenze nel sistema ordinario, invece, il 2017 è stato l'anno in cui è stato minore.

Nonostante i CAS siano concepiti come delle strutture temporanee per sistemare i beneficiari in attesa di fare il loro ingresso all'interno delle reti SPRAR, molto spesso ciò che accade è che questi individui ci restino per tutta la durata della richiesta di asilo. Secondo il Decreto legislativo 142 del 2015, queste strutture nascono “nel caso in cui si verificano arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti” ma, nonostante ciò, è diventata la tipologia di centro di accoglienza più utilizzata nel sistema italiano: ospita il 72% delle presenze.

La conseguenza di tutto ciò è che i posti continuano ad essere assegnati nel minor tempo possibile trovando le strutture in tempi stretti, dando meno valore alla qualità del servizio e, quindi, optando molto spesso per edifici inadeguati. Il sistema dei CAS conserva anche altri punti deboli come, per esempio, la mancanza di un elenco pubblico di queste strutture.

Le strutture vengono assegnate per rispondere ad una condizione di assoluta emergenza, il che porta alla conferma dei progetti che, in condizioni normali, non sarebbero accettabili. Al di là di singole esperienze virtuose, risulta che molte di queste strutture siano del tutto non idonee all'accoglienza, spesso emergono diversi casi di centri fatiscenti, privi di condizioni igieniche e di sicurezza adeguate ad ospiti e lavoratori (Ministero dell'Interno, 2016, p. 12).

Nonostante questa situazione sia palese e conosciuta dalle prefetture e dal Ministero dell'Interno, non è stato apportato alcun tipo di provvedimento o cambiamento per quanto riguarda le problematiche elencate, e tutto è lasciato in mano agli enti che gestiscono gli edifici adibiti all'accoglienza.

Nonostante i limiti che il sistema di accoglienza italiano presenta, i modelli proposti come gli SPRAR o i CAS sono un chiaro esempio di accoglienza virtuosa. Si può affermare che il welfare italiano sarebbe migliore se ci si ispirasse proprio allo SPRAR. L'aspetto più rappresentativo è la creazione di progetti che siano fortemente personalizzati e, inoltre, è presente obbligatoriamente una *governance* dell'accoglienza che sia nelle mani dei Comuni che possano affidarla ad enti che facciano parte del terzo settore. Il Comune, quindi, controlla l'utilizzo dei fondi attraverso un revisore dei conti per il progetto pagato dai fondi stessi dello SPRAR. Il personale, inoltre, deve avere delle qualifiche specifiche e titoli

professionali adeguati: un tutor dell'ANCI (Associazione Nazionale dei Comuni Italiani) controlla l'andamento del progetto con delle visite almeno due volte l'anno¹⁸.

Se lo SPRAR fosse dunque il modello ordinario del rapporto tra centro e periferia nell'attuazione del welfare, i singoli Comuni avrebbero molta più voce in capitolo sull'intervento di questi ultimi per quanto riguarda i disagi dei cittadini. Questi aspetti sono ben visibili in quanto i fondi dello SPRAR apportano sicuramente benefici alla comunità poiché queste ultime hanno accesso ai fondi per la spesa alimentare, per i trasporti o le esigenze personali, e questo rappresenta una vera e propria economia positiva¹⁹.

1.4 Quali sono le cause principali di emigrazione?

Le motivazioni che spingono una persona a lasciare il proprio Paese e, soprattutto, la propria vita, sono molteplici e hanno un peso fondamentale nella vita di ognuno. Esistono numerose ragioni che portano un individuo a dubitare della propria sicurezza e a desiderare di abbandonare ciò che fino a quel momento aveva rappresentato la sua zona di confort. È esemplare il caso delle migrazioni forzate che rappresentano il principale modello di emigrazione: una persona su 113 è costretta alla fuga nel mondo, infatti, le migrazioni forzate raggiungono nel 2016 i livelli più alti di sempre²⁰. Il 20 giugno del 2016 è stato pubblicato un rapporto annuale dall'UNHCR, l'Agenzia ONU per i Rifugiati, da cui emerge che nel 2015 le guerre e le persecuzioni hanno portato ad un aumento molto significativo per quanto riguarda le migrazioni forzate nel mondo, toccando, di conseguenza, livelli mai raggiunti in precedenza e provocando sofferenze umane senza precedenti²¹.

Il numero di persone costrette alla fuga risulta essere più alto degli abitanti della Francia, del Regno Unito o dell'Italia. Alla fine del 2005, l'UNHCR registrava circa 6 persone costrette a fuggire dalla propria casa ogni minuto e, purtroppo, oggi questo numero è salito a 24 ogni minuto, quasi il doppio della frequenza del respiro di una persona adulta²².

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid.

²⁰ UNHCR Italia. (2016). *1 persona su 113 costretta alla fuga nel mondo: le migrazioni forzate raggiungono i livelli più alti di sempre*. Estratto da <https://www.unhcr.org/it/notizie/>. Accesso il 20 febbraio 2023.

²¹ Ibid.

²² Ibid.

Il vicedirettore della Caritas Italiana e responsabile dell'area internazionale dell'organizzazione spiega che la pressione migratoria verso l'Europa e l'Italia è dovuta principalmente ad un ritorno alla guerra come strumento di risoluzione delle controversie internazionali: dal 2006 il numero dei conflitti nel contesto mondiale è tornato a crescere a differenza della fine degli anni '90 in cui si era verificata una diminuzione. La conseguenza di queste dinamiche internazionali è la crescita esponenziale di rifugiati, distruzioni, sfollati e sofferenze inconcepibili²³. La Siria conta 4,9 milioni di rifugiati, l'Afghanistan 2,7 milioni e la Somalia 1,1 milioni: questi Paesi rappresentano circa oltre la metà dei rifugiati nel mondo.

Tra i Paesi industrializzati, il 2015 è stato anche un anno rappresentativo per il numero di nuove richieste d'asilo (2 milioni).

La Germania ha ricevuto più richieste d'asilo di qualsiasi altro Paese (441.900), un numero che ci mostra la capacità del Paese nell'accoglienza delle persone fuggite verso l'Europa attraverso il mar Mediterraneo. Gli Stati Uniti rappresentano il secondo Paese con il più alto numero di richieste d'asilo (172.000), in gran parte ricevute da persone che sono fuggite dalla violenza dei gruppi armati in America Centrale. Numeri significativi di richieste d'asilo sono stati registrati anche in Svezia (156.000) e in Russia (152.000) (UNHCR Italia, 2016).

Anche gli eventi attuali sembrano pagine di un libro di storia che racconta di epoche lontane. E invece siamo nel 2023 e vediamo in televisione immagini strappate alla storia di decenni passati: due milioni di persone costrette a lasciare l'Ucraina per sfuggire alla guerra provocata dall'invasione Russa. Il 5% dei 44 milioni di abitanti è dovuto fuggire all'estero e, tra questi, sono presenti centinaia di migliaia di bambini. La Polonia è il Paese che ha accolto il maggior numero di profughi, così come l'Ungheria, la Slovacchia e la Moldavia. La guerra è una costruzione culturale, la storia è rappresentata dalle guerre e dalle invasioni, e di umanità c'è davvero molto poco, se non le pene e le sofferenze che subisce e continua a subire. Non sempre è stato così, basti pensare che la cultura dell'Antica Europa che si estende dall'Egeo e dall'Adriatico verso nord fino alla Cecoslovacchia, alla Polonia

²³ Linkiesta. (2015). *Guerre e povertà: ecco cosa spinge i migranti a scappare dai loro Paesi*. Estratto da <https://www.linkiesta.it/2015/04/guerre-e-poverta-ecco-cosa-spinge-i-migranti-a-scappare-dai-loro-paesi/>. Accesso il 26 febbraio 2023.

meridionale e all'Ucraina occidentale era pacifica, democratica e, soprattutto, priva di capi che volessero accentrare le ricchezze. Anche l'assenza di massicce fortificazioni e di armi da lancio dimostra la pacificità di queste popolazioni: queste vivevano di raccolta di frutti, bacche e di piccola caccia, dunque erano armati ma vivevano in pace.

Ma allora da cosa è resa possibile la guerra? La prima ragione è la frigidità interiore, infatti, le società guerriere devono distruggere la sensibilità per la vita nella mente dei soldati altrimenti non riuscirebbero ad uccidere: questo è alla base dell'alienazione e della disperazione che rende possibile la guerra. Si inizia, quindi, a non raccontare le tristezze, le paure, a non ammettere le debolezze²⁴. L'insensibilità ha il suo fondamento fisiologico e mentale in uno stato di rigidità che inibisce le emozioni e di conseguenza si inizia a temere tutto ciò che possa esistere di tenero, si inizia a controllare e a dominare le emozioni. Come afferma un famoso autore, attore e scrittore:

Le emozioni sono un miracolo che avviene nel corpo quanto nella mente. Le emozioni fanno arrossire, danno i brividi, la pelle d'oca. Ma le sfumature delle sensazioni emotive sono infinite e l'umanità non ha avuto ancora il tempo di inventare parole per indicarle tutte: sentiamo tuffi al cuore, sommovimenti nello stomaco, correnti elettriche, luminose, tensioni, rilassamenti, eccessi di tonicità, pieni, vuoti, salti dentro le spalle, improvvise immobilità totali, ci si agghiaccia il sangue dietro la nuca e la spina dorsale si tende suonandoci come un gong. Dentro di noi avviene costantemente uno spettacolo strabiliante di eventi microscopici. Piccole variazioni della tensione dell'anima (Fo, 2014).

Il problema è la paura che si ha di queste emozioni: di provare piacere, dolore o di vedere la bellezza che compone il mondo intero, e allora si lascia spazio alla violenza, alla guerra, alla dissimulazione delle emozioni e della sensibilità umana: le anime delle società guerriere sono morte, perché solo un'anima morta può essere in grado di uccidere un bambino e non provare nulla se non indifferenza²⁵.

Un'altra possibile causa delle emigrazioni è il continuo degradarsi dell'ambiente come conseguenza del cambiamento climatico, dell'inquinamento della terra, dell'acqua e dell'aria. Tutto ciò va ad aggregarsi ai fenomeni meteorologici che stanno provocando molteplici conflitti: da qui una serie di flussi migratori il cui protagonista è il cosiddetto

²⁴ Il fatto quotidiano. (2014). *Della guerra e della frigidità emotiva*. Estratto da <https://www.ilfattoquotidiano.it/2014/09/01/della-guerra-e-della-frigidita-emotiva/1104581/>. Accesso il 27 febbraio 2023.

²⁵ Ibid.

rifugiato climatico²⁶. Il cambiamento climatico è uno dei problemi più urgenti e gravi che il pianeta si trova ad affrontare al giorno d'oggi: la superficie del pianeta si sta riscaldando e la dimostrazione è data dai numerosi effetti che si stanno manifestando.

La maggior parte dei ghiacciai si sta sciogliendo, le temperature dell'oceano stanno aumentando progressivamente e i suoi livelli stanno salendo. I dati della National Aeronautics and Space Administration (NASA) ci dicono che le temperature globali sono aumentate di 0,92 °C dal 1880. Stabilire le cause del riscaldamento planetario è molto complesso: la temperatura sulla Terra può variare a causa di una serie di fattori, ma è molto importante sottolineare come l'attuale periodo di riscaldamento si stia verificando a causa dell'aumento dei gas serra, che includono l'anidride carbonica, il metano e il vapore acqueo. Questi sono in aumento per l'attività umana come, per esempio, la combustione di combustibili fossili dovuta alla continua industrializzazione del pianeta. È estremamente probabile che l'interferenza umana sia stata la causa dominante del riscaldamento dalla metà del XX secolo.

Il degrado ambientale, inoltre, si manifesta quando la crescita della popolazione supera la capacità di carico dell'ambiente in modo da diminuire le risorse naturali che sono a disposizione. Ciò che accade è che, soprattutto nei Paesi meno sviluppati, la pressione demografica potrebbe portare all'estensione degli insediamenti in aree che normalmente sono più vulnerabili al degrado ambientale. La comunità scientifica è concorde sul classificare il cambiamento ambientale come un vero e proprio “moltiplicatore di minacce” per i singoli individui, per le comunità intere e soprattutto per i Paesi che sono già svantaggiati dal punto di vista geografico, economico, politico e dello sviluppo²⁷.

Il termine “rifugiato ambientale” è stato utilizzato per la prima volta negli anni Settanta ed è stato successivamente ripreso nel documento informativo del 1984 dell'Istituto Internazionale per l'Ambiente e lo Sviluppo. È entrato nell'uso comune grazie ad un documento politico dell'UNEP del 1985:

²⁶ Linkiesta. (2015). *Guerre e povertà: ecco cosa spinge i migranti a scappare dai loro Paesi*. Estratto da <https://www.linkiesta.it/2015/04/guerre-e-poverta-ecco-cosa-spinge-i-migranti-a-scappare-dai-loro-paesi/>. Accesso il 2 marzo 2023.

²⁷ CeSPI. (2011). *Cambiamenti climatici e governance della sicurezza: la rilevanza politica della nuova agenda internazionale*. Estratto da <https://www.cespi.it/en/ricerche/cambiamenti-climatici-e-governance-della-sicurezza-la-rilevanza-politica-della-nuova-agenda>. Accesso il 2 marzo 2023.

Tutte le persone che sono state costrette a lasciare il loro habitat tradizionale, temporaneamente o permanentemente, a causa di una marcata perturbazione ambientale (naturale e/o innescata dall'uomo) che ha messo a repentaglio la loro l'esistenza e/o ha seriamente compromesso la qualità della loro vita (El-Hinnawi, 1985).

Le categorie principali di rifugiati ambientali sono tre: il primo gruppo è rappresentato dagli individui che sono stati temporaneamente sfollati a causa di un degrado ambientale i quali, appena ripristinato il problema, ritornano al loro habitat (terremoti, cicloni o un incidente industriale che può provocare un temporaneo disagio ambientale). La seconda categoria è composta da tutti coloro che devono essere sfollati in modo permanente e reinsediati a causa (solitamente) di cambiamenti ambientali apportati dall'essere umano che influenzano in senso negativo il loro habitat originario. Infine, la terza categoria è costituita da gruppi di persone che emigrano dal loro luogo di nascita per cercare una migliore qualità di vita: un chiaro esempio è dato dai piccoli proprietari i cui terreni sono inondati dall'acqua e non possono permettersi di recuperarli in nessun modo; dunque, l'unica soluzione possibile è il ritorno a centri urbani vicini in cerca di altri posti di lavoro²⁸.

Come ha riconosciuto nel dicembre 2018 il Global Compact sui rifugiati, i movimenti delle persone hanno origine complessa e i disastri climatici possono essere un fattore fondamentale.

Se la crisi climatica produce, direttamente o indirettamente, centinaia di migliaia di sfollati, questi devono essere protetti e assistiti secondo standard internazionali e linee guida generali per "*internal displaced people*" come è accaduto, più o meno recentemente, nel caso della Somalia, del Sud Sudan e del Sahel (UNHCR Italia, 2016).

A tutto ciò bisogna aggiungere le speculazioni finanziarie sui beni di larga diffusione come il grano, il frumento, il riso e così via. Ma le motivazioni possono essere innumerevoli: oltre alle principali elencate esistono le persecuzioni etniche, religiose, razziali, politiche e culturali che si annoverano tra le cause sociopolitiche che spingono gli individui a scappare. È necessario uno sforzo di accoglienza maggiore da parte dell'Italia e dell'Europa; basti

²⁸ Ibid.

pensare ai milioni di rifugiati già accolti da altri Paesi, per esempio, del Medio Oriente, che ospitano una quantità di persone superiore a quella che accogliamo noi.

1.5 L'apprendimento dell'italiano L2 come fonte di integrazione

L'acquisizione della lingua del Paese di immigrazione è una delle componenti essenziali del processo di integrazione. Lo straniero naturalmente ha delle difficoltà nell'esprimersi e nell'apprendere il linguaggio nuovo; pertanto, deve ricevere molteplici stimoli e, soprattutto, essere aiutato grazie ad attività di interazione continue: deve essere in grado di sviluppare competenze nella comprensione e nella produzione insieme ad atteggiamenti di grande apertura, dialogo e interesse per ciò che è completamente differente e questo, ovviamente, vale per entrambi i soggetti, stranieri e nativi²⁹.

Cruciale è la partecipazione dello studente straniero alle attività di gruppo con i compagni di classe in quanto sono esattamente questi ultimi a garantire una possibilità di interazione continua all'interno di un contesto accogliente: questi aspetti, se presenti, sono positivi in quanto favoriscono e aumentano la motivazione.

Per italiano "L2" si intende l'italiano come lingua seconda, ovvero appresa in un Paese dove essa è parlata abitualmente ed è lingua di scolarizzazione. In questo caso, quando l'immigrato arriva in Italia, si ritrova non solo in un contesto di apprendimento linguistico formale, bensì anche spontaneo in quanto si ritrova circondato e totalmente immerso nella nuova lingua. Il ruolo dell'apprendimento formale è quello di facilitare e sostenere l'acquisizione spontanea³⁰. Per quanto riguarda invece i tempi, le esigenze e le necessità dello studente straniero, è importante sottolineare come ognuno di essi abbia dei tempi differenti: individualmente, i tempi variano a seconda di molteplici fattori come l'età, la lingua d'origine, il percorso scolastico, il contesto familiare, gli stati emotivi, le occasioni di utilizzo della L2 nei contesti extrascolastici e la motivazione che li spinge ad apprendere la nuova lingua.

²⁹ Iprase. (2012). *L'italiano come L2 nella normativa*. Estratto da <https://www.iprase.tn.it/documents/20178/5975854/4.+L%E2%80%99italiano+come+L2+nella+normativa.pdf/5b2513bd-886d-4351-8ef2-26118efb4b07>. Accesso il 10 marzo 2023.

³⁰ Ibid.

Al fine di rispondere adeguatamente a tutti questi bisogni, è fondamentale che si superi l'idea della lezione frontale, alquanto passiva e sterile all'interno di questo contesto. La scuola per questi bambini, adulti, adolescenti, deve diventare un vero e proprio spazio oltre che ricreativo, anche di potenziamento e occasione preziosa di integrazione.

In Italia, per promuovere l'integrazione degli studenti stranieri e l'apprendimento della nuova lingua, viene utilizzato il cosiddetto "modello integrato" il quale prevede l'inserimento dell'individuo straniero in classe, sin dal primo momento e, nello stesso tempo, l'organizzazione di dispositivi mirati per l'apprendimento della L2: uno di questi è il laboratorio di italiano L2 che prevede interventi specifici in base alla richiesta da parte di immigrati di recente arrivo o studenti stranieri che risiedono in Italia da molto più tempo e vogliono sviluppare competenze più elevate. I presenti laboratori sono previsti anche dall'art. 11 del Regolamento, ed è proprio all'interno di questi contesti dinamici che operano i facilitatori linguistici, scelti tra i docenti interni all'istituzione scolastica. Queste sono realtà in continua evoluzione, e nonostante le occasioni di apprendimento siano molteplici soprattutto nell'ambito quotidiano, il laboratorio di italiano L2 sistematizza e integra ciò che è stato appreso, offrendo in più opportunità per progredire nella lingua grazie alle varie metodologie messe in atto³¹.

Generalmente gli alunni stranieri attraversano tre fasi: la prima è la fase iniziale dell'apprendimento dell'italiano L2 per comunicare. Essa corrisponde ai livelli A1 e A2 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue. Questa fase prevede come obiettivi finali lo sviluppo delle capacità di ascolto e comprensione dei messaggi; l'acquisizione del lessico fondamentale della lingua italiana; l'acquisizione e la riflessione sulle strutture grammaticali di base e, infine, il consolidamento delle capacità tecniche di lettura/scrittura in L2. La seconda fase è la cosiddetta fase "ponte" di accesso all'italiano dello studio: è la fase più complessa e si concentra sul consolidamento degli strumenti e dei materiali didattici, stabilendo quali sono le modalità di intervento di tipo linguistico. In questa fase, dunque, si offrono competenze cognitive e metacognitive per partecipare all'apprendimento comune, e si rafforza l'apprendimento della L2 come lingua di contatto. La terza ed ultima fase è la fase degli apprendimenti comuni: in questa fase l'italiano L2 fornisce ai docenti delle chiavi

³¹ Ibid.

per comprendere quali sono le difficoltà che possono sorgere e soprattutto che possono permanere in modo tale da intervenire su di esse³².

La conoscenza della lingua italiana è il primo step del processo di integrazione, infatti, quando l'immigrato non conosce la lingua in maniera adeguata si hanno molteplici limiti ad esempio nell'accesso alle informazioni, nell'espressione dei bisogni e nella possibilità di entrare in contatto con il quadro sociale in cui l'individuo è inserito. Inoltre, a volte, la conoscenza dell'italiano è un requisito di base: è il caso delle iscrizioni ai corsi di formazione o per entrare nel mondo del lavoro. A livello regionale sono organizzati corsi di italiano di livello base A1 e A2 finanziati dal MIUR o dai fondi europei e si svolgono all'interno delle scuole pubbliche in cui sono stati attivati i cosiddetti Centri Permanenti di Istruzione per Adulti (CPIA). Anche le organizzazioni non profit hanno promosso altri corsi di italiano L2. A volte però ciò che accade è che le ore erogate non sono sufficienti per aumentare le competenze dell'apprendente in quanto potrebbe avere scarse capacità linguistiche pregresse, uno scarso livello di scolarizzazione, difficoltà oggettive nella frequentazione dei corsi o a causa delle errate metodologie di insegnamento³³. Tra gli esempi più rappresentativi possiamo prendere in considerazione il progetto FEI "i saperi delle donne", proposto dalla Scuola Italiana per Stranieri del Dipartimento di Scienze Umanistiche dell'Università degli Studi di Palermo, finalizzato alla formazione linguistica e all'educazione civica, in cui sono state attivate e rese possibili tantissime attività per le donne migranti come corsi di lingua e non solo: sostegno alla maternità, servizio baby-sitting, laboratori di taglio e cucito.

Molto significativa è l'esperienza "Scuolemigranti", un migliaio di volontari che nel Lazio insegnano la lingua italiana a circa undici mila stranieri l'anno. Ne fa parte anche l'associazione "Più culture" che, nel II Municipio di Roma, supporta 160 stranieri nell'apprendimento. Importante da menzionare è l'iniziativa della Prefettura di Roma la quale ha stipulato con l'associazione InMigrazione Scs un protocollo a titolo gratuito che mira alla realizzazione di tre seminari formativi specialistici di quattordici ore ciascuno dedicati agli insegnanti di italiano L2 impegnati nei centri di accoglienza. Il metodo introdotto da "InMigrazione" utilizza un laboratorio di pedagogia espressiva il quale,

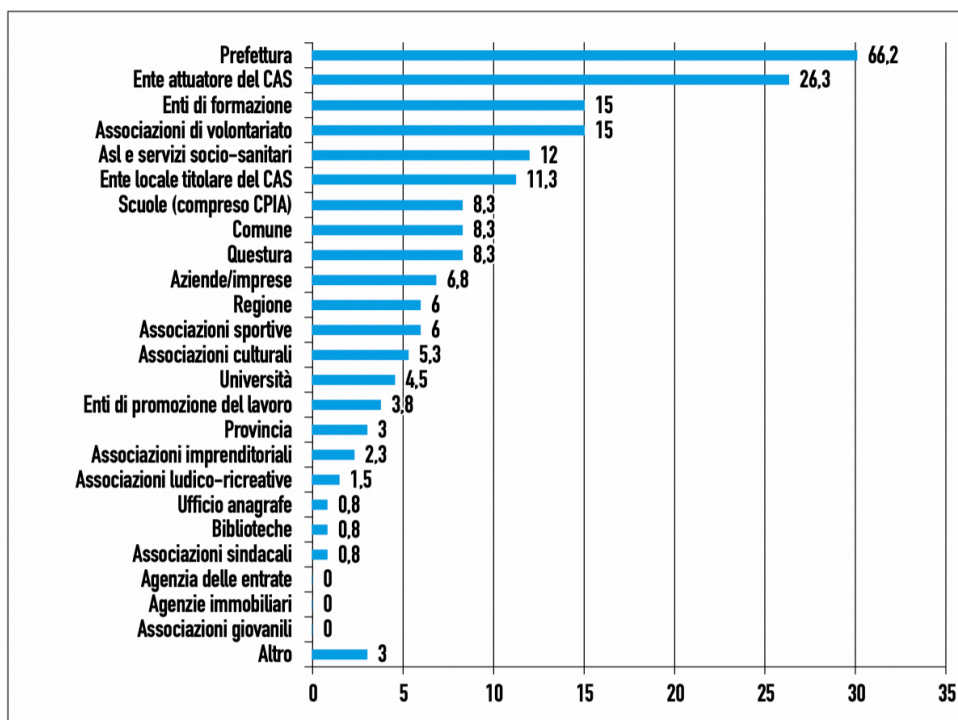
³² Ibid.

³³ Ministero dell'Interno. (2017). Le iniziative di buona accoglienza e integrazione dei migranti in Italia. Modelli, strumenti e azioni. *Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione*.

partendo da racconti, fiabe e storie della mitologia classica italiana, propone delle iniziative di apertura al territorio³⁴.

Nonostante il sistema di accoglienza e d'integrazione sia ancora abbastanza incompleto e spesso utopistico, nel sistema politico - amministrativo italiano la gestione delle accoglienze è molto significativa e necessita di un continuo accordo con tutti gli attori che potrebbero intervenire in tale campo: istituzioni, enti pubblici e privati, organizzazioni di volontariato.

Figura 4 Soggetti realizzatori delle iniziative per l'accoglienza.



1.5.1 L'urgenza linguistica degli stranieri di apprendere l'italiano L2

Precedentemente ho analizzato le principali cause di emigrazione che da sempre caratterizzano i più grandi flussi migratori e ciò che se ne deduce è che il più delle volte si tratta di individui e comunità che non sono più in cerca di una vita migliore, ma di persone

³⁴ Ibid.

in fuga da una vita che non può essere considerata vivibile. Questi aspetti sono strettamente correlati con l'ambito linguistico; il filo conduttore tra le due tematiche è rappresentato dal concetto di accoglienza e integrazione che rappresentano il focus principale.

La mancanza di condizioni ottimali nella vita di questi individui rappresenta una spinta molto forte verso non solo uno spostamento fisico, ma anche e soprattutto verso una full immersion nella cultura di accoglienza. Quanto più è forte la voglia di abbandonare la vita vissuta sino a quel momento, tanto più è forte la motivazione e, di conseguenza, l'urgenza di apprendere la lingua del Paese di accoglienza per sentirsi parte integrante di una nuova realtà.

Si può affermare dunque che gli allievi stranieri presentano l'urgenza di imparare in fretta la lingua italiana perché sradicati dalla loro realtà culturale d'origine³⁵.

Tra gli elementi che definiscono un processo di apprendimento linguistico, infatti, possiamo citare, oltre all'esposizione alla lingua oggetto di studio e all'opportunità di uso linguistico, la motivazione.

Senza una sufficiente motivazione, anche gli individui con le più notevoli abilità non possono raggiungere scopi a lungo termine, e nemmeno dei curricoli adeguati e un buon insegnamento sono sufficienti di per sé ad assicurare il successo dello studente. D'altro canto, una motivazione alta può compensare mancanze considerevoli sia nella propria attitudine linguistica che nelle condizioni di apprendimento (Dörnyei, 2005).

L'impatto che una nuova lingua e una nuova cultura possono avere sul modo di percepire la propria identità personale è molto significativo: si può diventare un'altra persona, cambiare personalità e modo di essere, ma anche essere due persone contemporaneamente o vivere come se si stesse recitando calandosi in più ruoli.

Il desiderio di comunicare interagendo con persone "diverse" non si identifica più con l'uso di una lingua o cultura specifica, bensì è evidente la diffusione di un'unica consapevolezza: attraverso le lingue si può entrare a far parte di una comunità globalizzata, caratterizzata dall'utilizzo di strumenti di comunicazione condivisi. Come afferma Mariani (2012), docente dell'Università degli Studi di Milano, le lingue globali tendono a non identificarsi più con specifiche culture, ma tendono più ad appartenere a chi le usa, cioè ai parlanti, spesso

³⁵ Arici, M., Cristofori, S., & Maniotti, P. (2006). *Apprendere e insegnare la lingua per comunicare*. IPRASE.

non nativi, che le utilizzano come strumento di comunicazione e ponte tra lingue e culture diverse. Si sta diffondendo sempre più l'idea di un concetto differente di identificazione: psicologica ed emotiva. È una vera e propria nuova identità personale che rappresenta una conseguenza dell'apprendimento e dell'uso di una L2, definita da Dörnyei "il sé ideale della L2"³⁶.

1.6 Andare oltre la lingua

Imparare una lingua implica un profondo discorso culturale: è importante tenere in considerazione quello che è il vissuto straniero, senza evitare l'integrazione nell'ambiente scolastico, anzi accogliendola in modo tale da ridefinire in modo completo la propria identità. È fondamentale se non imprescindibile considerare in primis l'aspetto che riguarda la sfera emozionale e relazionale: l'obiettivo è quello di far sentire l'immigrato a suo agio rendendo meno dolorosa possibile la situazione di inserimento che già di per sé è complessa. La maggior parte degli stranieri immigrati vive la situazione di migrazione come un vero e proprio progetto transitorio, anche se poi successivamente diventa definitiva: di frequente accade che i minori stranieri subiscano le scelte migratorie delle proprie famiglie senza poterle mettere in discussione³⁷. La conseguenza di questi fattori è l'incisione che hanno sull'esito dell'inserimento degli allievi nei contesti scolastici e di inclusione e sul loro modo di apprendere la lingua. Nel caso di progetto migratorio vissuto come definitivo e accettato dall'allievo, ciò che può accadere è attenzione all'acquisizione corretta della lingua; nel caso di progetto transitorio o rifiutato dallo studente, si ottiene un'acquisizione strettamente funzionale della lingua, ossia quel minimo indispensabile che consente di sopravvivere nell'ambito scolastico della nuova cultura³⁸.

Andare oltre la lingua significa quindi non considerare l'apprendimento linguistico basandosi solo ed esclusivamente sui processi linguistici, bensì guardare oltre e non sottovalutare tutte quelle informazioni che possano servire ad inquadrare l'individuo in uno schema ampio e completo. Fondamentale, ad esempio, risulta anche il vissuto scolastico e

³⁶ Ibid.

³⁷ Arici, M., Cristofori, S., & Maniotti, P. (2006). *Apprendere e insegnare la lingua per comunicare*. IPRASE.

³⁸ Ibid.

la scolarizzazione precedente: spesso si suppone che se l'allievo in passato ha vissuto una situazione scolastica analoga alla nostra sia scontato che abbia già affrontato determinate tematiche previste all'interno dei programmi scolastici della L2, in questo caso dell'italiano. Quello che si dimentica è che i vari Paesi del mondo hanno i propri programmi scolastici, i quali non prevedono gli stessi argomenti di quelli italiani, e tantomeno vengono affrontati allo stesso modo e con le stesse metodologie o tecniche³⁹.

Bisogna dunque domandarsi “cosa sa fare l'allievo al momento dell'arrivo in Italia?” e recuperare le informazioni inerenti ai percorsi scolastici dei Paesi stranieri, alle materie e ai programmi previsti nelle varie classi, in modo tale da poter valutare le competenze pregresse dell'individuo.

Un ulteriore fattore, legato all'aspetto della scolarizzazione precedente, consiste nel verificare quali lingue e quali alfabeti l'allievo effettivamente conosce: che lingue si parlano in famiglia (in molti paesi esistono una lingua ufficiale e altre lingue o dialetti che possono essere molto differenti tra loro); se l'allievo possiede solo una padronanza della lingua d'origine per quanto riguarda l'oralità o se ha anche competenze per quanto riguarda lo scritto (per esempio alfabeto neolatino e quindi con lo spagnolo, l'albanese, il rumeno ecc.) o con un altro alfabeto e di conseguenza un'altra scrittura (caratteri cinesi, arabo ecc.); se il percorso scolastico di apprendimento di una lingua straniera cominciato dallo studente è solo a livello orale o anche a livello scritto; infine risulta molto utile essere al corrente di quali alfabeti l'allievo conosce per sapere se e in quale misura l'allievo è entrato in contatto con l'alfabeto neolatino e per prevenire possibili rischi di errore nel percorso di apprendimento dell'alfabeto (questo aspetto dipende essenzialmente dalla lingua e dall'alfabeto d'origine, i quali potrebbero portare difficoltà e possibilità d'errore)⁴⁰.

1.7 Come strutturare un intervento didattico di insegnamento della L2

Gli interventi didattici di insegnamento della L2 si dovrebbero fondare sulla programmazione per essere considerati ottimali per l'alunno straniero. Compito della scuola è quello di incanalare gli scopi socio-affettivi che costituiscono quelli che sono dei fattori

³⁹ Ibid.

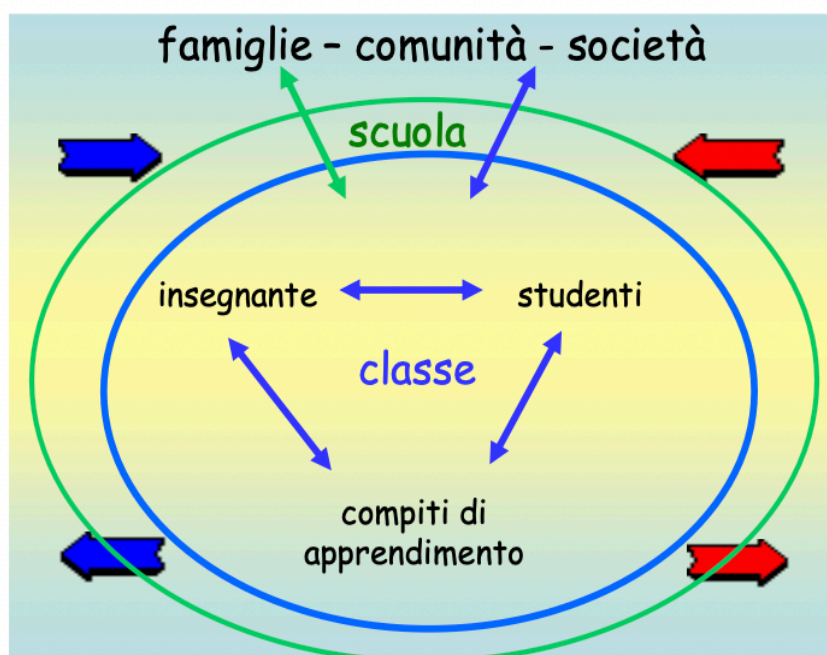
⁴⁰ Ibid.

primari: gioca un ruolo fondamentale la modalità di lavoro cooperativa, che accresce la percezione di appartenenza al gruppo classe come una comunità di apprendimento, e questo consente più facilmente l'integrazione dello straniero in una nuova realtà⁴¹.

La classe rappresenta un'arena sociale dove possono avvenire processi di sviluppo e maturazione che si traducono nella formazione di amicizie, consolidamento di alcuni rapporti affettivi - anche al di fuori del contesto scolastico - e sperimentazione di modelli di identità personale.

L'interazione tra la classe, la scuola e le varie realtà socioculturali che ormai caratterizzano la nostra società multiculturale è costante e positiva per quanto può influire nell'esito del processo di apprendimento/insegnamento grazie alle relazioni con le persone (insegnante-studente, studente-insegnante, studente-studente)⁴².

Figura 5 Il contesto dei processi di apprendimento – insegnamento.



Fonte: ResearchGate

⁴¹ Italiano LinguaDue. (2012). *La motivazione negli apprendimenti linguistici: approcci teorici e implicazioni pedagogiche*. Estratto da <https://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/2267>. Accesso il 15 marzo 2023.

⁴² Ibid.

La programmazione delle lezioni deve essere: organica, e quindi che punti allo sviluppo di tutte le componenti della competenza linguistica; consapevole, e che dunque rispetti i tempi e le fasi di apprendimento di ognuno; e infine flessibile, perché deve tenere in conto dei progressivi apprendimenti, i quali sono determinati non solo dall'intervento didattico ma anche e soprattutto dal fatto che l'allievo vive in un ambiente italofono. È necessario avere una chiara visione su ciò che si vuole fare per non rischiare di focalizzarsi solo su alcuni aspetti specifici senza considerare gli aspetti fonologici, grafemici, lessicali e testuali che vanno a completare l'apprendimento linguistico⁴³.

Questo tipo di programmazione trova il suo riscontro nelle "Indicazioni Nazionali della Riforma della Scuola" in cui il concetto su cui si punta maggiormente è il piano di studi personalizzato: nella scuola primaria e in quella secondaria si ha l'obbligo di creare piani di studio personalizzati per ogni singolo allievo in quanto si ha come idea di fondo quella di avere un percorso che rispetti le competenze di ognuno⁴⁴. Questi piani hanno come obiettivo la centralità dell'allievo, che deve non solo essere accolto e integrato, ma anche supportato in un processo così complesso e difficoltoso. Le unità di apprendimento di questi piani personalizzati variano da individuo a individuo, e ogni unità di apprendimento favorisce il raggiungimento di una serie di obiettivi relativi ad alcuni fattori ed elementi specifici: funzioni, contenuti da acquisire (livello fonologico, grafemico, morfosintattico e lessicale), testualità. La programmazione di ogni singola unità è caratterizzata da sottounità, le quali devono svolgersi seguendo attività, modalità organizzative come per esempio laboratori svolti in classe o individualmente, tempi, metodi e modi per verificare le competenze acquisite ma anche per certificarle.

Strutturare un intervento didattico è utile non solo per organizzare i contenuti e avere una programmazione precisa, ma anche per consentire all'insegnante L2 di far sviluppare un lessico correlato ad argomenti significativi per l'allievo, attivare la motivazione che - come abbiamo potuto vedere - gioca un ruolo fondamentale nel processo di acquisizione, e riuscire a collegare fonologia, ortografia e morfosintassi a qualcosa che può essere ritenuto significativo per l'individualità⁴⁵.

⁴³ Arici, M., Cristofori, S., & Maniotti, P. (2006). *Apprendere e insegnare la lingua per comunicare*. IPRASE.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid.

Capitolo II – LA MEDIAZIONE IN EUROPA E IN ITALIA E IL RUOLO FONDAMENTALE DEL MEDIATORE LINGUISTICO E CULTURALE

2.1 Che cos'è la mediazione linguistico-culturale?

Viviamo in una società sempre più multietnica. La continua espansione politica dell'Europa, l'emergere di nuove potenze economiche come l'India, la Cina e il Brasile, l'aumento degli scambi commerciali a livello internazionale e la globalizzazione hanno aumentato la consapevolezza e la necessità di una comunicazione interculturale.

Oggi giorno la nostra società assume sempre più le caratteristiche di un vero e proprio *melting pot*, ovvero un “calderone” di individui di origini, religioni e culture diverse che convivono all'interno della stessa area territoriale geografica e politica. L'Europa, ad esempio, nel corso degli anni si è trasformata in una grande calamita dei flussi migratori, in particolare l'Europa dell'est e l'Africa. Ed è proprio in questo contesto che subentra la figura del mediatore linguistico-culturale che, fortunatamente, si è affermata sempre di più negli ultimi anni, assumendo anche delle connotazioni diverse in base al contesto⁴⁶.

I termini mediazione, mediatore e mediare hanno una storia piuttosto lunga e complicata. La mediazione, in senso generale, è spesso associata a un fenomeno nuovo che risulta essere soprattutto il risultato delle recenti ondate migratorie che hanno interessato l'Italia e altri Paesi europei, determinando la presenza sul nostro territorio di parlanti lingue diverse e di possessori di culture diverse in contatto tra loro.

Il bisogno di mediazione è antico quanto l'umanità stessa e nasce da un vero e proprio bisogno di “giustizia”. Chi offre un servizio di mediazione dà la possibilità alle due parti di esprimere opinioni che altrimenti non sarebbero in grado di dire senza sentirsi minacciate o che considerano inappropriate o irrilevanti. Coloro che si rivolgono alla mediazione cercano essenzialmente uno spazio protetto in cui far valere le proprie ragioni, non sono orientate a ottenere una vittoria che abbatta la controparte, vogliono raggiungere solo una soluzione che

⁴⁶ AItLA. (2018). *La mediazione linguistico-culturale in ambito sanitario*. Estratto da <http://www.aitla.it/images/pdf/StudiAItLA7/002Gavioli.pdf>. Accesso il 28 marzo 2023.

tenga conto dei loro diritti e che rispetti la controparte in termini di buon senso. Essi desiderano che un terzo esprima la propria valutazione.

Ancor prima di analizzare il concetto di mediazione linguistico-culturale, possiamo affermare che mediare è qualcosa che, in qualche modo, è presente in ogni momento della nostra vita dal momento che viviamo di relazioni con gli altri e, inevitabilmente, i nostri interessi possono essere diversi o in conflitto con quelli delle persone che ci circondano.

Il concetto di mediazione risulta essere molto ampio e applicabile a molti ambiti. Ad esempio, vi è la mediazione linguistico-culturale, civile e commerciale, familiare, scolastica, ambientale, per l'inclusione sociale, ecc. La mediazione va di pari passo con la comunicazione dal momento che il fine ultimo dell'intermediario, ovvero del mediatore o del soggetto interposto o intermedio tra due parti in dialogo o in conflitto, è quello di consentire la comunicazione e, se c'è la necessità, cercare di conciliare. In altre parole, mediare consiste nel creare ponti di comunicazione tra culture, persone o comunità con interessi o credenze diverse o, più semplicemente, persone che parlano lingue diverse.

La mediazione è un processo attraverso il quale due o più parti si rivolgono liberamente a un terzo neutrale, il mediatore, per ridurre gli effetti indesiderabili di un grave conflitto. La mediazione mira a ristabilire il dialogo tra le parti per poter raggiungere un obiettivo concreto: la realizzazione di un progetto di riorganizzazione delle relazioni che risulta il più possibile soddisfacente per tutti. L'obiettivo finale della mediazione si realizza una volta che le parti si siano creativamente riappropriate, nell'interesse proprio e di tutti i soggetti coinvolti, della propria attiva e responsabile capacità decisionale (Castelli, 2012).

Come afferma il giornalista e scrittore Stefano Castelli, il dialogo implica che alla base del rapporto tra i due interlocutori vi sia un rapporto equo. Ad esempio, nelle situazioni di mediazione tra immigrati e autorità locali vi è uno sbilanciamento a sfavore degli immigrati. Difatti, questi ultimi molto spesso si trovano in una situazione di svantaggio o di inferiorità rispetto alla controparte, non solo perché non hanno una buona padronanza della lingua locale per potersi esprimere, ma anche perché, nella maggior parte dei casi, non sono a conoscenza delle usanze, delle procedure e delle leggi del Paese ospitante.

A livello europeo, non esiste ancora una definizione chiara di ciò che si intende per mediazione culturale. Se, ad esempio, in Italia vi è un dibattito approfondito e un'ampia sperimentazione per quanto riguarda il suddetto ambito, non si può dire lo stesso di Paesi

come la Germania e il Regno Unito, nei quali la mediazione tende a limitarsi all'ambito della facilitazione/educazione linguistica. Tuttavia, va sottolineato che sia in Germania che nel Regno Unito il processo di inclusione degli immigrati è molto più radicato e consolidato rispetto al nostro Paese. Ad esempio, molti stranieri che svolgono un ruolo professionale nel sistema di protezione sociale (scuole, sanità, ecc.) hanno promosso, attraverso le loro attività, le relazioni interculturali. La Francia, invece, è stato il primo Paese europeo in cui la figura del mediatore culturale ha iniziato a diffondersi e a diventare visibile, anche se non definita. Ciò è avvenuto in seguito alla maturazione e allo sviluppo interno dei movimenti politico-culturali promossi dalle donne appartenenti alle società del Maghreb all'inizio degli anni Ottanta. Il movimento è nato da due esigenze: contrastare la diffusione di comportamenti discriminatori ed escludenti e arrestare i processi di emarginazione⁴⁷. Il comportamento di queste donne è stato considerato come un vero e proprio intervento di mediazione volto a promuovere la convivenza tra cittadini francesi e migranti e a sostenere questi ultimi nei loro percorsi di inclusione. Inoltre, anche se le suddette donne erano inizialmente poco istruite e senza alcuna formazione specifica, grazie alla stabilità a lungo termine del movimento e alla sua capacità di radicarsi sul territorio, il movimento in questione ha visto l'ingresso e la partecipazione attiva di donne più giovani e più istruite. Questo passaggio generazionale e culturale ha portato alla diffusione di interventi di mediazione più simili - per ciò che concerne la metodologia e gli obiettivi - a quelli che oggi definiamo come area della mediazione linguistica e culturale.

Facendo riferimento ad alcune delle diverse definizioni riguardanti la mediazione, possiamo notare come esse si suddividono in due categorie: quelle che vedono la mediazione come un processo di natura socioantropologica, tenendo conto della dimensione culturale o interculturale; e quelle che vedono la mediazione come un processo linguistico o interlinguistico, ovvero un processo attivato tra le lingue attraverso la traduzione, particolarmente presente nelle dinamiche che caratterizzano l'apprendimento delle lingue⁴⁸. Come affermano i linguisti Brian North e Enrica Piccardo (2016) «la mediazione è infatti un concetto quasi *nomadic*, che abbraccia un ampio spettro di dimensioni e connotazioni, anche molto diverse tra loro, che è soggetto a essere interpretato in modi diversi, a seconda della disciplina di riferimento ma anche all'interno di una stessa disciplina».

⁴⁷ Mornioli, A., Cipolla, A. & Fortino, T. (Eds). (2007). *Dialoghi. Metodologie e strumenti per la mediazione linguistica culturale*. Cooperativa Dedalus.

⁴⁸ Machetti, S., & Siebetchu, R. (2017). *Che cos'è la mediazione linguistico-culturale*. Bologna: il Mulino.

Anthony Pym (2002), uno dei più famosi teorici contemporanei della traduzione, evidenzia che il concetto di mediazione linguistica riguarda tutto ciò che accade quando più lingue entrano in contatto tra loro creando un qualche impulso a comunicare, sia oltre, sia attraverso i loro rispettivi confini. Secondo Pym, la mediazione si attiva anche come processo quando la comunicazione tra parlanti di lingue diverse avviene attraverso l'uso passivo o attivo di più di una lingua (*code-switching* o miscuglio linguistico)⁴⁹. Inoltre, Pym sostiene anche che la traduzione, l'interpretariato e la localizzazione siano ulteriori forme di mediazione. Per quanto riguarda la localizzazione, egli dichiara che si tratta di una forma più complessa di mediazione in cui gli stessi compiti della traduzione vengono svolti in modo più concreto. Araújo e Sá, de Carlo e Melo-Pfeifer, invece, abbracciano un'idea di mediazione legata alle considerazioni che si sono sviluppate su questo tema nel mondo francofono⁵⁰. Secondo questa considerazione, la mediazione è un mezzo di regolamentazione sociale che rappresenta una modalità di sviluppo sociale e culturale specifica di ogni attività umana:

Il processo di mediazione è connaturato e rapporti tra l'uomo e il suo ambiente sociale. L'uomo entra in rapporto con il suo ambiente sociale tramite il linguaggio, dunque questo rapporto non è mai immediato. Le forme simboliche il processo di significazione sono decisivi per la formazione dell'identità umana e per la costruzione della persona. Le parole, le espressioni, le pratiche simboliche sono delle mediazioni culturali (Caune, 2008).

Bessie Dendrinou, docente della National and Kapodistrian University of Athens, invece, evidenzia l'importanza di un intermediario all'interno di un processo comunicativo in quanto, quest'ultimo, può facilitare la comunicazione tra le persone coinvolte in tale processo, risolvere problemi, conflitti. Inoltre, sostiene che qualsiasi attore sociale coinvolto in un processo comunicativo si trova obbligato ad effettuare una negoziazione dei significati della lingua o delle lingue che conosce e utilizza⁵¹. Ragion per cui, il mediatore può essere visto come

un attore sociale che controlla il processo di interazione e quando richiesto agisce al fine di facilitare il processo comunicativo e, in alcuni casi, influenzarne l'esito; un facilitatore in eventi sociali durante

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

i quali due o più parti interagendo si trovano di fronte a un blocco comunicativo o a un vuoto nella comunicazione; un negoziatore di significato che agisce ai fini della sua costruzione quando interviene in situazioni che richiedono riconciliazione, accordo o compromesso. Per operare in maniera efficace, al mediatore è richiesto di interpretare e creare significati, attraverso il parlato o lo scritto, destinati ad ascoltatori o lettori con background linguistici e culturali diversi. Il mediatore assume dunque un ruolo attivo in quanto arbitro del significato: ciò implica che il mediatore debba prendere decisioni sul significato di ciò che è detto o scritto, significato che interlocutori non possono comprendere o che fraintendono e dunque rappresentare un aiuto nello svolgersi della comunicazione (Dendrinos, 2006, p. 4).

Anche la definizione proposta da Maria Stathopoulou è nuova e interessante in quanto vede la mediazione come una pratica di *translanguaging* e la intende come l'uso da parte dei parlanti dell'intero repertorio linguistico non tenendo conto dei confini e delle barriere di una data lingua⁵².

Pierangela Diadori, docente di linguistica italiana, invece, sostiene che in Italia l'immagine che si tende ad associare alla mediazione è quella di un'azione svolta da un mediatore che funge da ponte in modo tale da superare qualsiasi tipo di problema comunicativo. In questo caso viene evidenziato il ruolo svolto dalle dinamiche linguistiche, interlinguistiche, culturali e interculturali⁵³. Ella sostiene inoltre che

la dimensione interattiva dell'atto di tradurre: in una società sempre più plurilingue e pluriculturale, sono molto richiesti infatti gli interventi dei mediatori laddove individui di lingue e culture diverse hanno maggiori occasioni di contatto, per esempio nel mondo del lavoro e dei servizi istituzionali (Diadori, 2012).

Come già accennato precedentemente, la mediazione e la comunicazione sono subordinate. La comunicazione non è sicuramente un processo lineare, infatti, dipende da fattori differenti come, ad esempio, il ruolo dell'utente, il ruolo del contesto e ciò che riguarda il concetto di codice. Per quanto riguarda il ruolo dell'utente vi è un continuo processo di negoziazione tra le dimensioni del contenuto e dell'espressione; il contesto è soggetto a continui cambiamenti, per cui l'utente deve costantemente adattarsi ad esso. Ad esempio, la comunicazione che si

⁵² Ibid.

⁵³ Ibid.

adotta in famiglia non sarà la stessa utilizzata in un contesto lavorativo. Invece, il codice (ovvero il sistema di comunicazione i cui segni danno luogo a specifici eventi comunicativi) è costituito da segni e regole che devono essere conosciuti per essere utili comunicativamente⁵⁴. Non si tratta quindi di un processo lineare, c'è bisogno di una mediazione costante. Il “successo” di un evento comunicativo, ovvero la comprensione, dipende dalla capacità degli utenti di mediare tra loro e di utilizzare i codici a cui fanno riferimento in relazione al contesto in cui avviene la comunicazione. Se la mediazione è quindi un processo intrinseco, la comunicazione ci apparirà come un'attività semiotica. Inoltre, quest'ultimo concetto risulta essere uno dei principi su cui si fonda il CEFR che, come è noto, mira a proporre una serie di linee guida nell'ambito dell'apprendimento, dell'insegnamento e della valutazione delle lingue con un'attenzione particolare alla mediazione, vista come un processo essenziale per ciascuno degli ambiti sopraindicati⁵⁵.

La mediazione culturale, invece, è emersa e si è affermata in Italia all'inizio degli anni Novanta, sulla base di esperienze già avviate in altri Paesi europei. La ragione è stata sia l'abbandono di un'idea iniziale di affrontare il fenomeno migratorio solo in situazioni di emergenza, sia la decisione di adottare una politica globale per l'integrazione dei gruppi di migranti⁵⁶. Sebbene parziale e incompleta, la prima legge che documenta l'immigrazione nel nostro Paese che, però, si limita alla parità di trattamento dei lavoratori immigrati, è stata adottata nel 1986 (L. 943/86), invece, la legge che definisce per la prima volta l'utilizzo dei mediatori culturali è del 1998 (L. 40/98, divenuta poi successivamente “Testo unico sull'immigrazione” d.p.r 286/98)⁵⁷. Ed è proprio con il Testo Unico che viene introdotta e riconosciuta la figura del mediatore culturale, evidenziando la sua importanza e la sua utilità al fine di garantire alcuni dei diritti fondamentali degli stranieri riconosciuti dalla legge. La legge n. 40 non descrive l'attività di mediazione, ma nomina il mediatore in un punto (art. 40). Essa tiene conto di misure per facilitare l'integrazione dei migranti e stabilisce esplicitamente la possibilità di stipulare accordi con associazioni iscritte in un apposito Albo creato dalla legge e gestito dal Dipartimento Affari Sociali della Presidenza del Consiglio per l'impiego di stranieri in qualità di mediatori culturali. L'obiettivo è quello di facilitare le

⁵⁴ Ibid.

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Morniroli, A., Cipolla, A. & Fortino, T. (Eds). (2007). *Dialoghi. Metodologie e strumenti per la mediazione linguistica culturale*. Cooperativa Dedalus.

⁵⁷ Andolfi, M. (2003). *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*. (Vol. 36). Franco Angeli.

relazioni tra gli stranieri appartenenti a diversi gruppi etnici, nazionali, religiosi e linguistici e le singole amministrazioni. Secondo la legge, le attività legate alla mediazione culturale sono solo quelle che promuovono/facilitano i rapporti tra gli stranieri e le pubbliche amministrazioni⁵⁸.

Nel corso degli anni, le esperienze di mediazione linguistico-culturale in Italia sono maturate. La prima esperienza risale al 1990 a Milano ed è stata condotta nel settore medico. Successivamente, sono stati sviluppati modelli di intervento, aperte scuole di formazione per mediatori e sono state sperimentate le prime elaborazioni teoriche⁵⁹. Abbiamo sentito parlare di mediazione culturale, mediazione interculturale, mediazione socioculturale, facilitazione linguistica e interpretariato sociale, spesso convergenti e talvolta divergenti. Il termine mediazione linguistico-culturale (MLC) è considerato più appropriato degli altri in quanto risulta essere chiaro, inclusivo e non ridondante. Il ruolo del mediatore è spesso confuso con quello del traduttore, ma in realtà la responsabilità del mediatore non è quella di tradurre, bensì quella di facilitare la comunicazione in un processo in cui la lingua è una componente fondamentale ma non sufficiente. Infatti, la mediazione linguistico-culturale è una mediazione interculturale, ovvero tra culture, basata sulla lingua, ma non è assolutamente solo questo⁶⁰.

La mediazione culturale può essere caratterizzata come una procedura indispensabile alla risoluzione dei conflitti culturali. Il suo scopo principale è quello di facilitare la coesistenza di valori culturali diversi. Ma se questo è vero, è altrettanto vero che c'è ancora confusione sulla possibilità di definire con precisione il ruolo del mediatore linguistico-culturale, motivo per cui è fondamentale provare a fare chiarezza sulla figura del mediatore, le sue competenze e i suoi possibili ambiti di applicazione⁶¹. Sebbene vi sia ancora incertezza riguardo ciò, l'esperienza degli ultimi anni ha portato alla luce tre aree strategiche, ovvero tre obiettivi generali dei servizi di mediazione. La mediazione quindi consente di facilitare l'accesso degli immigrati ai servizi e ad altre opportunità territoriali, facendo da "ponte" tra lo straniero e il servizio/operatore e, inoltre, svolgendo anche un'azione di filtro in modo tale da favorire e consentire la realizzazione di pari opportunità all'interno di un mix culturale; promuovere

⁵⁸ Morniroli, A., Cipolla, A. & Fortino, T. (Eds). (2007). *Dialoghi. Metodologie e strumenti per la mediazione linguistica culturale*. Cooperativa Dedalus.

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ Ibid.

interventi informativi e culturali con il fine di conoscere il fenomeno migratorio e prevenire la diffusione degli stereotipi negativi; facilitare il mantenimento della cultura di origine e dei legami. Inoltre, la mediazione anticipa e presagisce il conflitto tra individui. Difatti sapere dove si verifica il conflitto è importante per un buon mediatore. La mediazione “cura”, dal momento che, ogni qualvolta il mediatore interviene in un conflitto già in atto, aiuta e sostiene le persone e i gruppi a trovare delle soluzioni e a scegliere delle vie di uscita dal conflitto.

Queste forme di mediazione tendono a creare la comunicazione attraverso l'intervento di un terzo mediatore che interviene solo quando le parti lo scelgono in maniera libera, dal momento che una mediazione non può essere mai forzata, ma solo proposta⁶².

Figura 6 La mediazione funge da ponte tra le parti.



Fonte: Viconciliamo.it

Un'ulteriore definizione di mediazione ci è proposta dalla linguista Laura Gavioli (2009) la quale definisce la mediazione linguistico-culturale come l'atto di traduzione necessario a due interlocutori per comprendersi, soprattutto a livello linguistico. Viene utilizzata nelle

⁶² Ibid.

trattative commerciali, nella gestione delle risorse umane aziendali, nella cooperazione internazionale, nelle trattative politiche, nei tribunali, negli ospedali e nelle varie risposte ai problemi dell'immigrazione⁶³. In altre parole, la mediazione è considerata come una risorsa professionale utilizzata da chiunque appartenga a culture diverse. Essa «funge da ponte con il fine di facilitare le relazioni, migliorare la comunicazione e promuovere l'integrazione tra persone e gruppi che appartengono ad una o a varie culture» (Prats San Román, Uribe Pinillos, 2009). Inoltre, secondo l'autrice sopracitata, la mediazione prevede quattro fasi di intervento prima che avvenga l'effettiva facilitazione della comunicazione: la prima fase prevede un primo contatto tra gli interlocutori, per cui risulta necessario cominciare una sessione di mediazione; la seconda fase è costituita da una riflessione sulle strategie e sui processi mediatori che verranno poi messi in atto durante la mediazione stessa; la terza fase è dedicata alla sessione di mediazione; infine, l'ultima fase è invece dedicata alla rivisitazione degli accordi raggiunti e ad una riflessione su questi ultimi⁶⁴.

2.2 L'arte di mediare

L'arte di mediare è un'abilità che richiede una grande sensibilità, empatia e conoscenza della cultura e della lingua delle persone coinvolte. Il mediatore deve essere in grado di creare un ponte tra le diverse culture e deve riuscire a facilitare la comunicazione tra le persone che parlano lingue diverse. Questa abilità è particolarmente importante quando si lavora con immigrati che spesso si trovano in situazioni di vulnerabilità e hanno bisogno di supporto per integrarsi nella società ospitante.

La prima cosa che un mediatore deve fare è stabilire una relazione di fiducia con le persone coinvolte; ciò significa essere aperti, rispettosi e non giudicanti. Il mediatore deve essere in grado di mettersi nei panni degli interlocutori e comprendere le loro esigenze e i loro punti di vista. Solo in questo modo può creare un ambiente sicuro e confortevole per la comunicazione. Inoltre, deve avere una conoscenza approfondita della cultura e della lingua delle persone coinvolte, ciò significa non solo conoscere la lingua parlata, ma anche essere

⁶³ AItLA. (2018). *La mediazione linguistico-culturale in ambito sanitario*. Estratto da <http://www.aitla.it/images/pdf/StudiAItLA7/002Gavioli.pdf>. Accesso il 6 aprile 2023.

⁶⁴ Ibid.

consapevole delle differenze culturali e dei modi di pensare delle diverse comunità. Solo in questo modo il mediatore può tradurre e interpretare in modo accurato e fornire informazioni culturali e sociali ai suoi interlocutori.

Un altro aspetto importante dell'arte di mediare è la capacità di gestire le emozioni e le tensioni che possono emergere durante la comunicazione. Il mediatore quindi deve essere in grado di mantenere la calma e di gestire situazioni difficili in modo efficace. Ciò richiede una grande capacità di ascolto attivo e di comprensione delle esigenze delle persone coinvolte. Inoltre, il mediatore deve essere in grado di adattarsi alle diverse situazioni e contesti in cui lavora. Ciò significa essere flessibili e aperti al cambiamento e avere la capacità di adattarsi alle esigenze delle persone coinvolte. Il mediatore deve anche avere una buona conoscenza delle normative e delle procedure del Paese ospitante per poter fornire informazioni accurate e utili ai suoi interlocutori. L'arte di mediare quindi richiede una grande passione e dedizione per il lavoro. Il mediatore deve essere motivato dalla volontà di aiutare le persone a superare le barriere linguistiche e culturali che spesso impediscono loro di accedere ai servizi essenziali e di sentirsi integrati nella società ospitante. Solo attraverso una forte motivazione e una grande dedizione è possibile avere successo come mediatore linguistico-culturale. La mediazione quindi è una comunicazione intersoggettiva, è un processo relazionale che ha come scopo quello di creare o ristabilire una relazione, di facilitare una comunicazione, inesistente o perturbata tra persone o gruppi, attraverso un atto intenzionale che mira a creare e mettere in evidenza i legami tra soggetti apparentemente lontani.

Il corso da mediatore dà sicuramente la giusta formazione, ma molte cose si imparano attraverso l'esperienza, dal momento che ogni ambito presenta le proprie caratteristiche. La capacità di mediare è, appunto, un'arte, e non è per tutti⁶⁵. Bisogna mettersi in gioco come persone dato che, molto spesso, ci si ritrova in situazioni molto toccanti ed è qui che il mediatore deve riuscire a comunicare in modo corretto e, allo stesso tempo, deve essere in grado di curare anche l'aspetto personale e relazionale. Il mediatore, ovvero il “terzo”, una persona, un gruppo o un'istituzione che non appartiene a nessuna delle due parti, deve mantenere una posizione neutrale e deve essere in grado di mantenere una distanza emozionale dalla situazione in cui si ritrova. Egli non ha come scopo quello di annullare il

⁶⁵ Lazzarini, G., & Stobbione, T. (Eds.). (2018). *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione delle diversità*. FrancoAngeli.

conflitto, ma vedere la realtà da un altro punto di vista cercando di facilitare l'interazione senza prendere il loro posto, in quanto le due parti restano gli unici attori all'interno del processo comunicativo⁶⁶.

Se, da un lato, la mediazione è considerata una pratica volta a ristabilire l'ordine sociale, finalizzata alla riconciliazione interpersonale e comunitaria, ad un accordo che coincida con il bene comune, dall'altro può produrre un cambiamento a livello comunicativo, relazionale, organizzativo poiché investe il sistema sociale e incide positivamente sulla rete di servizi (Santerini, 2007).

Dal momento che all'interno dei conflitti molto spesso le informazioni vengono veicolate in modo impreciso rischiando di alterare la comunicazione stessa, la mediazione e, quindi, il mediatore ha il compito di fare in modo che tutte le parti in conflitto abbiano la possibilità di comunicare il proprio punto di vista in modo da avere un quadro più completo possibile del problema. Affinché un conflitto si risolva, è necessario che tutte le parti siano disposte sia alla mediazione sia alla rinuncia di qualcosa. È sicuramente più facile trovare una soluzione in un clima di comprensione reciproca e, quindi, attraverso la cooperazione e non la competizione. In poche parole, mediare è una vera e propria dote. La figura del mediatore può essere paragonata a quella del cronista d'inchiesta. Deve avere la capacità di riuscire a far uscire i punti di forza e di debolezza di ciascuna delle due parti, senza pregiudizi, effettuando un vero e proprio lavoro sia di indagine che psicologico, cercando di evitare lo scontro e sfruttando al meglio le proprie doti di empatia. Il risultato che un buon mediatore dovrebbe raggiungere è quello di soddisfare le parti anche se, queste ultime, hanno dovuto rinunciare inevitabilmente a qualcosa scendendo a compromessi.

⁶⁶ Ibid.

Figura 7 Il Mediatore linguistico-culturale.



Fonte: SSML Carlo Bo.

2.3 I diversi ambiti di applicazione della mediazione

Nei paragrafi precedenti abbiamo analizzato la mediazione linguistico-culturale ma, nel corso degli anni, si sono sviluppati diversi indirizzi specialistici di applicazione di tecniche e metodologie di mediazione; ciascuno di questi indirizzi è diverso dagli altri, ma tutti hanno comunque come obiettivo quello di avere un terzo imparziale che aiuti le parti a superare un conflitto con delle soluzioni di vantaggio per ognuna di esse⁶⁷.

Tra gli indirizzi specialistici maggiormente conosciuti, oltre alla mediazione linguistico-culturale, abbiamo la mediazione civile e commerciale, familiare, la mediazione in ambito scolastico, sanitario, amministrativo e lavorativo.

⁶⁷ Pera, A. (2016). Prefazione a Dialogo e modelli di mediazione. In *Dialogo e modelli di mediazione*. Wolter Kluwer Italia.

La Mediazione Civile e Commerciale presenta come campo di applicazione le controversie derivanti dal mancato rispetto o dall'interpretazione di accordi di importanza commerciale o di utilità economica o finanziaria tra le parti. Essa include le controversie tra le imprese, tra le imprese e i consumatori, tra individui che hanno stipulato accordi in materia civile o commerciale o che hanno causato o subito un danno civile o economico, tra gestori di servizi pubblici e cittadini fruitori⁶⁸. La formazione richiesta per la mediazione tra le parti in conflitto nelle controversie civili o commerciali è di solito una formazione di base. In realtà, questa formazione presuppone delle competenze che l'aspirante mediatore già possiede, sia per esperienza accumulata, sia soprattutto per motivazione personale. La suddetta formazione consiste nello sviluppo della conoscenza di tecniche e metodologie di comunicazione, negoziali e quindi meditative. In Italia, ad esempio, la formazione prevede circa 60 ore di lezioni in aula con un aggiornamento periodico di poche ore, che, in assenza di un bagaglio di esperienze personali degli aspiranti mediatori, risultano essere del tutto insufficienti⁶⁹. Più specificamente, va considerato che molti dei conflitti giuridici, civili e commerciali che vengono trattati nei Tribunali sono dispute di valore economico contenuto e rappresentano un fenomeno sociale ridotto in termini di numero di persone coinvolte e per la quantità di eventi.

La Mediazione Familiare è quella maggiormente conosciuta anche se in maniera superficiale. Il suo campo di applicazione è dato dal danneggiamento delle relazioni tra i componenti del nucleo familiare sfociato in conflitti. Quindi lo scopo della mediazione familiare è quello di superare la situazione di conflitto in modo tale che ciascuna delle parti possa ricostruire un nuovo percorso di vita⁷⁰. La mediazione familiare dovrebbe essere utilizzata ancor di più se ci sono dei figli, a maggior ragione se essi convivono con i genitori o se sono minorenni o hanno qualche tipo di disabilità. In questo caso la mediazione familiare perde alcune delle caratteristiche di neutralità alle quali dovrebbe uniformarsi un mediatore dal momento che non ci sono solo due parti, ovvero i coniugi, ma vi è anche una terza parte che non è il mediatore e che ha un ruolo meno attivo nel conflitto ma ne paga maggiormente i costi, ovvero il figlio/figli, specialmente se minori. Un buon mediatore in questo caso deve essere in grado di avere una funzione protettiva nei confronti dei minori,

⁶⁸ Ibid.

⁶⁹ Ibid.

⁷⁰ Ibid.

dal momento che essi risultano essere la parte più debole e strumentalizzata del conflitto⁷¹. Molto spesso, stesso i giudici che si occupano di divorzi consigliano un percorso di mediazione familiare in modo tale da aiutare i genitori a riconoscere la fine del rapporto coniugale senza distruggere o rinunciare a quello genitoriale, ed è questo che un buon mediatore familiare dovrebbe fare. Tuttavia, l'ambito della mediazione familiare si estende anche ad altri ambiti come, ad esempio, quelli dei conflitti familiari che possono facilmente sconfinare in altri ambiti mediativi come ad esempio i conflitti tra fratelli e sorelle e tra genitori e figli. Quando questi casi arrivano in tribunale vengono connotati come dispute tra contendenti estranei tra loro. Pertanto, se la disputa viene rinviata a mediazione si fa ricadere nell'ambito della mediazione civile e commerciale⁷².

Praticamente si presenta come un qualunque conflitto tra azienda e consumatore, tra soggetti litiganti per problemi di vicinato, etc. Tante volte, invece, un approccio più competente come la Mediazione Familiare consentirebbe alle parti di esplicitare elementi più veritieri all'origine del conflitto; cioè quei fattori che si sedimentano nel tempo nei rapporti familiari, che sono all'origine reale del conflitto, conflitto che pretestuosamente viene spacciato per disputa di interesse economico (Pera, 2016).

La Mediazione Scolastica si occupa dei conflitti all'interno delle scuole, siano essi interindividuali o ambientali, motivo per cui va sostenuta e diffusa in quanto presenta una funzione sociale determinante. Molto spesso alla base di questi conflitti vi sono i fenomeni di bullismo.

Nella Mediazione in ambito sanitario, invece, il mediatore linguistico lavora nel campo della salute, ad esempio in ospedali e Asl, per assistere i pazienti stranieri durante le visite e i colloqui, fornendo anche consulenza al personale sanitario sulla cultura dell'utente. Inoltre, aiuta gli utenti stranieri con le pratiche burocratiche.

Le altre mediazioni non sono di minore importanza, più semplicemente riguardano indirizzi specialistici più specifici rispetto a quelli maggiormente diffusi. Tra queste abbiamo, ad esempio, la mediazione ambientale, per l'inclusione sociale, ecc.

La Mediazione Ambientale interviene nei conflitti derivanti dai disturbi dell'ambiente di vita per soggetti e piccoli gruppi. Tuttavia, i problemi ambientali sono principalmente questioni

⁷¹ Ibid.

⁷² Ibid.

sociali e sono alla base dei macroconflitti, indipendentemente dalle dimensioni del conflitto da affrontare. La mediazione ambientale riguarda conflitti e controversie tra soggetti sui quali ricade da una parte il danno e dall'altra la responsabilità per episodi di inquinamento acustico, atmosferico, del suolo, delle acque, ma anche semplici controversie tra cittadini per i rumori provocati dai luoghi pubblici o per gli odori emanati dai ristoranti. Si tratta quasi sempre di un'estensione della mediazione civile e commerciale, ma anche della mediazione penale nei casi più gravi in cui il danno ambientale assume l'aspetto di un reato penale⁷³.

Per quanto riguarda la Mediazione per l'Inclusione Sociale, possiamo affermare che è un processo di integrazione, coinvolgimento e appartenenza di un gruppo i cui membri godono di diritti, vantaggi e privilegi non consentiti al di fuori di esso. Il mediatore per l'inclusione sociale opera in ambiti specifici, ovvero ambiti in cui le situazioni sono tipiche di una condizione di esclusione o emarginazione. I conflitti derivanti da queste condizioni sono tipici del fenomeno definito come conflitto sociale. Gli ambiti di intervento sociale in situazioni di esclusione e marginalità sociale sono quasi sempre caratterizzati da condizioni di vulnerabilità. D'altra parte, quasi tutti i conflitti sociali si basano sulla situazione in cui una persona si sente emarginata o tagliata fuori da un gruppo più forte. Pertanto, nello spazio dei macroconflitti, si può pensare che il conflitto sorga con un gruppo che si sente escluso e insiste per la propria inclusione. Per esempio, i conflitti sociali del mondo studentesco e del mondo del lavoro degli anni '60 e '70 rivendicavano un maggior accesso all'istruzione per le fasce socialmente svantaggiate, migliori condizioni di lavoro e salari più elevati. In sostanza, queste richieste erano una domanda di inclusione in un sistema di benefici sociali ed economici che inizialmente era limitato alle classi più privilegiate. Tuttavia, se si vuole fare riferimento ad ambiti più semplici, si può pensare, ad esempio, ai giovani disoccupati. Questi giovani pur non essendo emarginati sono soggetti a un processo di marginalizzazione per la mancanza di reddito, per l'assenza di un ruolo sociale, per la mancata prospettiva di crescita sociale, per l'impossibilità di formare un nucleo familiare⁷⁴. Un altro esempio sono gli adulti espulsi dal mondo del lavoro, i quali non solo sono emarginati dall'ambiente sociale lavorativo in cui svolgevano un ruolo, ma molto spesso subiscono anche un declino fisico e mentale.

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Ibid.

Vi sono altri ambiti in cui si specializza la mediazione, dal momento che ogni ambito sociale può diventare un'area di specializzazione. Ad esempio, segnaliamo la mediazione tecnologica e dell'informazione, la mediazione del non lavoro, la mediazione generazionale, la mediazione neo-familiare, ecc.

2.4 La mediazione in Europa e in Italia

Negli ultimi decenni, la mediazione linguistico-culturale ha subito un'importante evoluzione in Europa e in Italia, al fine di rispondere alle sfide poste dalla crescente multiculturalità delle società contemporanee. In particolare, si è assistito ad una maggiore professionalizzazione della figura del mediatore linguistico-culturale grazie alla creazione di percorsi formativi specifici che hanno contribuito a consolidare l'approccio multidisciplinare alla mediazione. La mediazione non è più considerata soltanto un servizio di traduzione e interpretazione, ma si è evoluta in un approccio più ampio che considera gli aspetti culturali e sociali delle diverse comunità presenti sul territorio. Inoltre, la mediazione è stata integrata in molti settori come la sanità, l'istruzione, la giustizia e la pubblica amministrazione, diventando sempre più centrale nella gestione delle relazioni interculturali e nella promozione dell'inclusione sociale. Tale evoluzione ha consentito di sviluppare una maggiore consapevolezza delle sfide legate alla gestione dell'interculturalità e di promuovere la coesione sociale attraverso l'eliminazione delle barriere linguistiche e culturali.

2.4.1 La mediazione in Europa

Nonostante i numerosi vantaggi della mediazione, il suo utilizzo in Europa è ancora limitato. Molti cittadini europei non sono a conoscenza della mediazione come alternativa alla risoluzione giudiziaria dei conflitti e le istituzioni pubbliche spesso non promuovono abbastanza questa forma di risoluzione delle controversie. Inoltre, molte persone ritengono che la mediazione sia meno efficace della risoluzione giudiziaria dei conflitti, nonostante le numerose prove del contrario.

A livello europeo, non esiste ancora una normativa uniforme di riferimento riguardo la mediazione. In un suo articolo la docente Niemants (2003), rispetto al mancato riconoscimento della figura del mediatore a livello europeo, sostiene che gli stati hanno reagito in maniera diversa all'emergere di questa nuova figura. Svezia, Norvegia, Danimarca, Stati Uniti, Finlandia, Regno Unito, Canada e Australia hanno iniziato a definire degli standard e a stabilire dei sistemi di certificazione. Invece, Francia, Belgio, Portogallo, Italia e Spagna hanno tardato a definire degli standard e a stabilire certificazioni nazionali per interpreti e mediatori lasciando che istituzioni, enti o regioni organizzino autonomamente il servizio. Il QEER, ovvero il Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, definisce le attività di mediazione come delle azioni che consentono la comunicazione tra individui che, per un qualsiasi motivo, non sono capaci di comunicare direttamente.

Nel 2011 il Consiglio d'Europa ha realizzato la guida *Methodological guide for constructing an inclusive institutional culture* che presenta una proposta di definizione di mediazione e dei ruoli ed ambiti in cui intervengono i mediatori⁷⁵. In particolare, la figura del mediatore viene distinta da quella dell'interprete e dell'interprete di comunità. L'interprete viene definito una persona specializzata nella combinazione linguistica nella quale deve intervenire e formata in tecniche di interpretazione.

Interpreters are language specialists with a perfect command of their mother tongue and one or more foreign languages. They have mastered interpreting techniques for rendering a message orally from the source language to the target language. Interpreting requires close concentration and considerable responsiveness, mastery of terminology in several fields, in-depth knowledge of these fields and the ability to assimilate knowledge in other sectors (Council of Europe, 2011).

Inoltre, il suddetto documento inserisce anche la definizione di interprete di comunità differenziandolo dagli interpreti.

Community interpreters specialize in interpreting in three way situations to facilitate mutual understanding between speakers of different languages. When interpreting they take into account the speakers' social and cultural backgrounds. They have a basic knowledge of intercultural

⁷⁵ Consiglio d'Europa. (2011). *Intercultural competences in social services. Constructing an inclusive institutional culture. Methodological guide*. France: Council of Europe Publishing.

communication. They are familiar with the misunderstandings and conflicts that may occur in this context and are able to react to such situations appropriately (Council of Europe, 2011).

Infine, il Consiglio d'Europa individua nel mediatore culturale la terza figura fondamentale per facilitare la comunicazione nei contesti interculturali fungendo da intermediario e cercando quindi di prevenire o gestire eventuali conflitti.

Cultural mediators provide immigrants and public service professionals with easily understandable information about cultural differences, the different rules of the social and political systems in the host country, and different ways of behaving. In so doing, they build bridges between immigrants and education/support systems, thus facilitating understanding between doctors and patients, lawyers and clients, and teachers and parents. They work either as a team or independently, organizing and implementing prevention projects, information sessions for immigrants, etc. Unlike traditional mediators, they are not specialists in conflict mediation, but through their work they can help to forestall possible conflicts (Council of Europe, 2011).

La professione del mediatore non è riconosciuta in tutti gli Stati oggetto della ricerca del 2009. Mentre in Francia il mediatore è riconosciuto come figura professionale, in Germania non esiste tale riconoscimento. Gli interventi di mediazione in Europa si svolgono in aree diverse a seconda delle diverse funzioni svolte dal mediatore. Alcuni possono riguardare l'ambito culturale e socio-culturale, altri il settore della traduzione e dell'interprete linguistico, altri ancora le attività di facilitazione linguistica in ambito giudiziario o in contesti socio-sanitari. In Italia, ad esempio, la mediazione linguistico-culturale si riferisce ad attività di interpretazione linguistica ad esempio in ospedali o in ambito educativo. Nonostante le varie differenze a livello internazionale che ruotano attorno alla mediazione, possiamo notare come però l'obiettivo comune rimanga la facilitazione della comunicazione tra interlocutori che parlano lingue diverse e hanno culture diverse.

La formazione del mediatore linguistico-culturale in Europa è regolamentata da norme specifiche che garantiscono la qualità del servizio offerto. Ad esempio, molti Paesi europei hanno creato organismi pubblici o privati che certificano la qualità della formazione offerta ai mediatori linguistici culturali. Inoltre, esistono norme specifiche che stabiliscono i requisiti minimi per diventare mediatore linguistico-culturale come, ad esempio, la conoscenza di almeno due lingue straniere e la capacità di gestire situazioni di conflitto. Per

quanto riguarda la formazione del mediatore, il percorso formativo non sempre viene riconosciuto a livello nazionale, così come le competenze e le abilità richieste per diventare mediatore cambiano a seconda dei Paesi. Ad esempio, l'ascolto attivo è un'abilità richiesta principalmente in Italia, Spagna e Grecia.

2.4.2 La mediazione in Italia

Tra la fine degli anni Ottanta e l'inizio degli anni Novanta in Italia si verifica un aumento della popolazione straniera. La presenza di persone con culture diverse e che parlano lingue differenti ha portato alla necessità di fornire loro un aiuto che possa facilitare la comunicazione favorendone la comprensione sia a livello linguistico che a livello culturale. A seguito delle migrazioni verso l'Italia, la figura del mediatore è stata richiesta sempre di più con il fine di facilitare appunto la comunicazione. L'Italia si è trasformata sempre più in un Paese multilinguistico, multietnico e multiculturale, proprio per questo si è creata la necessità di fornire dei servizi di mediazione linguistica e culturale in modo tale da facilitare gli stranieri e gli immigrati ad accedere ai servizi pubblici fondamentali.

A livello normativo, in Italia, nonostante vi siano alcune leggi a livello nazionale, la figura del mediatore non è ancora una professione riconosciuta ufficialmente. La figura del mediatore è stata menzionata per la prima volta nella circolare ministeriale 205 del 26 luglio 1990 del Ministero della Pubblica Istruzione⁷⁶. La suddetta normativa si riferisce all'ambito scolastico educativo e fa riferimento a delle figure professionali, ovvero i mediatori, che fino a quel momento non erano ancora emersi, inoltre, erano considerati degli “esperti di madre lingua” da coinvolgere per attivare delle iniziative per lo sviluppo della lingua e della cultura d'origine. La circolare in questione fornisce le prime indicazioni sulle attività dei mediatori nelle scuole.

Sempre in ambito scolastico, il Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione del 25 luglio 1998 rappresenta un importante strumento normativo che ha contribuito a regolare l'ingresso e il soggiorno dei cittadini stranieri in Italia, nel rispetto dei

⁷⁶ Ministero dell'Istruzione e del Merito. (1990). *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*. Estratto da https://archivio.pubblica.istruzione.it/normativa/2006/allegati/cm24_06all.pdf. Accesso il 22 aprile 2023.

principi di solidarietà, accoglienza e integrazione⁷⁷. In essa vi è, inoltre, un riferimento alla figura del mediatore culturale come un professionista qualificato che deve essere coinvolto nell'integrazione degli alunni stranieri nelle scuole.

Sempre a livello scolastico, la Circolare Ministeriale n. 24 del 1° Marzo 2006 del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca rappresenta un importante passo avanti nella promozione dell'integrazione e della convivenza tra le diverse comunità presenti sul territorio italiano⁷⁸. In particolare, essa introduce la figura del mediatore culturale, il cui ruolo si configura come fondamentale per favorire la comunicazione e la comprensione reciproca tra i migranti e la società di accoglienza. Tale figura professionale, dotata di specifiche competenze linguistiche e culturali, si prefigge l'obiettivo di facilitare il dialogo tra le parti coinvolte, promuovendo la conoscenza reciproca e la valorizzazione delle diversità culturali. In questo modo, la suddetta circolare, si configura come uno strumento normativo di grande rilevanza che contribuisce in modo significativo alla costruzione di una società inclusiva e solidale. Essa amplia, inoltre, le indicazioni relative alla pratica della mediazione nelle scuole e specifica una serie di compiti che i mediatori devono svolgere, tra cui l'accoglienza e l'insegnamento agli alunni stranieri, la traduzione e l'interpretazione e la mediazione con gli insegnanti nelle scuole.

Successivamente, la figura del mediatore è stata ripresa sia nella proposta di legge 1355 del 20 giugno 2008 depositata alla Camera dei Deputati⁷⁹, sia con la legge 7 del 2006, *Norme in ambito sanitario*⁸⁰, nella quale la figura del mediatore culturale emerge anche in ambito socio-sanitario che opera con le comunità di immigrati presenti sul territorio.

Il 29 ottobre 2009, il CNEL, ovvero il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, ha sancito l'importanza della figura del mediatore culturale come strumento fondamentale per la promozione dell'integrazione e della convivenza tra le diverse comunità presenti sul

⁷⁷ NORMATTIVA. IL PORTALE DELLA LEGGE VIGENTE. (1998). *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero*. Estratto da <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25:286>. Accesso il 22 aprile 2023.

⁷⁸ Ministero dell'Istruzione e del Merito. (2006). *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*. Estratto da https://archivio.pubblica.istruzione.it/normativa/2006/cm24_06.shtml. Accesso il 22 aprile 2023.

⁷⁹ Senato della Repubblica. (2008). Disegno di legge S. 1335 – XV Legislatura – Senato. Estratto da <https://www.senato.it/leg/15/BGT/Schede/Ddliter/27685.htm>. Accesso il 24 aprile 2022.

⁸⁰ Parlamento italiano. (2006). *Disposizioni concernenti la prevenzione e il divieto delle pratiche di mutilazione genitale femminile*. Estratto da <https://www.parlamento.it/parlam/leggi/060071.htm>. Accesso il 24 aprile 2023.

territorio italiano⁸¹. Il CNEL ha riconosciuto l'importanza di valorizzare le diversità culturali, promuovendo la conoscenza reciproca e la costruzione di una società inclusiva e solidale. La mediazione si pone come una costante delle politiche di integrazione sociale per facilitare l'esercizio dei diritti fondamentali per i cittadini migranti.

2.5 Il mediatore linguistico-culturale

Il mediatore linguistico-culturale, o anche detto mediatore interculturale, rappresenta una figura professionale di fondamentale importanza nella promozione dell'integrazione e della convivenza tra le diverse comunità presenti sul territorio italiano. Dotato di specifiche competenze linguistiche e culturali, il mediatore culturale si configura come un ponte tra le parti coinvolte, favorendo il dialogo e la comprensione reciproca.

Il suo ruolo è quello di facilitare la comunicazione tra individui appartenenti a culture diverse, permettendo loro di superare le barriere linguistiche e culturali che spesso impediscono la comprensione reciproca. Egli agisce come un intermediario tra le parti coinvolte aiutando le persone a comprendere le rispettive prospettive culturali e a rispettare le differenze. Svolge, inoltre, un'importante funzione di supporto nella gestione dei conflitti delle situazioni di crisi, favorendo la risoluzione pacifica dei problemi e il mantenimento di relazioni positive tra le diverse comunità. Molto spesso, viene coinvolto in attività di formazione e sensibilizzazione, promuovendo la conoscenza reciproca e la costruzione di una società inclusiva e solidale. Il mediatore culturale, dunque, rappresenta un'importante risorsa per la società contemporanea, in grado di favorire la costruzione di un tessuto sociale armonioso e rispettoso delle differenze. La sua figura professionale si caratterizza per la capacità di agire e, in un mondo sempre più globalizzato e interconnesso, il suo ruolo diventa sempre più importante per la costruzione di una società inclusiva e multiculturale.

In Italia vi sono due concezioni differenti riguardo il lavoro e i compiti del mediatore linguistico-culturale. Nella prima, il mediatore ha il compito di colmare le eventuali lacune dei servizi pubblici e di rispondere alle richieste provenienti da persone più deboli e meno

⁸¹ Integrazione migranti. (2009). *Mediazione interculturale – il Quadro Nazionale*. Estratto da <https://www.integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/2/o/25///id/44/Mediazione-interculturale-il-quadro-nazionale>. Accesso il 25 aprile 2023.

preparati; nella seconda, invece, la mediazione culturale è attribuita alla figura di un mediatore la cui funzione si estende alla creazione di nuovi modi di organizzazione sociale e di dialogo, superando la semplice dimensione di utilità e strumentalità. In entrambi i casi, il mediatore culturale agisce come un ponte tra utenti e servizi, facilitando la comunicazione, individuando i bisogni, informando e prevenendo conflitti. Tuttavia, nella seconda concezione, la sua funzione diventa più completa e orientata al futuro, poiché ha il compito di creare relazioni e reti sociali, agendo come “portavoce” del singolo o del gruppo e contribuendo alla formulazione di idee e progetti⁸².

Il presidente della commissione dei mediatori culturali di Parigi dà una definizione di mediazione sottolineando due caratteristiche importanti:

La mediazione è “creatrice” nel senso che uno dei suoi fini è quello di suscitare tra persone o gruppi dei legami nuovi, che non esistevano prima, legami di cui beneficiano entrambe le parti chiamate in causa; la mediazione è “rinnovatrice”, nella misura in cui permette di migliorare legami già esistenti tra le parti della mediazione, legami che si erano deteriorati o allentati prima del conflitto (Six, 1990).

La mediazione culturale crea o ri-crea una comunicazione grazie all'intervento del mediatore che agisce solo se le parti lo scelgono liberamente⁸³. In generale, la mediazione culturale può essere una “difesa” (*advocacy*) dei diritti dell'utente che subisce forme di razzismo istituzionale, oppure un “sostegno” (*empowerment*) per aiutare le persone a risolvere i propri problemi e raggiungere maggiore autonomia. La forma di mediazione più valida è quella di *empowerment* in quanto facilita la comunicazione e previene il conflitto⁸⁴.

Per agevolare la comprensione del ruolo del mediatore linguistico-culturale è importante identificare le sue funzioni fondamentali⁸⁵. Secondo Morniroli, Cipolla e Fortino (2007), membri della cooperativa sociale Dedalus, queste ultime includono:

- 1) l'interpretariato linguistico-culturale: il mediatore deve essere in grado di decodificare i codici culturali, sia verbali che non verbali, tra le due parti. Tra le competenze pratiche necessarie per questa funzione vi sono la capacità di tradurre e

⁸² Morniroli, A., Cipolla, A., & Fortino, T. (2007). Dialoghi. Metodologie e strumenti per la mediazione linguistica culturale. *Naples: Dedalus*.

⁸³ Ibid.

⁸⁴ Terranova, C.S. (1997). *Pedagogia Interculturale*. Torino: Guerino Studio.

⁸⁵ Morniroli, A., Cipolla, A., & Fortino, T. (2007). Dialoghi. Metodologie e strumenti per la mediazione linguistica culturale. *Naples: Dedalus*.

- compilare documenti, le competenze relazionali di accoglienza, nonché la capacità di decodificare malintesi e incomprensioni culturali;
- 2) l'informazione sui diritti e doveri: il mediatore deve favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi spiegando agli utenti il funzionamento, le norme e i regolamenti di servizi, mostrando le norme giuridiche e penali, i diritti tutelati, i doveri e le sanzioni formalizzate dalla legge;
 - 3) l'informazione agli operatori e ai nativi: il mediatore deve fornire informazioni sulle logiche, sui codici, sulle abitudini e sulle norme a cui l'utente fa riferimento. Questa funzione richiede competenze altamente professionali, soprattutto nelle aree di intervento dei servizi che entrano nella privacy della persona come, ad esempio, la famiglia, la maternità, ecc.). Gli immigrati portano con sé norme pratiche giuridiche, modelli di organizzazione sociale e familiare molto spesso completamente differenti da quelli del Paese ospitante. In questa situazione, gli operatori istituzionali devono prendere decisioni rispetto a comportamenti che non condividono o che ritengono lesivi dei diritti, ma che possono essere parte di tradizioni consolidate all'interno di un mondo culturale differente. Una società civile e solidale non può intervenire in modo profondo nella vita delle persone senza prima conoscere tutti gli elementi che possono dare senso ai comportamenti dei singoli⁸⁶;
 - 4) l'accompagnamento degli utenti nella mediazione con le diverse istituzioni e nel confronto con gli usi e costumi italiani: il mediatore deve orientare gli utenti ad esempio sull'igiene, sulla salute, sull'allevamento e l'alimentazione dei bambini. Le persone immigrate spesso si trovano senza una rete di rapporti, senza un supporto di esperienze pratiche del proprio mondo familiare, delle materie prime e dei prodotti con cui erano abituati a curarsi e alimentarsi. Si trovano in una vera e propria situazione nuova in cui mancano i riferimenti e hanno difficoltà ad adattarsi alle abitudini del Paese ospitante. È proprio in questo caso che l'intervento del mediatore può aiutarli a sviluppare la propria autonomia;
 - 5) supportare la progettazione: il mediatore deve analizzare nuovi bisogni e individuare gli interventi più adeguati di risposta alle nuove domande;

⁸⁶ Ibid.

- 6) il sostegno all'inserimento e ai processi di integrazione della popolazione immigrata: il mediatore deve contribuire all'inserimento degli immigrati e facilitare la comprensione dei problemi e la ricerca di una soluzione⁸⁷.

Figura 8 Il mediatore linguistico-culturale nella relazione a tre.



Fonte: Sistema per l'Integrazione e l'Accoglienza a Modena.

2.5.1 Le competenze del mediatore linguistico-culturale

Il mediatore linguistico-culturale rappresenta una figura professionale di fondamentale importanza nella società contemporanea in quanto dotato di competenze linguistiche, culturali e relazionali che gli consentono di facilitare la comunicazione tra individui appartenenti a diverse culture e lingue. Il mediatore linguistico-culturale è in grado di tradurre in modo accurato e preciso testi, documenti e conversazioni, ma non solo: egli ha anche la capacità di comprendere e interpretare i diversi contesti culturali in cui si colloca la comunicazione, agendo da ponte tra le diverse realtà culturali coinvolte. Grazie alla sua formazione specifica, il mediatore linguistico-culturale è in grado di supportare le diverse esigenze linguistiche e culturali degli individui, garantendo un'efficacia e rispettosa interazione tra le parti coinvolte. In tal modo, egli si configura come un indispensabile

⁸⁷ Ibid.

strumento per la promozione della comprensione interculturale e per la creazione di un mondo più inclusivo e aperto al dialogo tra culture diverse.

Le competenze che deve avere un mediatore linguistico-culturale, secondo Morniroli, Cipolla e Fortino (2007), sono le seguenti⁸⁸:

- 1) Competenze nell'interpretariato e nell'intermediazione culturale: in questo caso il mediatore deve avere un'eccellente conoscenza della lingua madre sia a livello orale che scritto; una buona padronanza della lingua italiana a tal punto da poter utilizzare anche un linguaggio tecnico di un settore specifico; deve avere la capacità di ascoltare e comunicare; deve saper decodificare i codici, i malintesi, le incomprensioni e i bisogni; deve avere delle buone abilità nelle tecniche di interpretariato con competenze relazionali e di accoglienza; capacità di lavoro in team e di decentramento.
- 2) Competenze informative e di orientamento: in questo caso, invece, il mediatore deve avere una buona conoscenza dell'organizzazione dei servizi così come dei diritti, doveri e sanzioni nelle aree di intervento; deve conoscere le norme e la legislazione riguardo l'immigrazione, in particolare, deve essere informato riguardo i gruppi e le diverse culture delle popolazioni del Paese di origine, così come deve essere a conoscenza delle legislazioni del settore di intervento del Paese d'origine; deve essere informato riguardo i diversi canali migratori, i diversi percorsi di acculturazione e deve conoscere le reti relazionali delle persone immigrate.
- 3) Competenze nell'accompagnamento: il mediatore deve conoscere le reti dei servizi e le funzioni degli operatori, nonché delle risorse e dei vincoli; deve saper compilare moduli e gestire iter burocratici; deve avere la capacità di esprimere i bisogni degli utenti e saper comunicare con gli operatori del settore; deve conoscere gli usi e costumi del Paese di accoglienza e poter aiutare l'utente nel raggiungimento dell'autonomia.
- 4) Competenze riguardo l'analisi dei bisogni e nell'orientare gli interventi: in quest'ultimo caso, invece, il mediatore deve saper analizzare i bisogni della popolazione immigrata; avere la capacità di riconoscere la modalità di risposta più adeguata alle esigenze della popolazione immigrata ed essere a conoscenza delle risorse disponibili nei servizi.

⁸⁸ Ibid.

2.5.2 La deontologia e l'etica professionale

Il mediatore linguistico-culturale deve sempre agire in linea con una rigorosa deontologia professionale che preservi i diritti e la dignità degli utenti e garantisca la qualità del servizio offerto.

La deontologia del mediatore linguistico-culturale è costituita da un insieme di principi etici e professionali che garantiscono qualità ed efficacia all'esercizio della sua attività. Essa si basa su alcuni principi fondamentali tra cui la neutralità, l'imparzialità, la riservatezza e la professionalità. Il mediatore deve rimanere neutrale e imparziale, evitando di assumere posizioni di parte o di influenzare le decisioni degli utenti. Inoltre, deve garantire la riservatezza delle informazioni scambiate durante il servizio, rispettando la privacy degli utenti e mantenendo la confidenzialità delle informazioni acquisite. Egli deve sempre agire con professionalità, garantendo la qualità del servizio offerto e rispettando le norme e le regole del proprio campo di competenza.

Affinché il mediatore dimostri competenza ed equilibrio, è necessario che sia consapevole della relatività della propria cultura e che sia capace di confrontarsi con altre culture. Il decentramento è lo strumento che permette al mediatore di svolgere il proprio ruolo. Esso richiede un lavoro di osservazione e di ricerca dei significati culturali. Il lavoro in questione necessita di sedi permanenti di formazione nella fase iniziale⁸⁹.

Buona parte della nostra cultura di appartenenza è inconscia, ma il mediatore deve effettuare una riflessione intenzionale per farla emergere. Il decentramento per il mediatore significa: conoscere gli strumenti di analisi per capire cosa impedisce la comunicazione tra autoctoni e immigrati; non rappresentare l'immigrato attribuendolo a degli stereotipi, ma conoscere la sua cultura e la sua collocazione; circoscrivere e gestire i propri processi di identificazione con il singolo immigrato⁹⁰.

Pur essendo chiari i principi fondamentali di deontologia ai quali deve attenersi il Mediatore culturale, non è facile però definire le regole pratiche della sua professione perché essa viene esercitata in ambiti molto diversi che richiedono comportamenti e funzioni differenti. Tuttavia, seguendo sempre il pensiero di Mornioli, Cipolla e Fortino (2007), ci sono alcune regole basilari da rispettare nei servizi pubblici, come un accordo tra utente e mediatore per

⁸⁹ Mornioli, A., Cipolla, A., & Fortino, T. (2007). Dialoghi. Metodologie e strumenti per la mediazione linguistica culturale. *Naples: Dedalus*.

⁹⁰ Ibid.

l'intervento di quest'ultimo, la presentazione del ruolo del mediatore da parte dell'operatore, la chiarificazione che ciò che verrà detto nel colloquio verrà automaticamente tradotto, esplicitare il ruolo non decisionale del mediatore, la possibilità di rinviare il colloquio, la possibilità di esonerarsi dall'intervento in situazioni di gravi dilemmi deontologici e, infine, dover motivare al servizio un eventuale rifiuto all'intervento.

In forza dei principi sopra enunciati, il mediatore linguistico-culturale deve rispettare il segreto professionale e creare un clima di fiducia per garantire il successo dell'intervento. Deve mantenere la neutralità e non sostituirsi alle parti coinvolte, mantenendo una distanza emotiva e culturale. Inoltre, deve essere trasparente nella comunicazione, ma la richiesta di traduzione letterale può essere un ostacolo per la comunicazione poiché il linguaggio non si limita agli aspetti linguistici, ma coinvolge anche sensazioni, esperienze e valori.

La professione del mediatore linguistico-culturale è caratterizzata da molteplici difficoltà che spesso derivano dalla rigidità delle procedure burocratiche e dalle pressioni esercitate dalle parti coinvolte. Inoltre, il mediatore deve mantenere una distanza emotiva e culturale per garantire la neutralità dell'intervento e creare un clima di fiducia.

È importante sottolineare che la mediazione culturale è un processo complesso che richiede la conoscenza approfondita delle culture di accoglienza e di provenienza, senza sottovalutare le differenze e le fragili appartenenze dei gruppi etnici. Va perciò ribadito che il mediatore debba pertanto aiutare le parti coinvolte a decodificare i mondi culturali in gioco, mantenendo sempre la professionalità e la serietà necessarie per rendere l'intervento il più utile possibile. Affinché ciò avvenga, è fondamentale che conosca entrambe le culture⁹¹.

2.5.3 Diritti e doveri del mediatore linguistico-culturale

Il mediatore linguistico-culturale gode di alcuni diritti ed è tenuto all'osservanza di alcuni doveri finalizzati a garantire la qualità e l'etica del suo lavoro, contribuendo così alla costruzione di una società più inclusiva e rispettosa delle diversità culturali.

In primo luogo, il mediatore linguistico-culturale ha il diritto di essere debitamente informato sul caso in questione e può rifiutarsi di violare le norme dello Stato italiano, del

⁹¹ Ibid.

servizio o dell'ente per cui presta la sua consulenza. Inoltre, può declinare incarichi per i quali non possiede le necessarie competenze o formazione e può esimersi da situazioni che coinvolgono discriminazione, razzismo o offese ai costumi, alle culture, alle credenze e ai valori delle parti coinvolte, riservandosi il diritto di tutelarsi legalmente⁹².

Per converso il mediatore è tenuto ad assicurare chi richiede il suo intervento che il colloquio si svolgerà liberamente e con la massima riservatezza. Egli deve anche assicurare di essere costantemente aggiornato sulle normative che riguardano gli utenti e gli operatori e di rifiutare incarichi incompatibili a livello linguistico, culturale o personale con una delle due parti. Inoltre, deve chiarire i presupposti culturali e gli stereotipi delle culture coinvolte, tenere costantemente informate le parti traducendo accuratamente tutto ciò che viene detto e intervenire per riformulare frasi non comprese o chiedere chiarimenti se necessario. Infine, ha il dovere di denunciare l'illegalità, le ingiustizie e le discriminazioni, di cui venisse a conoscenza nel corso del colloquio o, comunque, a causa della sua attività di mediazione⁹³.

⁹² IMMIWEB. *La mediazione linguistico-culturale*. Estratto da https://www.immiweb.org/index787d.html?q=it/funzioni_mediazione_culturale. Accesso il 19 aprile 2023.

⁹³ Ibid.

Figura 9 La responsabilità del mediatore linguistico-culturale.



Fonte: SSML Carlo Bo.

2.5.4 La formazione del mediatore offerta dal sistema universitario italiano

La formazione del mediatore culturale rappresenta un aspetto fondamentale per la costruzione di una società inclusiva e multiculturale. Il sistema universitario italiano, attraverso i suoi corsi di laurea in Scienze della Mediazione Linguistica e Culturale, offre un'opportunità unica per la formazione di professionisti in grado di favorire il dialogo interculturale e la comprensione reciproca tra individui appartenenti a culture diverse.

Il percorso formativo per diventare mediatore culturale comprende l'acquisizione di competenze linguistiche, culturali e relazionali. In particolare, gli studenti acquisiscono una conoscenza approfondita delle lingue straniere, della cultura dei Paesi di riferimento e delle tecniche di mediazione interculturale.

Il corso di laurea in Scienze della Mediazione Linguistica e Culturale prevede una formazione a scopo multidisciplinare, che spazia dalla linguistica alla storia, dalla sociologia

alla psicologia. Gli studenti acquisiscono competenze linguistiche avanzate nelle lingue straniere, ma anche nella lingua, che rappresenta uno strumento fondamentale per la mediazione tra individui di culture diverse. La formazione del mediatore culturale include anche l'acquisizione di competenze relazionali, che consentono di gestire conflitti interculturali e di favorire la costruzione di relazioni positive tra individui di culture diverse. Gli studenti imparano a riconoscere le differenze culturali e a valorizzarle, ma anche a gestire le situazioni di conflitto e trovare soluzioni condivise.

Il corso di laurea in Scienze della Mediazione Linguistica e Culturale prevede anche un'esperienza di stage presso enti pubblici o privati, che consente agli studenti di mettere in pratica le competenze acquisite durante il percorso formativo.

La ricerca condotta da Casadei e Franceschetti nel 2009 - i quali si occupano di mediazione - ha rivelato che i primi programmi di formazione per mediatori in Italia furono finanziati dal Fondo sociale europeo, dalle Regioni o dal ministero del Lavoro. Inizialmente, i corsi erano riservati solo a cittadini italiani, ma presto si comprese l'importanza di includere o addirittura favorire l'accesso ai corsi da parte degli stranieri⁹⁴.

I corsi di formazione variano in base alla loro durata, alle preferenze dei partecipanti selezionati (uomini e/o donne, stranieri e/o italiani), agli orientamenti didattici e professionali, che spesso dipendono dalle esigenze specifiche del territorio e dalle competenze da raggiungere. Oltre ai corsi con lezioni frontali che possono coprire argomenti legati all'ambito giuridico e socioculturale, è spesso previsto un tirocinio formativo per integrare le conoscenze e le competenze teoriche con quelle pratiche⁹⁵.

Analizzando i percorsi formativi per mediatori organizzati presso le varie Regioni italiane, Casadei e Franceschetti hanno identificato quattro tipologie di corsi per la figura del mediatore: corsi che non definiscono tanto la durata e i contenuti quanto l'acquisizione di competenze; corsi di base, uguali per tutti, al termine dei quali si accede direttamente alla qualifica unica; corsi articolati su due livelli, uno di base e uno professionalizzante; corsi articolati su due livelli, di cui uno preparatorio al livello di formazione professionalizzante, al cui interno si delinea già un percorso di scelta rispetto al campo di intervento⁹⁶.

⁹⁴ Machetti, S., & Siebetcheu, R. (2017). *Che cos'è la mediazione linguistico-culturale*. Bologna: il Mulino.

⁹⁵ Ibid.

⁹⁶ Ibid.

2.6 L'importanza dell'interculturalità

L'interculturalità rappresenta un tema di grande attualità e rilevanza sociale, in quanto la presenza di individui provenienti da diverse culture all'interno di una comunità è sempre più diffusa e rappresenta una sfida per le istituzioni e per la società nel suo complesso. In particolare, nei contesti di accoglienza, argomento che affronteremo nel capitolo successivo, l'interculturalità si manifesta attraverso la necessità di fornire assistenza e supporto a individui che hanno subito esperienze traumatiche e che provengono da Paesi e culture diverse.

In questo contesto, la figura del mediatore culturale svolge un ruolo fondamentale poiché rappresenta un ponte tra le diverse culture e il personale che opera nei contesti di accoglienza, facilitando la comunicazione e contribuendo a garantire una corretta comprensione delle informazioni e dei bisogni dei migranti. Il mediatore culturale non si limita a tradurre parole e frasi, ma agisce come interprete culturale, fornendo informazioni sulle abitudini, le credenze e le tradizioni dei migranti, sulla loro storia e sulla loro situazione socio-economica. In questo modo, il mediatore culturale consente al personale che opera nei contesti di accoglienza di comprendere meglio le esigenze dei migranti e di fornire loro un supporto adeguato.

L'interculturalità nei contesti di accoglienza richiede quindi una particolare sensibilità nei confronti delle diversità culturali linguistiche, al fine di garantire un'assistenza e un supporto adeguati per tutti i migranti, indipendentemente dalla loro origine e dalle loro caratteristiche personali. Ciò implica la necessità di formare adeguatamente il personale che opera nei contesti di accoglienza sulla gestione dell'interculturalità e di promuovere la figura del mediatore culturale come risorsa indispensabile per garantire una comunicazione efficace e una corretta comprensione delle esigenze dei migranti. Inoltre, l'interculturalità nei contesti di accoglienza richiede anche una maggiore attenzione alla diversità di genere e alla situazione socio-economica dei migranti, al fine di garantire un'assistenza e un supporto equi e inclusivi. In questo senso il mediatore culturale può rappresentare un'importante alleato nella lotta contro le disuguaglianze nei contesti di accoglienza, contribuendo a garantire l'accesso ai servizi per tutti i migranti, indipendentemente dalle loro caratteristiche personali. In conclusione, l'interculturalità nei contesti di accoglienza rappresenta una sfida ma anche una grande opportunità per la società nel suo complesso poiché consente di arricchire la

conoscenza e la comprensione delle diverse culture presenti nel nostro Paese e di promuovere una società più inclusiva e solidale.

Secondo Cohen-Emerique (2017), ricercatrice e formatrice nel lavoro sociale, specializzata in interculturalità, il nuovo contratto sociale si basa sulla valorizzazione della diversità, che richiede nuovi approcci nei confronti delle differenze culturali. In questo contesto la mediazione interculturale assume un ruolo fondamentale per migliorare la comunicazione, facilitare l'accesso ai servizi, risolvere i conflitti e promuovere cambiamenti nelle istituzioni pubbliche e nelle pratiche burocratiche⁹⁷.

L'approccio interculturale rappresenta una scienza trasversale ai vari campi del sapere, in grado di offrire un punto di equilibrio tra diverse prospettive analitiche e di favorire l'apertura reciproca. La mediazione interculturale è particolarmente importante nei casi in cui il rapporto avviene tra individui con problemi e rappresentanti dei servizi istituzionali. La comprensione reciproca fra culture è possibile attraverso l'accettazione e il rispetto delle differenze, che contribuiscono a sostenere le persone nella comprensione di sé stesse e della realtà circostante.

Nella vita quotidiana, la convivenza tra gruppi culturalmente distanti è complessa a causa della dinamica tra maggioranza e minoranza. Pertanto, sono necessarie pratiche di supporto all'inserimento degli immigrati che permettono loro di accedere ai diritti e ai servizi, di avere voce e di essere riconosciuti come parte integrante della società. È importante affrontare e gestire le paure che possono emergere, consapevoli che ogni situazione potrebbe essere interpretata come minacciosa. Occorre individuare percorsi relazionali che portino alla riduzione del rischio oggettivo e percepito, nonché strategie in grado di garantire la reciproca sicurezza⁹⁸.

La conversazione tra persone di culture diverse rappresenta il modello cui tendere in quanto favorisce la reciproca comprensione e il rispetto. Tuttavia, per attuarsi, è necessaria la presenza di facilitatori della conversazione tra culture diverse. L'interculturalità richiede forme, strumenti, linguaggi e maturità dialogica capaci di muovere uno scambio vitale tra culture senza assimilare il gruppo minoritario nella società ospitante. L'interculturalità si differenzia dalla multiculturalità, che accetta le differenze ma le confina nelle loro realtà culturali, etniche e religiose.

⁹⁷ Lazzarini, G., & Stobbione, T. (Eds). (2018). *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione delle diversità*. FrancoAngeli.

⁹⁸ Ibid.

La teoria dell'interculturalità è utile per costruire ponti tra culture e per gestire le esclusioni, ma non possiede strumenti operativi per gestire i conflitti tra culture con valori radicalmente diversi. Ciò è dovuto alla mancanza di riflessività interna alle singole culture e all'assenza di un'interfaccia relazionale tra di esse. La riflessività è necessaria per evidenziare la comunanza tra le persone e per declinare la differenza in modo tale da separare ciò che può costituire un'utile base per l'incontro e il dialogo. La riflessività è un interrogarsi sul proprio ragionamento, sulle convinzioni, deliberazioni, dubbi ed emozioni alla luce del relazionarsi con gli altri. L'obiettivo è quello di abitare nuovi spazi culturali senza smarrire sé stessi e senza frammentare la propria identità, per elaborare appartenenze plurime ma unitarie⁹⁹.

Per instaurare relazioni tra culture diverse è necessario accettare il cosmopolitismo come struttura demografica e relazionale nei singoli Paesi. Il cosmopolitismo implica un confronto costante e creativo con culture diverse, che può essere conflittuale ma non deve necessariamente portare all'omologazione delle differenze. I migranti, gli esiliati e gli espatriati hanno bisogno di radici e di trarre qualcosa di umano dall'esperienza dell'essere stati sradicati. Il fenomeno dell'ibridazione nella relazione tra culture diverse è un processo inesorabile che si riflette anche nella modificazione del nostro universo valoriale. La riflessività e la capacità di abitare nuovi spazi culturali senza smarrire sé stessi sono fondamentali per gestire i conflitti tra culture con valori radicalmente diversi¹⁰⁰.

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Ibid.

Capitolo III – IL RUOLO DEL MEDIATORE LINGUISTICO E CULTURALE NEI CONTESTI DI ACCOGLIENZA ATTRAVERSO GLI OCCHI DI OMAR: DALLA TEORIA ALLA PRATICA

3.1 Il mediatore linguistico-culturale nei contesti di accoglienza

Ogni anno migliaia di uomini, donne e bambini arrivano in Europa alla ricerca di una vita migliore, attraversando frontiere terrestri o aeroporti, o attraversando il Mar Mediterraneo per giungere in Grecia, Italia o Spagna. Dal 2014 ad oggi, più di seicentomila persone sono giunte in Italia via mare.

Come già accennato nel primo capitolo, una volta arrivati in Italia i migranti entrano nel sistema di accoglienza italiano che inizia con una fase di soccorso, prima assistenza e identificazione, seguita da una prima e una seconda accoglienza.

Nella fase di soccorso, prima assistenza e identificazione le persone straniere che vengono salvate in mare o entrano illegalmente in Italia vengono portate in centri governativi vicino alle zone di sbarco o di ingresso principale nel Paese per ricevere assistenza sanitaria ed essere sottoposti a fotosegnalamento ed alla procedura di pre-identificazione. Questi centri seguono l'approccio hotspot che è stato creato nel 2015 per rispettare gli impegni presi dal governo italiano con la Commissione europea. Inoltre, le persone ricevono informazioni sulle procedure di asilo e vengono distinte tra richiedenti asilo e migranti economici, che verranno inviati ai Centri di permanenza per il rimpatrio (CPR) o rimarranno in Italia in modo irregolare¹⁰¹.

Nei centri di prima accoglienza (CPA), invece, vengono portate a termine le procedure di identificazione e viene presentata la domanda di asilo per i richiedenti. In questi centri viene anche verificato lo stato di salute degli ospiti per individuare eventuali situazioni di vulnerabilità prima di passare alla seconda fase di accoglienza. Al contrario, coloro che non

¹⁰¹ Openpolis. (2023). *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*. Estratto da <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>. Accesso il 7 marzo 2023.

hanno espresso il desiderio di chiedere asilo vengono trasferiti nei Centri di permanenza per i rimpatri (CPR) in attesa dell'espulsione dal Paese¹⁰².

Infine, il passaggio successivo all'accoglienza iniziale è rappresentato dal Sistema di accoglienza e integrazione (SAI), introdotto nel 2020 per sostituire il precedente Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati (SIPROIMI), istituito con il Decreto sicurezza nel 2018, che sostituiva a sua volta il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR). Il SAI mira a fornire un'assistenza meno assistenziale e più orientata all'integrazione, con servizi di primo livello per i richiedenti asilo e servizi di secondo livello per i titolari di protezione, che comprendono anche l'orientamento lavorativo. La gestione del SAI è coordinata dal Servizio centrale, affidato all'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI) con il supporto della fondazione Cittalia, mentre la titolarità dei progetti è assegnata agli enti locali che decidono di attivarli¹⁰³.

Attualmente, ci sono più di novantamila immigrati presenti nei centri di accoglienza sul territorio nazionale, tra cui gli hotspot, i centri di prima accoglienza e quelli di seconda accoglienza.

Alcuni rifugiati attribuiscono la causa del rimpatrio all'interprete, il quale potrebbe essere visto come un fattore di beneficio o di sfavore a seconda dell'origine etnica. Inoltre, il continuo cambio della provenienza dei rifugiati rende difficile trovare personale qualificato in grado di comunicare nella loro lingua o dialetto. Pertanto, è necessario rafforzare la qualifica del mediatore con competenze relazionali e di gestione dei rapporti interpersonali nei contesti di emergenza e, inoltre, occorre razionalizzare e autonomizzare il coordinamento delle diverse figure professionali operanti in questi contesti.

Il Sistema di accoglienza e integrazione (SAI) prevede già la presenza di mediatori interculturali, ma l'assenza di un albo professionale e di un profilo formativo nazionale consente l'inserimento di persone che dimostrano di conoscere una o due lingue straniere, anche con livelli di conoscenza scritta e parlata basici o elementari¹⁰⁴.

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ A.M.M.I. *Mediazione interculturale e accoglienza dei profughi: oltre la prima accoglienza*. Estratto da <https://www.mediatoreinterculturale.it/mediazione-interculturale-e-accoglienza-dei-profughi-2-oltre-la-prima-accoglienza/#:~:text=Il%20mediatore%20interculturale%20nel%20sistema,e%20situazioni%20a%20suo%20favore>. Accesso il 13 maggio 2023.

Il mediatore nei sistemi di accoglienza ha il compito di facilitare la comunicazione, mediare i conflitti e fornire informazioni sui contesti sociali e culturali del Paese ospitante, oltre ad aggiungere alle sue competenze di comunicazione e relazione anche competenze di lavoro in un'equipe educativa per gestire la vita quotidiana del gruppo e degli individui¹⁰⁵.

Secondo la psicologa Margalit Cohen-Emerique, la mediazione interculturale favorisce un dialogo equo tra culture minoritarie e dominanti. Tuttavia, quando un servizio impone ad un utente un mediatore interculturale italiano che parla la stessa lingua o una lingua veicolo, gli viene negata la sua alterità e gli si impongono interpretazioni fatte dal servizio stesso¹⁰⁶.

La condivisione dello status di immigrato e della stessa origine straniera permettono all'utente di sentirsi rappresentato nel servizio e di esprimersi senza bisogno di mimetizzarsi o nascondere la propria identità. Il progetto di vita e di immigrazione, così come lo strumento normativo del Trattato di Dublino, possono influenzare il percorso migratorio e la vita dei figli nati o cresciuti in un Paese terzo. La mediazione interculturale non può eliminare completamente tutte le barriere, ma può aiutare a negoziare le differenze linguistiche e culturali e a interrogare le identità.

I migranti e i rifugiati portano con sé legami e alleati emotivi che li sostengono durante il processo migratorio e che devono imparare a gestire e adattare al nuovo ambiente. La mediazione interculturale è fondamentale per aiutare i migranti a creare un equilibrio tra il loro mondo interno e quello esterno e per favorire il loro percorso di integrazione. Inoltre, essa deve considerare le dinamiche familiari e le specificità culturali degli utenti, coinvolgendo tutti gli attori coinvolti nel processo migratorio. Anche le persone lasciate alle spalle dai migranti hanno un ruolo importante nel loro percorso e l'attenzione deve essere rivolta anche a loro. La comunicazione con i genitori tramite mediatori interculturali è pratica comune nei servizi di accoglienza per minori non accompagnati. Anche i parenti di coloro che hanno perso i loro cari nel tentativo di raggiungere la riva nord del Mediterraneo devono essere presi in considerazione, poiché spesso la tragedia non ferma la partenza di altri membri della stessa zona o parenti dei primi¹⁰⁷.

¹⁰⁵ Ibid.

¹⁰⁶ Ibid.

¹⁰⁷ Ibid.

Figura 10 I migranti nella fase di soccorso, prima assistenza e identificazione.



Fonte: Corriere della Calabria.

Nella seconda accoglienza quindi è fondamentale che ci sia un'équipe multidisciplinare e interdisciplinare che sia in grado di gestire situazioni complesse e soddisfare i bisogni dei beneficiari. Solitamente, l'équipe non ha una composizione fissa, ma varia in base alle caratteristiche delle persone accolte e del progetto di accoglienza. Tuttavia, sono presenti figure professionali indispensabili come l'operatore di accoglienza, gli addetti all'amministrazione, i mediatori culturali, l'assistente sociale, l'educatore professionale, l'operatore per il servizio di orientamento e accompagnamento legale e lo psicologo. Gli operatori hanno un ruolo fondamentale nel processo di accoglienza e diventano un "ponte" per la conoscenza della comunità locale e del territorio. È importante instaurare un rapporto di fiducia reciproca tra beneficiari e operatori per realizzare un percorso di inclusione sociale¹⁰⁸.

I migranti che partecipano ai progetti SAI, essendo di diverse culture e lingue, possono trovarsi in una situazione di vulnerabilità a causa della difficoltà di comunicare e comprendere. Per ovviare a questo problema, viene introdotto il mediatore linguistico-

¹⁰⁸ La rete Sai. (2020). *Sai & Servizio Centrale*. Estratto da <https://www.retesai.it/la-storia/>. Accesso il 10 maggio.

culturale, il cui ruolo è di facilitare la comunicazione tra i beneficiari, il contesto territoriale e il progetto, migliorando l'espressione dei loro bisogni e delle loro aspettative, chiarificando gli obiettivi e le procedure del progetto e favorendo il dialogo e la fiducia tra operatori e utenti. La presenza del mediatore linguistico-culturale dovrebbe essere garantita per l'intera durata del progetto.

Il suddetto mediatore ha un ruolo importante nella comunicazione tra i beneficiari dei progetti SAI e il contesto territoriale, soprattutto se i beneficiari hanno diverse culture e lingue. In particolare, il mediatore può supportare la relazione tra i beneficiari e i servizi socio-sanitari, specialmente per coloro che hanno subito violenza fisica, psicologica o sessuale. Se i beneficiari hanno problemi di salute mentale, è necessario un mediatore con una formazione specifica per aiutare l'équipe SAI e l'équipe medica durante il percorso di cura. Inoltre, è importante considerare le esigenze culturali e religiose dei beneficiari per comprendere eventuali cure prescritte e possibili interventi di medicina tradizionale e alternativa. Tali esigenze devono essere comunicate ai servizi socio-sanitari¹⁰⁹.

Il mediatore deve essere empatico e neutrale, evitando di modificare o enfatizzare alcun passaggio durante il racconto della storia del beneficiario. È importante che i mediatori siano competenti, esperti nel settore, dotati di buone capacità comunicative considerando la delicatezza del loro ruolo e, infine, risulta indispensabile che abbiano sia una conoscenza linguistica, sia una conoscenza culturale, ovvero devono conoscere la cultura sia del proprio Paese, sia del Paese straniero. Inoltre, è necessario escludere i minori come possibili interpreti per i propri parenti¹¹⁰.

3.1.1 L'empatia del mediatore

In una mediazione è importante scegliere se assumere un atteggiamento empatico o meno, poiché questo può influenzare il risultato finale. Il documento CNEL richiede che i mediatori abbiano la capacità di empatia e riservatezza. In alcuni Paesi, dove la professionalizzazione del mediatore è più avanzata, l'empatia è un requisito etico recente. Nella mediazione

¹⁰⁹ Rete Sai. (2016). *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale*. Estratto da <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2016/06/manuale.pdf>. Accesso il 14 maggio 2023.

¹¹⁰ Ibid.

linguistico-culturale c'è spesso una separazione tra professionalità ed emozioni, a causa delle prime normative che richiedono oggettività, confidenzialità, imparzialità e neutralità. Questo ha portato a una mancanza di coinvolgimento empatico da parte del mediatore e ad una prevalenza delle responsabilità professionali rispetto a quelle etiche e morali.

Il mediatore deve essere in grado di accogliere e comprendere i sentimenti dei soggetti coinvolti nel conflitto, anche se sembrano ostacolare la mediazione stessa. Se non lo fa, rischia di mostrare un atteggiamento di superiorità e creare una situazione di asimmetria tra lui e i mediati. È importante che la formazione del mediatore sia esperienziale e gli permetta di sperimentarsi sia come terzo che come parte del conflitto per capire quali comunicazioni sono efficaci e quali no. L'empatia è una dote naturale, ma può essere affinata attraverso la formazione e la supervisione professionale. Essa prevede tre componenti di base: la capacità di discriminare e riconoscere correttamente le emozioni espresse dall'altro; la capacità di assumere la prospettiva dell'altro (mettersi nei suoi panni) rappresentandosi il suo vissuto soggettivo in relazione a un evento; la capacità di rispondere all'emozione altrui con un'emozione non identica ma congrua, vale a dire saper condividere l'emozione altrui. In sostanza, il mediatore non deve assumere un atteggiamento di superiorità nei confronti dei mediati, ma deve mostrare comprensione e rispetto per le loro esperienze e sentimenti¹¹¹.

Nella prospettiva della mediazione, l'ascolto efficace diventa empatico, permettendo al mediatore di comprendere i sentimenti dei soggetti coinvolti al di là delle parole stesse. Il mediatore diventa uno strumento per le parti, riformulando ciò che ha ascoltato in modo chiaro e leggero per facilitare la comprensione reciproca. Le riformulazioni del mediatore devono riflettere la prospettiva delle parti in questione per favorire un dialogo empatico e condiviso. Il mediatore mantiene la sua neutralità e identità, ricordando sempre la condizione del *come se*¹¹².

La capacità di ascoltare attivamente l'altro e di cercare di capire a fondo quello che sta dicendo aiuta a creare un flusso di comunicazione e a evitare i blocchi della comunicazione. Quando parliamo di ascolto attivo ci riferiamo alla capacità del mediatore di:

¹¹¹ Me.Dia.Re. (2017). *La mediazione e l'empatia*. Estratto da <https://www.me-dia-re.it/la-mediazione-e-lempatia/>. Accesso il 15 maggio 2023.

¹¹² AIGES. (2016). *L'empatia, un ponte tra mediatore familiare e clienti*. Estratto da <https://www.aiges.org/blog/2016/09/lempatia-un-ponte-tra-mediatore-familiare-e-clienti/>. Accesso il 15 maggio 2023.

- prestare attenzione a ciò che l'altro vuole comunicare al di là delle parole;
- fare domande e mostrarsi interessati a voler comprendere a fondo ciò che si sta ascoltando;
- non offrire a tutti i costi una soluzione, ma accogliere le richieste e mostrarsi comprensivi;
- sospendere il giudizio.

Inoltre, per ottenere una comunicazione efficace bisogna:

- guardare l'interlocutore negli occhi;
- mostrarsi accoglienti;
- esprimersi in modo chiaro e diretto;
- usare metafore ed analogie per illustrare un concetto;
- fare domande che stimolano l'interlocutore e chiarire il suo bisogno e a formulare una richiesta coerente.

Nella mediazione l'empatia del mediatore è fondamentale per creare un ambiente accogliente e protetto in cui le parti si sentono libere di esprimersi senza timore di essere giudicate. L'ascolto empatico del mediatore aiuta a riconoscere le proprie capacità e potenzialità, incoraggiando a trovare soluzioni valide per sé stessi. In conclusione, non bisogna guardare il mondo con gli occhi del proprio Paese, ma guardare il proprio Paese con gli occhi del mondo.

3.2 I corridoi umanitari

I corridoi umanitari rappresentano un modello di accoglienza sicuro e legale offerto dagli Stati europei come alternativa ai rischiosi viaggi intrapresi da persone che fuggono dalla disperazione. Recentemente, a seguito degli eventi di Kabul e della presa di potere dei

talebani in Afghanistan, si è riaperto il dibattito sul ruolo dell'Europa e dei Paesi occidentali nell'accogliere coloro che fuggono da situazioni di emergenza e conflitto¹¹³.

I corridoi umanitari costituiscono un programma volto a trasferire e integrare in Italia migranti particolarmente vulnerabili, come donne sole con bambini, vittime del traffico di esseri umani, anziani, persone con disabilità o gravi patologie, nonché individui segnalati da organizzazioni umanitarie come l'UNHCR.

In un'Europa che continua ad avere difficoltà nel fornire una risposta adeguata e coordinata alla tragedia di coloro che perdono la vita nel tentativo di raggiungere la salvezza o che sono soggetti a gravi abusi e sfruttamento, i corridoi umanitari rappresentano un'opzione sicura e legale per accogliere le persone richiedenti asilo nel nostro Paese¹¹⁴.

Dal punto di vista pratico, i corridoi umanitari funzionano attraverso quattro fasi principali:

- 1) Inizialmente, le associazioni proponenti inviano esperti e volontari nei Paesi interessati o ricevono segnalazioni da attori locali come ONG, associazioni, organismi internazionali o chiese. Questi esperti e volontari creano una lista di potenziali beneficiari tramite contatti diretti sul campo.
- 2) Successivamente, le segnalazioni vengono verificate dai responsabili delle associazioni e quindi inviate al Ministero dell'Interno italiano per ulteriori controlli.
- 3) Una volta completati tali controlli, le liste dei potenziali beneficiari vengono trasmesse alle autorità consolari italiane nei Paesi coinvolti. Se ritenuto opportuno, queste autorità possono rilasciare dei "visti umanitari con validità territoriale limitata" (validi solo per l'Italia) in conformità all'articolo 25 del Regolamento (CE) n. 810/2009 del 13 luglio 2009.
- 4) Una volta giunti in Italia, i profughi sono accolti dagli organizzatori del progetto, in collaborazione con altri partner. Essi vengono ospitati in strutture sparse su tutto il territorio nazionale, seguendo il modello dell'"accoglienza diffusa". Questo permette loro di avere l'opportunità di integrarsi all'interno del tessuto sociale e culturale, attraverso l'apprendimento della lingua italiana, l'educazione dei minori e altre iniziative¹¹⁵.

¹¹³ SOS ITALIA. (2021). *Migranti*. Estratto da <https://www.sositalia.it/news/corridoi-umanitari-cosa-sono-e-come-funzionano>. Accesso il 17 maggio 2023.

¹¹⁴ Ibid.

¹¹⁵ Ibid.

Questo metodo di accoglienza offre una sicurezza completa sia per coloro che arrivano che per coloro che accolgono: i migranti evitano i pericolosi "viaggi della morte" e il rischio di cadere nelle mani dei trafficanti di esseri umani.

Il progetto dei corridoi umanitari è stato avviato in Italia il 15 dicembre 2015 grazie alla firma di un Protocollo d'intesa tra la Comunità di Sant'Egidio, la Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia, la Tavola Valdese e il Governo italiano, ed è stato rinnovato il 7 novembre 2017¹¹⁶. È importante sottolineare che il progetto non impone alcun onere finanziario allo Stato: i fondi necessari per la sua realizzazione, che includono il supporto economico per il trasferimento in Italia e l'assistenza ai migranti una volta arrivati, provengono interamente dalle associazioni promotrici, in gran parte attraverso l'otto per mille dell'Unione delle Chiese Metodiste e Valdesi e, in misura minore, da altre raccolte e donazioni, tra cui quelle ottenute attraverso una campagna promossa dalla Comunità di Sant'Egidio.

I corridoi umanitari, istituiti in seguito alla firma del Protocollo nel 2015 per agevolare il trasferimento sicuro di persone verso il Libano e il Marocco, hanno consentito, nel periodo compreso tra il 2016 e il 2017, l'arrivo in Italia di circa 1.000 richiedenti asilo, principalmente di nazionalità siriana, provenienti dal Libano. Successivamente al rinnovo del Protocollo nel novembre 2017, è stato attivato un nuovo corridoio umanitario che ha portato in salvo 30 persone, le quali sono sbarcate a Roma Fiumicino¹¹⁷.

¹¹⁶ Ibid.

¹¹⁷ Ibid.

Figura 11 Un gruppo di piccoli migranti accolti in Italia grazie al progetto dei corridoi umanitari.



Fonte: Il Sole 24 Ore.

3.2.1 La Comunità di Sant'Egidio e i corridoi umanitari

Sant'Egidio è stata fondata nel 1968, poco dopo il Concilio Vaticano II, da Andrea Riccardi, in un liceo nel centro di Roma. Nel corso degli anni, si è sviluppata come una rete di comunità che opera in oltre 70 Paesi in tutto il mondo, con una particolare attenzione alle periferie e alle persone emarginate. Queste comunità sono formate da uomini e donne di diverse età e condizioni, uniti da un legame di fraternità basato sull'ascolto del Vangelo e sull'impegno volontario e gratuito per i poveri e per la pace.

I migranti, con la loro richiesta di integrazione, sono sempre stati nel cuore della Comunità di Sant'Egidio fin dagli anni Settanta, quando hanno cominciato a diventare una presenza significativa nella società italiana. Nel corso degli anni, l'impegno per l'accoglienza e l'integrazione si è ampliato, sia in Italia che nel resto del mondo, difatti, sono state create scuole di lingua e cultura per favorire l'integrazione dei migranti. Inoltre, attraverso

l'implementazione dei corridoi umanitari è stata creata una via legale e sicura per l'immigrazione.

Il 22 maggio 1979, un rifugiato somalo di nome Ali Jama fu brutalmente dato alle fiamme da persone sconosciute mentre dormiva sui cartoni nel sagrato di un'antica chiesa vicino a piazza Navona, a Roma. Questa tragica morte spinse la Comunità di Sant'Egidio a riflettere sulla presenza dei primi immigrati in Italia. La Comunità organizzò una veglia cittadina e chiese a Giovanni Paolo II, allora appena diventato pontefice, di ricordare quell'uomo sconosciuto. Il Papa accettò l'invito e il 27 maggio, durante l'Angelus, ricordò Ali e tutti i migranti. Da allora, la Comunità ha incontrato e conosciuto molti altri migranti di diverse nazionalità e provenienze¹¹⁸. Oggi, molti di loro, dopo un percorso di integrazione, sono diventati "nuovi italiani" e "nuovi europei". Un buon numero ha ottenuto la cittadinanza e vive, lavora e pianifica il proprio futuro nel Paese in cui risiede con le proprie famiglie. Ciò avviene anche in altre nazioni europee in cui la Comunità è presente.

L'accoglienza è il punto di partenza per coloro che cercano rifugio nelle nostre terre, ma contemporaneamente viene proposto un percorso che prevede come passo fondamentale l'apprendimento della lingua. Le Scuole di Lingua e Cultura, aperte dal 1982 e frequentate da migliaia di studenti in Italia e in altri Paesi europei, sono la chiave per comprendere e partecipare alla vita sociale e relazionale del Paese in cui si arriva. Nel frattempo, il movimento Genti di Pace, composto da persone di diverse nazionalità, contribuisce a creare una rete che protegge dall'insorgere di divisioni e ripiegamenti identitari. Assemblee, incontri e conferenze, anche nelle scuole, favoriscono l'inclusione sociale, rendendo familiari ai cittadini dei Paesi ospitanti coloro che provengono da terre lontane. La Comunità si impegna anche a combattere il razzismo e l'esclusione, promuovendo l'incontro tra mondi diversi destinati a convivere¹¹⁹.

Dopo il naufragio di Lampedusa e le numerose tragedie in mare, con migliaia di vittime in cerca di speranza, la Comunità di Sant'Egidio, seguendo l'auspicio di Papa Francesco di "accogliere, proteggere, promuovere e integrare", ha avviato i Corridoi Umanitari nel febbraio 2016, in collaborazione con le Chiese protestanti italiane. Entro la fine del 2017, questi corridoi avevano già permesso l'arrivo in Italia di oltre mille profughi siriani dal Libano, grazie a un progetto finanziato interamente dalla Comunità stessa. Questo modello

¹¹⁸ Sant'Egidio. *Migranti*. Estratto da <https://www.santegidio.org/pageID/30100/langID/it/MIGRANTI.html>. Accesso il 18 maggio 2023.

¹¹⁹ Ibid.

di accoglienza e integrazione è stato adottato anche in Francia e in Belgio e viene considerato un esempio a livello europeo¹²⁰.

Il 16 maggio 2023 ho avuto il piacere di assistere ad un convegno organizzato dalla Comunità di Sant'Egidio sui corridoi umanitari, con lo scopo di garantire protezione e diritti ai rifugiati, presso La Sapienza Università di Roma.

Nel corso del convegno c'è stato un intervento di Giancarlo Penza, membro della Comunità di Sant'Egidio, il quale ha affermato che fare la storia può apparentemente sembrare un'espressione esagerata, ma bisogna tener conto dei numeri, ovvero 6500 richiedenti asilo portati in Italia, Francia e Belgio nella legalità. Persone vulnerabili in fuga da guerre, persecuzioni, fame, i cui diritti umani sono stati violati, già questo è storia. Fare la storia vuol dire viverci dentro, avere coscienza del proprio tempo e viverlo con occhi aperti, ed è proprio quello che è successo con la realizzazione dei corridoi umanitari con il contributo della Comunità di Sant'Egidio. Essa non accetta il mondo così com'è e cerca di fare qualcosa per cambiarlo. Cambiare la storia è cambiare il mondo da dentro, non si tratta di conquistare spazi, ma di avviare dei processi che possono portare ad una vera e propria trasformazione del mondo. I corridoi umanitari sono nati così, con la crisi del 2008, conosciuta come “primavera araba”. Il forte afflusso dei richiedenti asilo sulle coste nord del Mediterraneo ha provocato un fortissimo irrigidimento nelle politiche di accoglienza di migranti in Europa e in Italia, difatti, potevano entrare solo i richiedenti asilo, dichiarandosi rifugiati politici. Ciò che ha spinto la Comunità di Sant'Egidio a fare qualcosa è stato l'inarrestabile aumento di morti in mare dal momento che, come sappiamo, l'Europa ha una legislazione per i diritti umani molto ampia.

Un altro concetto su cui si è soffermato Giancarlo Penza è il modello di accoglienza in Italia. Quando i beneficiari arrivano nel nostro Paese, non sono le istituzioni pubbliche che integrano, bensì le comunità, la società civile. L'inserimento quindi non avviene attraverso strutture o finanziamenti da parte dello Stato, bensì con l'aiuto della società civile come, ad esempio, parrocchie, associazioni, il privato, che adottano, accolgono e accompagnano i rifugiati a ridefinire il loro progetto di vita e ognuno di questi soggetti della società civile si fa carico portando avanti questa integrazione fin quando i rifugiati non raggiungono la propria autonomia come, ad esempio, imparare l'italiano, iscrivere i figli a scuola, cercare

¹²⁰ Ibid.

un lavoro. Possiamo parlare di un vero e proprio modello adottivo perché è come se i rifugiati venissero temporaneamente adottati. Ad oggi, possiamo sostenere con fermezza che la realizzazione dei corridoi umanitari è avvenuta soprattutto grazie ai rifugiati che ce l'hanno fatta e che non ce l'hanno fatta.

Un altro intervento che mi ha colpito è stato quello di Anna, una ragazza siriana arrivata in Italia nel 2020 con suo marito e sua figlia. Anna non voleva lasciare la Siria dal momento che aveva la sua vita lì, il suo lavoro, la sua famiglia, i suoi amici e i suoi sogni. Purtroppo, la guerra è arrivata anche lì ed Anna, insieme alla sua famiglia, l'ha vissuta appieno, vedendo morire amici e vicini di casa.

«Non riesco a spiegare quanto sia stata difficile la guerra: tutti urlavano, le persone, i morti. Uscivamo di casa e non sapevamo cosa ci potesse accadere. Nel 2016 è nata mia figlia e per salvare lei abbiamo deciso di partire. Siamo andati in Libano e la situazione è peggiorata, c'era razzismo verso i siriani e lì ci siamo messi a cercare e abbiamo sentito parlare dei corridoi umanitari e della possibilità di vivere in pace, di lavorare, di poter dare a mia figlia Pamela una vita normale. Quando sono arrivata in Italia era tutto diverso, le persone ci sorridevano, ci accoglievano con i fiori, erano preoccupate per noi... non ci siamo mai sentiti soli».

Anna afferma che i rifugiati hanno bisogno di sentirsi accolti e di qualcuno che li aiuti ad integrarsi nel nuovo Paese. La Comunità di Sant'Egidio è stata per lei come una famiglia, una speranza, dal momento che «ci ha preso per mano e ci ha insegnato a camminare». Queste sono le parole che usa Anna per descrivere quello che è stata per lei la Comunità e l'Italia. Inoltre, racconta del suo arrivo in Italia in maniera dettagliata. Racconta della paura di arrivare in un Paese nuovo con una lingua nuova e di come in realtà si è sentita subito in famiglia. Oggi Anna insieme alla sua famiglia è finalmente serena, ha trovato un lavoro insieme a suo marito e ha dato la possibilità a sua figlia di studiare, di avere degli amici e di vivere finalmente in un clima sereno.

«Adesso finalmente vediamo il futuro e possiamo sognare di nuovo. La pace è la vera forza, può nascere nel cuore e nei pensieri delle persone, è l'unica soluzione per vivere una vita felice. Ringrazio la Comunità di Sant'Egidio per avermi dato la possibilità di vivere una vita serena.»

La testimonianza di Anna ci fa comprendere l'importanza dei corridoi umanitari e di tutte le Comunità e le associazioni che si occupano dell'accoglienza dei migranti e che fanno in modo di farli sentire in famiglia sin dal primo momento.

Figura 12 La Comunità di Sant'Egidio che accoglie i migranti.



Fonte: Sant'Egidio.

3.3 Intervista

Successivamente all'exkursus teorico sull'immigrazione, sulla mediazione e sul ruolo del mediatore linguistico-culturale, ho scelto di passare alla pratica, mettendomi dall'altro lato, osservando come viene percepito realmente il mediatore attraverso gli occhi di un rifugiato.

Omar Marong ha 25 anni ed è arrivato in Italia nel 2014. Ho avuto il piacere di conoscerlo circa cinque anni fa grazie alla Comunità di Sant'Egidio, e la cosa che mi ha subito colpito è stata la sua determinazione. Omar è scappato dal Gambia a 16 anni, da un piccolo paese dell'Africa Occidentale. Il padre era un commerciante di tessuti, la madre casalinga.

Attualmente è laureato in Scienze Politiche e frequenta il primo anno della magistrale in Relazioni Internazionali. Inoltre, vive a Napoli da ormai nove anni. Omar è una persona che ha lasciato i suoi affetti per cercare una vita migliore e per inseguire il suo sogno, ovvero quello di studiare.

1) Cosa ti ha spinto a scappare dal tuo Paese?

«La mia storia è un po' simile a quella di altre persone. Sono scappato dal mio Paese per realizzare il mio sogno, ovvero quello di studiare. Il Gambia è un Paese dittatoriale, abbiamo vissuto il regime dittatoriale dal 1994 al 2016, erano momenti veramente difficili, la scuola costava molto, erano anni d'inferno. [...] Sono una persona molto ambiziosa, ed è questo che mi ha spinto ad andarmene dal mio Paese. Un domani vorrei essere una persona importante, vorrei poter cambiare quello che non va nel mio Paese, e affinché ciò si realizzi c'è bisogno dello studio. Sapevo che andarmene non sarebbe stato facile... sono partito non sapendo nemmeno cosa fosse l'Europa, sono scappato per avere una vita migliore. Sono partito dal Gambia per il Senegal, fino ad arrivare in Libia. Il viaggio è tipo una scala gerarchica, più vai avanti più ti rendi conto di quanto sia difficile. Ho attraversato anche il deserto per undici giorni, fino a rimanere senza cibo né nulla perché il viaggio era previsto per tre/quattro giorni. Si parla sempre dei morti in mare, ma nessuno parla dei morti nel deserto, della difficoltà di attraversarlo.»

2) Come sei arrivato in Italia?

«Sono arrivato in Italia nel 2014 con un gommone, molti la chiamano barca, ma in realtà è un gommone. Mi sento grato perché grazie alle persone che ci hanno aiutato io sono così, grazie alla comunità di Sant'Egidio io sono qui. Per me la solidarietà è una parola fondamentale. [...] Sono arrivato a Pozzallo, in Sicilia, e la mia prima tappa è stata nel

Centro di emergenza dove sono rimasto per circa due settimane in attesa che si liberassero gli altri Centri. Successivamente mi hanno trasferito nel Centro per minori non accompagnati nel quale sono rimasto per un anno e cinque mesi e, una volta compiuti i 18 anni, sono stato trasferito a Napoli in un Centro di accoglienza per richiedenti asilo (SPRAR). Dopo un anno, ho lasciato il Centro SPRAR per dare spazio ad altri dal momento che ormai avevo il permesso di soggiorno e un lavoretto. Uscito dal Centro ho preso una casa in affitto, ma avevo difficoltà a gestire le spese dal momento che il lavoretto che avevo trovato non mi consentiva di vivere autonomamente. Per questo motivo mi sono trovato costretto a fare richiesta di nuovo al Comune per ritornare in un Centro d'accoglienza, difatti, sono stato ospitato dall'associazione Dedalus per circa un anno e, una volta terminata la mia permanenza lì, non riuscivo a trovare un lavoro che mi consentisse di pagare un affitto e continuavo ad essere in difficoltà. È proprio in quel momento che è entrata nella mia vita la Comunità di Sant'Egidio di Napoli che mi ha ospitato per un anno e, grazie anche al loro aiuto, adesso riesco finalmente a pagare un affitto e a vivere autonomamente. Non è stato facile, sono stati anni infernali. Finalmente oggi sono soddisfatto. Ancora devo realizzare del tutto il mio sogno, ma già parte di esso si sta avverando.»

3. Cosa significa per te mediare?

«Per me mediare è facilitare un accordo tra le due parti non solo quando c'è un conflitto. Il mediatore in un Centro di accoglienza deve saper tranquillizzare e mediare tra i ragazzi e i responsabili. Il mediatore è proprio la persona che svolge questo ruolo, che aiuta i ragazzi che sono appena arrivati spiegandogli il funzionamento della burocrazia italiana e mostrandogli quello a cui vanno incontro.»

4. Come è stato il tuo primo approccio con un mediatore linguistico-culturale?

«Il mio primo approccio con un mediatore linguistico-culturale è stato positivo, un'esperienza bellissima che mi ha spinto a frequentare il corso da mediatore. Già quando vivevo ad Agrigento, dopo qualche anno dal mio arrivo in Italia, ho iniziato a fare il mediatore per le associazioni di accoglienza e, successivamente, ho preso l'attestato da mediatore. Io credo che non basti un mediatore che sappia parlare inglese o francese dal momento che molti immigrati non conoscono molto bene entrambe le lingue perché principalmente usano i dialetti per comunicare. Credo che comunicare con i dialetti renda più facile la comunicazione e soprattutto consente agli immigrati di potersi esprimere al meglio e di sentirsi accolti maggiormente.»

5. Quali sono le caratteristiche che secondo te dovrebbe avere un mediatore linguistico-culturale?

«Prima di tutto bisogna avere una buona capacità comunicativa e relazionale. Il mediatore deve conoscere bene la lingua italiana e quella delle persone provenienti da altre parti del mondo, ma la lingua non è tutto, deve conoscere bene anche la cultura. I mediatori molto spesso parlano solo inglese o francese e, a mio parere, penso che debbano approfondire di più la conoscenza della cultura straniera. Un buon mediatore linguistico-culturale deve anche incoraggiare i ragazzi che arrivano dal momento che non è facile soprattutto dal punto di vista burocratico. È un lavoro che richiede empatia, sensibilità, capacità di adattamento, conoscenza approfondita della cultura dell'immigrato. [...] Per me il ruolo del mediatore è fondamentale, soprattutto quello linguistico-culturale. Ad esempio, se un immigrato arriva in Italia e dice che ha mal di pancia il medico non ha le giuste competenze per capirlo, per questo è importante il mediatore, perché può comunicare precisamente cosa gli fa male, se gli brucia, se ha dolore. [...] Se vai al porto di Mergellina dove arrivano gli immigrati puoi

vedere che i mediatori che accolgono sono italiani e secondo me non è giusto. Se ad esempio ad accoglierli sono io, o comunque un loro compaesano, loro si sentono sicuramente più a casa e la comunicazione sarebbe migliore dal momento che si può utilizzare il dialetto, questo fa la differenza.»

6. Sulla base della tua esperienza cosa dovrebbe migliorare un mediatore linguistico-culturale in Italia?

«Deve conoscere per non discriminare, deve saper ascoltare. Deve essere una rete che ci dà la possibilità di far conoscere la parte bella di noi immigrati. È difficile che leggi su un giornale qualcosa di bello su un immigrato, è molto difficile, ci sono quasi sempre cose negative. [...] Quando sono arrivato in Italia c'era un mediatore che parlava inglese, ma c'è differenza tra qualcuno che ti accoglie parlando inglese o in dialetto. Non che il mediatore italiano che conosce l'inglese o il francese non sia bravo, ma il coinvolgimento è diverso. Quando sono stato al porto di Mergellina a Napoli nel 2018 c'erano tantissimi mediatori, ma c'è differenza tra me e loro, perché io sono da esempio per gli immigrati. Proprio per questo motivo l'associazione Dedalus mi ha chiamato varie volte per parlare con i suoi studenti raccontando il mio percorso, ed una cosa che dico sempre è “se ce l'ho fatta io, ce la potete fare anche voi”. È questo quello che vogliono, un esempio concreto di persona che ce l'ha fatta. Ritornando alla domanda iniziale, sulla base della mia esperienza, i mediatori non dico che non siano bravi, loro svolgono un gran lavoro, ma bisogna avere una conoscenza più approfondita della cultura straniera e, perché no, anche una conoscenza dei dialetti, questa è una cosa che andrebbe migliorata. Molto spesso i ragazzi sanno comunicare solo in dialetto e non conoscono bene l'inglese o il francese o, comunque, non si sanno esprimere bene in quella lingua. Mi è capitato una volta che un ragazzo avesse mal di pancia e il mediatore non riusciva a capire bene cosa avesse. La pancia ha vari punti, molto spesso lo straniero non lo riesce a esprimere bene, per questo il mediatore dovrebbe imparare i dialetti. Se posso dare un consiglio è quello di farsi affiancare da ex-rifugiati come ad esempio me che conosco anche la lingua italiana molto bene in modo tale da far sentire l'immigrato più accolto e in

modo da poter comunicare meglio. [...] Un'altra cosa che andrebbe migliorata in Italia sono le istituzioni dal momento che per loro siamo invisibili ma, più di tutto, in Italia va cambiata la mentalità»

7. Raccontami la tua esperienza con il mediatore da quando sei arrivato in Italia.

«La mia esperienza è stata bella, il mediatore parlava inglese e quindi riuscivo a comunicare, non ho avuto difficoltà. Il mediatore mi ha aiutato a compilare la richiesta per richiedere asilo e ad affrontare tutte le procedure burocratiche. Ancora oggi ho contatti con i mediatori che mi hanno accolto nei Centri di accoglienza, infatti, quando torno in Sicilia passo sempre a salutarli. Fortunatamente ho imparato velocemente l'italiano quindi molte cose sono riuscito a farle da solo, ma il mediatore serve sempre anche per far funzionare bene un Centro d'accoglienza, per facilitare la comunicazione.»

In conclusione, attenendoci al punto di vista di Omar, il mediatore è una figura di grande importanza, è un professionista che aiuta a risolvere le controversie tra le parti coinvolte, in particolare tra i rifugiati e le autorità locali o le organizzazioni umanitarie. Il mediatore può essere un membro della comunità locale o un professionista specializzato nella risoluzione dei conflitti. Egli può essere coinvolto in diverse fasi del processo di asilo, come l'accesso alla documentazione, l'interpretazione, la mediazione tra il rifugiato e le autorità locali, la risoluzione dei conflitti tra i rifugiati e gli altri membri della comunità, la consulenza legale e la rappresentanza legale.

Secondo Omar, il mediatore può rappresentare una fonte di supporto e di guida nella navigazione del complesso sistema di asilo, può aiutare a garantire che i diritti dei rifugiati siano rispettati e che i loro bisogni siano soddisfatti. Inoltre, egli può aiutare a creare ponti tra i rifugiati e la comunità locale, favorendo l'integrazione e la comprensione reciproca. In

questo modo, il mediatore può contribuire a creare un ambiente più accogliente per i rifugiati e a promuovere la coesione sociale.

Omar si sofferma molto sulla conoscenza dei dialetti da parte di un mediatore linguistico-culturale nei contesti di accoglienza in quanto, secondo lui, questa caratteristica riveste un'importanza fondamentale per facilitare la comunicazione e favorire l'integrazione dei migranti provenienti da contesti culturali e linguistici diversi. I dialetti rappresentano una componente significativa dell'identità linguistica e culturale di una comunità locale, e spesso costituiscono la forma di espressione primaria per molti residenti. Pertanto, un mediatore che possiede conoscenze approfondite dei dialetti locali può svolgere un ruolo chiave nel superare le barriere linguistiche e nel creare un ambiente accogliente e inclusivo per i migranti.

La capacità di comunicare efficacemente nei dialetti locali consente al mediatore di creare un legame immediato con i migranti, instaurando fiducia e comprensione reciproca. La familiarità con i dialetti facilita la traduzione e l'interpretazione accurata dei messaggi, garantendo che le informazioni siano trasmesse correttamente e che non si verifichino fraintendimenti culturali. Ciò contribuisce a evitare errori di comunicazione che potrebbero ostacolare l'accesso ai servizi essenziali, come il sistema sanitario, l'istruzione e le opportunità lavorative.

La conoscenza dei dialetti consente al mediatore di cogliere sfumature culturali e linguistiche che potrebbero sfuggire a coloro che si affidano solo alla lingua ufficiale del Paese di accoglienza. Questo può favorire la creazione di un ambiente interculturale armonioso, in cui la diversità linguistica e culturale viene valorizzata e rispettata. I migranti si sentiranno ascoltati e compresi, e potranno esprimere le proprie esigenze, preoccupazioni e aspirazioni in modo autentico. Inoltre, la presenza di un mediatore che conosce i dialetti locali può contribuire a preservare e promuovere le tradizioni linguistiche e culturali delle comunità di accoglienza. Questo può essere particolarmente significativo per le generazioni più giovani dei migranti, che potrebbero essere esposte prevalentemente alla lingua ufficiale del Paese di destinazione. La presenza di un mediatore dialettale può fungere da ponte tra le generazioni e contribuire a mantenere vive le radici culturali e linguistiche dei migranti.

Infine, la conoscenza dei dialetti da parte di un mediatore nei contesti di accoglienza riveste un ruolo cruciale nell'agevolare la comunicazione, promuovere l'integrazione e valorizzare

la diversità linguistica e culturale. Tale competenza consente di superare le barriere linguistiche, creare un ambiente inclusivo e favorire la comprensione reciproca tra migranti e comunità di accoglienza.

Un'altra peculiarità su cui si sofferma Omar è la figura del mediatore linguistico-culturale accompagnato da un rifugiato nei contesti di accoglienza degli immigrati. Secondo lui ciò rappresenta un approccio innovativo e promettente nell'affrontare le sfide legate all'integrazione dei rifugiati. Questo modello di mediazione offre vantaggi significativi sia per i rifugiati che per i mediatori stessi, creando un ambiente di accoglienza più empatico, inclusivo e sostenibile.

L'accompagnamento di un rifugiato da parte di un mediatore può contribuire a creare un legame di fiducia e comprensione più profondo tra le due parti. Il rifugiato che ha vissuto personalmente l'esperienza migratoria può comprendere le sfide, le paure e le aspirazioni dei nuovi arrivati in modo più autentico. La sua presenza può offrire un sostegno emotivo, un senso di appartenenza e una prospettiva condivisa, rendendo più agevole per i rifugiati aprirsi e comunicare le proprie esigenze e preoccupazioni. Questo rapporto di vicinanza può favorire una maggiore partecipazione e coinvolgimento dei rifugiati nei processi decisionali e nelle attività di integrazione.

Per i mediatori, l'accompagnamento da parte di un rifugiato può fornire una comprensione più approfondita delle sfide che affrontano i migranti e un'opportunità per sviluppare competenze culturali e linguistiche più ampie. Essi possono imparare direttamente dai rifugiati le peculiarità della loro cultura, tradizioni, valori e linguaggio specifico. Ciò consente ai mediatori di fornire un supporto più efficace, adattato e personalizzato, contribuendo così all'*empowerment* dei rifugiati e all'abbattimento delle barriere comunicative e culturali. Inoltre, il mediatore accompagnato da un rifugiato può fungere da modello positivo di successo nell'integrazione. La sua presenza dimostra ai rifugiati che l'integrazione è possibile e che possono raggiungere il successo nella nuova società di accoglienza. Questo può aumentare la motivazione e la fiducia dei rifugiati nel loro percorso di integrazione e favorire una maggiore partecipazione attiva nella comunità locale.

Questo modello di mediazione offre un approccio più umanizzante, inclusivo ed empatico, favorendo una migliore comprensione reciproca tra mediatori e rifugiati.

Figura 13 Il mio concetto di integrazione: Omar ed io.



Conclusioni

L'accoglienza rappresenta un fondamento cruciale per l'integrazione degli immigrati, fornisce loro il sostegno necessario per superare le difficoltà iniziali e favorire la loro partecipazione attiva nella nuova comunità. La disponibilità di servizi di accoglienza è fondamentale per garantire un avvio positivo e un'integrazione armoniosa. Inoltre, l'immigrazione e l'accoglienza possono apportare benefici significativi alle comunità ospitanti. L'arrivo di nuove persone può arricchire il tessuto sociale e culturale, contribuendo alla diversità e alla pluralità delle prospettive. Gli immigrati possono portare con sé competenze, conoscenze e abilità che possono stimolare l'economia locale e promuovere lo sviluppo sociale. Tuttavia, è essenziale adottare un approccio olistico e sostenibile all'immigrazione e all'accoglienza. Ciò implica politiche basate sui diritti umani, che promuovano l'uguaglianza, la non discriminazione e la protezione dei diritti fondamentali di tutti gli individui, indipendentemente dalla loro origine. Inoltre, è importante coinvolgere attivamente la comunità ospitante nel processo di accoglienza e integrazione, promuovendo la comprensione reciproca e contrastando stereotipi e pregiudizi.

Il mediatore linguistico-culturale, che, per quanto fin qui detto, può anche, e più compiutamente, definirsi interculturale, in considerazione delle plurime e delicatissime funzioni che è tenuto ad esplicare nei confronti degli immigrati affidati alle sue cure, assume un ruolo chiave nel facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca tra le diverse culture presenti nella società di accoglienza. La sua competenza linguistica e conoscenza delle dinamiche culturali favoriscono il superamento delle barriere linguistiche e culturali, promuovendo il dialogo e la cooperazione tra le diverse comunità.

Come già specificato, l'obiettivo della presente tesi è stato quello di passare dalla teoria alla pratica, osservando attraverso gli occhi di un rifugiato, in questo caso Omar, il ruolo importante del mediatore linguistico-culturale e mettendo in evidenza ciò che andrebbe migliorato per il perfezionamento della sua attività.

Nell'intervista di Omar vengono sottolineati, in particolare, due aspetti: il primo è rappresentato dalla conoscenza dei dialetti da parte del mediatore linguistico-culturale; il secondo è l'ipotizzato affiancamento di un rifugiato alla figura del mediatore nei singoli contesti di accoglienza.

Dovendo concludere sul punto e pronunziandomi su queste proposte (che sono certamente personali, anche se dettate da esperienze di vita vissuta), ritengo di poter affermare che l'importanza della conoscenza dei dialetti da parte del mediatore linguistico-culturale è innegabile e debba essere incentivata nei limiti del possibile, considerata l'evidente difficoltà insita nell'enorme diversificazione linguistica delle popolazioni immigrate, in relazione ai dialetti o alle lingue madri parlate nei diversi territori. È del tutto evidente infatti che, da una parte, i dialetti rappresentino l'espressione più primordiale e genuina della cultura di ogni popolazione e, dall'altra, che la capacità di comprendere e comunicare efficacemente con ogni persona nella propria lingua madre o nel suo dialetto crei un ponte fondamentale tra le diverse culture, facilitando la comprensione reciproca e l'accesso a servizi essenziali. Il dialetto rappresenta un patrimonio culturale prezioso e un mezzo di espressione unico, che riflette le tradizioni, le credenze e la storia di una comunità. Per i mediatori linguistico-culturali la conoscenza dei dialetti consente loro di fornire un servizio più completo, sensibile e rispettoso, superando le barriere linguistiche e culturali che possono sorgere durante la comunicazione. In un contesto sempre più globale e multiculturale l'investimento nell'apprendimento dei dialetti rappresenta un passo fondamentale per garantire l'inclusione, l'uguaglianza e la tutela della diversità linguistica e culturale delle comunità con cui i mediatori lavorano.

Quanto invece al secondo aspetto che, secondo Omar, andrebbe migliorato (e cioè la necessità di affiancare l'attività di un rifugiato a quella del mediatore linguistico-culturale), deve egualmente essere ribadito come sia estremamente rilevante, in un contesto sociale sempre più diversificato ed inclusivo, avvalersi delle esperienze di vita di coloro che abbiano, con successo, già affrontato e superato le enormi difficoltà ed i pericoli insiti nel percorso proprio di ogni immigrato. Ciò può e deve avvenire, ancora una volta, attraverso quel processo di profonda comprensione e quasi di immedesimazione nelle realtà proprie degli immigrati che il mediatore linguistico-culturale è chiamato a compiere, forte della propria sensibilità ed avvalendosi, ove possibile, della collaborazione volontaristica di immigrati già inseriti nei nuovi contesti sociali. Ciò permetterebbe di superare, in maniera sicuramente più efficace, le barriere linguistiche e culturali, promuovendo una comunicazione più autentica ed empatica tra i rifugiati e gli operatori che lavorano nel

settore dell'accoglienza e dell'integrazione, in quanto il rifugiato che ha sperimentato personalmente il processo migratorio e l'esperienza di essere straniero in una nuova terra possiede certamente una conoscenza diretta dei bisogni, delle sfide e delle aspirazioni di tutti coloro che si trovano ad affrontare il suo stesso percorso. Grazie a questa prospettiva unica, può svolgere un ruolo cruciale nel facilitare la comunicazione, *l'empowerment* e l'orientamento dei rifugiati, contribuendo alla creazione di un ambiente più inclusivo e accogliente. Questo processo di scambio culturale può contribuire a ridurre stereotipi e pregiudizi, creando spazi di dialogo e collaborazione tra le diverse comunità presenti nel contesto di accoglienza.

Esprimo, in conclusione, il mio profondo convincimento che l'efficiente organizzazione dell'accoglienza, grazie alla consapevole attività del mediatore linguistico-culturale, possa svolgere un ruolo cruciale ed insostituibile nella creazione di società inclusive e interconnesse, e che investire nella promozione dell'uguaglianza, della comprensione e del dialogo interculturale non solo apporti benefici agli immigrati, ma arricchisca anche le comunità di accoglienza, creando un futuro condiviso basato sulla diversità e sulla solidarietà.

English section

Introduction

The topic of this thesis concerns the in-depth study of mediation, particularly linguistic-cultural mediation, and focuses on the importance of the mediator's role, especially in reception contexts. The aim of the thesis is to show the peculiarities of this professional activity, both from a theoretical and practical point of view.

In the first chapter, the causes of emigration and the functioning of the Italian reception system are analyzed. The reasons why immigrants leave their countries of origin, often traumatically, in search of a better life, are explored. The role of reception centres, the difficulties immigrants face in learning Italian as a second language and the challenges related to the integration process are also illustrated.

The second chapter focuses on mediation in general, both in Italy and in Europe, and emphasizes the importance of the role of the linguistic-cultural mediator. Areas of application of mediation outside immigration are also examined. In addition, the mediator's competences, professional ethics and the rights and duties he or she has to ensure the quality and ethics of his or her work are described.

On the other hand, in the third chapter the role of the linguistic-cultural mediator in reception contexts is examined in depth, emphasizing the fundamental importance of empathy as an ethical requirement to perform this function. The activity of humanitarian corridors is also described and the experience of a conference organised by the Community of Sant'Egidio at La Sapienza University in Rome is reported. In addition, the work carried out by the Community of Sant'Egidio is also highlighted, followed by an interview with Omar, a refugee from Gambia who has been living in Naples for nine years, in order to observe the importance of the figure of the mediator through his personal experiences and to identify the challenges that the immigrant reception system could improve.

Chapter I - IMMIGRATION AND RECEPTION IN ITALY, CAUSES AND CONSEQUENCES

1.1 What is immigration?

Immigration refers to the movement of individuals or groups of individuals from their country of origin or citizenship to the country where they choose to settle permanently. It is important to note that 'immigrants' are also 'emigrants', as there is movement both from the country of departure and to the country of destination. In Italy, immigrants, both Italian and foreign, are part of the Italian population, although they are sometimes considered as three different categories.

Italy has historically been a country of emigration and continues to be so, but in the last 25 years it has also become a country of immigration, with a growing foreign population. According to the 2019 Statistical Dossier on Immigration, foreign residents in Italy represent 8.7% of the population, with different geographical origins. Italy started receiving foreigners from the 1970s, mainly for work reasons. In the 1990s, their number increased significantly, exceeding one million in 2000 and four million in 2011, representing almost 7% of the Italian population.

The migration phenomenon is particularly complex, and the causes can be of different natures. We find, for example, causes of a structural nature, divided into push factors and pull factors. Push factors are negative situations, such as poverty, political or religious persecution, lack of stable employment, obstacles to personal fulfilment and environmental difficulties, that force individuals to migrate. Pull factors, conversely, are the positive elements that attract individuals to a particular country, such as economic resources and job opportunities. These two types of factors are closely linked and combined; they determine the migration process.

The migration phenomenon is also analyzed through different dimensions such as the temporal one, where we find a distinction between temporary and stable migration; and the one concerning the presence and regular entry in the destination country with the appropriate documentation. Another distinction is also made between forced, voluntary and mixed migration. Voluntary migrations are autonomous choices made by individuals in search of

better living conditions but are often influenced by structural conditions and push factors. Forced migration concerns people obliged to migrate due to traumatic events such as wars, conflicts, natural disasters or environmental crises. Mixed migration, on the other hand, is the most common category and includes both refugees and economic migrants, often moving together but for different reasons.

In order to better understand migration projects, the fact that choices can vary over time and that people often migrate for 'exploratory' purposes only, turning a limited-time project into an unlimited-time one, must be taken into account.

1.2 Integration: comparing models

Immigration is not destined to disappear and represents hope for many individuals seeking a better life that will allow them to improve their living conditions. However, host countries continue to adopt restrictive policies that generate a sub-optimal composition of migration flows. This leads to greater difficulties for immigrants in the job market and fuels public hostility towards them and even more restrictive and discriminatory policies. To break this vicious circle, new regulations that open legal migration channels and improve skills and job market performance would be necessary.

Italy has always been considered the 'closest place' beyond the Mediterranean to land. When migrants decide to move, they are carrying out a project after consciously evaluating the combination of forces that can benefit them, even if it entails costs. These costs are not only economic, but above all psychological, as migrants face strong pressures and risk their lives every day. However, the motivation to improve one's life is stronger than the risks.

Integration is considered a path that makes the migration process less difficult and more productive. When integration is successful, all the difficulties of the migration process are rewarded and the migrant gains a new belonging, a new social network and, thus, a new life. However, integration into the new society presents many challenges for migrants. They have to cope with different forms of belonging that are often culturally inhomogeneous. The difficulties arise not only from the migrant population, but also from the host society, which tends to homologate migrants to fixed cultural and behavioural patterns, making their belonging to their society of origin sterile.

There are multiple definitions of 'integration' and each with a different point of view. Among the various existing models of integration - which can also take many different forms - we have: the assimilationist model, multiculturalism and interculturalism.

The assimilationist model occurs when individuals or a single individual abandon their own culture and seek to adopt the dominant culture of the host society. Multiculture, on the other hand, refers to the presence of different cultures put together, valuing cultural diversity and recognising its dignity and value. There are different models of multiculture, such as British pluralism, the American melting pot and the Canadian salad bowl, each with its own characteristics. Finally, interculturalism is the result of the encounter and exchange between cultural and social differences. It is a daily constructed process, which involves learning to live with different cultures around the world.

Therefore, integration is the incorporation of an ethnic group within a society without racial discrimination. It is necessary for the creation of a solid community in which people are united by social, linguistic and moral relationships and common interests.

1.3 Reception in Italy

Italy is heavily involved in the reception of migrants due to its geographical location and proximity to countries from which immigration originates. However, our country is considered one of the worst in the European Union in terms of reception. This assessment, although based on objective facts, does not take into account the huge flow of immigration that Italy faces and the European Union's lack of cooperation in managing the phenomenon. The Hirsi Jamaa case is an example of the shortcomings of Italian policy in dealing with immigration. In 2009, 200 people from three boats bound for Italy were intercepted in international waters by Italian patrol boats, despite being in the area under Malta's jurisdiction. The migrants were transferred to Libya without being identified and their personal belongings, including identity documents, were confiscated. The migrants' living conditions in Libya were disastrous, with violence and abuse, and some again attempted to reach Italy in precarious boats, resulting in two deaths. Despite this, some migrants managed to obtain protection in Europe, including Italy. The European Court of Human Rights condemned Italy for human rights violations in the Hirsi Jamaa case, emphasizing the importance of safeguarding human rights and addressing the issue of migrants.

Fortunately, there are numerous initiatives in Italy to foster the integration of migrants, not only socially, but also politically and legally. For example, the Riace reception model, although failed due to judicial problems, remains a good example of how reception can be an opportunity for the relaunch of host countries.

1.3.1 Reception systems

When the migrant arrives on the territory of the host country, he or she must go through specific stages marked and established by the reception system. The latter, in Italy, operates on two levels: first reception, which includes hotspots and first reception centres, and second reception, represented by the Integration Reception System (SAI). However, the implementation of many planned activities and initiatives often remains theoretical. Migrants who apply for asylum are transferred to First Reception Centres (CPAs) to complete identification operations and start the asylum procedure, while those who do not express this willingness are sent to Detention Centres for Repatriation (CPRs). The SAI, introduced in 2020, replaces the Protection System for holders of international protection and unaccompanied foreign minors. As we know, it had been established in 2018 by the Security Decree and, in turn, had replaced the Protection System for Asylum Seekers and Refugees (SPRAR), which remained in force from 2002 to 2018. The SAI aims at the integration of asylum seekers and protection holders, offering material, legal, health and language assistance services. However, the effective implementation of this system is often limited due to the high number of arrivals.

When the places available in the first and second reception systems are exhausted, the prefectures may set up CAS, or extraordinary reception systems. These centres are entrusted to private entities through fostering procedures and accommodate asylum seekers until they are transferred to the facilities of the SAI system.

1.4 What are the main causes of emigration?

Forced migration is the main reason for emigration in the world, with one in every 113 people forced to flee. Wars and persecution have caused a significant increase in these migrations, exceeding the population of entire countries. Europe and Italy have been under

heavy migratory pressure due to the increase in conflicts as a means of resolving international disputes. Syria, Afghanistan and Somalia host the majority of refugees. Recent events, such as the war in Ukraine, have also led to large numbers of displaced persons. War is fuelled by the destruction of human sensitivity, which enables violence, and the denial of emotions. In addition, climate change and pollution are contributing to conflict and migration, including climate refugees. Environmental refugees are forced to leave their environment because of severe environmental damage that threatens their existence. Finally, a greater reception effort is needed by Italy and Europe, considering that other countries have already taken in large numbers of refugees.

1.5 Learning Italian L2 as a source of integration

Acquiring the language of the immigration country is crucial for the integration of foreigners. They naturally encounter difficulties in expressing themselves and learning the new language and therefore need continuous stimulation and interaction to develop language skills and open and interested attitudes towards diversity. Participation in group activities with classmates is crucial to foster interaction and motivation. In Italy, the 'integrated model' is used, which involves the inclusion of foreign students in classes and the organisation of specific devices for learning Italian as a second language (L2), such as Italian L2 workshops. These workshops offer targeted interventions and opportunities for progress in the language, with the support of language facilitators chosen from among the school's teachers.

Generally, foreign pupils go through three learning phases: the initial phase (A1 and A2) focuses on the development of basic skills, the 'bridging' phase favours the consolidation of teaching tools and the third phase is common learning. Knowledge of the Italian language is fundamental for integration; in fact, basic Italian courses are organised both in schools and in the Permanent Centres for Adult Education (CPIA). In addition, several significant initiatives for teaching Italian L2 have been implemented, such as projects offering language courses and maternity support, volunteers teaching Italian to migrants, and specialised training seminars for Italian L2 teachers. The reception and integration system requires a continuous collaborative effort between institutions, public, private and voluntary organisations.

1.5.1 The linguistic urgency of foreigners to learn Italian L2

Individuals who emigrate often wish to fully immerse themselves in the culture of the host country, leaving behind their cultural reality of origin. Therefore, there is an urgent need for them to quickly learn the language of the host country in order to feel part of the new reality. Motivation plays a crucial role in the language learning process. Without sufficient motivation, even people with great language skills cannot achieve long-term goals.

The effect that a new language and culture can have on personal identity is significant. People can become different, change personality or live as if they were playing several roles at once. The desire to communicate and interact with different people is no longer tied to a specific language or culture, but there is a widespread realisation that through languages one can be part of a globalised community, using shared communication tools. Global languages are no longer identified with specific cultures but belong to those who use them as a communication tool and bridge between different languages and cultures.

1.6 Going beyond language

Going beyond language means considering not only linguistic processes, but also other information that can provide a comprehensive view of the individual. For example, previous school experience and schooling must be taken into account, as school curricula may vary from one country to another. It is important to assess the pupil's prior skills upon arrival in Italy and to gather information on schooling in the country of origin. Another factor to consider is the students' knowledge of languages and alphabets. It is necessary to ascertain which languages are spoken in the family, whether the pupil possesses both oral and written skills in the language of origin and whether he or she is familiar with alphabets other than neo-Latin. This information is useful for assessing the learner's skills and preventing possible errors in learning the new language and alphabet.

1.7 How to structure an L2 teaching intervention

The planning of teaching interventions for second language (L2) teaching should be based on clear objectives for foreign students. The school has the task of promoting fundamental

socio-affective aims, and the cooperative way of working plays an important role in the integration of foreigners into the new classroom reality. Moreover, the interaction between the classroom, the school and the multicultural society is constant and can influence learning through the relationships between teachers and students.

Lesson planning should be organic, conscious and flexible, considering the students' progressive learning and the Italophone environment in which they live. It is important to have a clear vision of the teaching objective and not to focus only on a few specific aspects, but to consider all the phonological, graphemic, lexical and textual aspects that complete language learning. This type of planning is reflected in the "National Indications of the School Reform", which emphasize the importance of personalised study plans for each student, respecting individual competences. Personalised study plans aim to accommodate, integrate and support students in a complex process.

Chapter II - MEDIATION IN EUROPE AND ITALY AND THE FUNDAMENTAL ROLE OF THE LINGUISTIC AND CULTURAL MEDIATOR

2.1 What is linguistic-cultural mediation?

The presence of individuals of different origins, religions and cultures living together in the same territory has led to the need for intercultural communication. In this context, the linguistic-cultural mediator has acquired an increasing role, offering mediation between the different parties involved.

Mediation is a broad concept that applies to various fields, such as linguistic-cultural, civil, commercial, family, educational, environmental and social, and aims to enable communication and reconciliation between cultures, people or communities with different interests or beliefs. However, in mediation situations between immigrants and local authorities, there are often imbalances due to language barriers and lack of knowledge of the host country's laws and customs.

At the European level, there is still no clear definition of mediation, with some countries limiting themselves to language facilitation. However, countries such as Germany and the United Kingdom are more inclusive of immigrants, with many of them playing professional roles in the social protection system and promoting intercultural relations.

Mediation is divided into socio-anthropological and linguistic or inter-linguistic categories, which consider the cultural and intercultural dimension as well as translation and language learning. Communication requires constant mediation, and the use of linguistic codes appropriate to the context. In Italy, cultural mediation emerged in the 1990s as part of migrant integration policy, with the creation of training schools for mediators and the development of intervention models. It facilitates access to services, promotes knowledge of the migration phenomenon and prevents negative stereotypes, as well as fosters the preservation of the culture of origin and ties. It is considered a voluntary process that requires the consent of the parties involved. Finally, among the different definitions of linguistic-cultural mediation, Laura Gavioli states that it is like an act of translation that enables mutual understanding between interlocutors in different contexts and is developed through

intervention phases such as the first contact, reflection on strategies, the actual mediation session and the review of agreements reached.

2.2 The art of mediation

The art of mediating is a skill that requires sensitivity, empathy and knowledge of the culture and language of the people involved. A mediator must create a bridge between different cultures and facilitate communication between individuals who speak different languages. This skill is particularly important when working with immigrants in vulnerable situations who need support for integration into the host society.

To be successful as a mediator, it is crucial to establish a trusting relationship with the people involved, being open, respectful and non-judgmental. The mediator must understand the needs and viewpoints of the people involved, putting him/herself in their shoes. It is necessary to have a thorough knowledge of the culture and language of the people involved, not only of the spoken language, but also of the cultural differences and ways of thinking of the different communities. This enables the mediator to translate and interpret accurately and provide cultural and social information.

Managing emotions and tensions during communication is another important aspect of the art of mediation. The mediator must remain calm and handle difficult situations effectively, showing a great capacity for active listening and understanding the needs of the people involved.

2.3 The different fields of application of mediation

In addition to linguistic-cultural mediation, there are several specialised areas of mediation. These areas include civil and commercial, family, educational, health, administrative and labour mediation. Civil and commercial mediation deals with resolving disputes related to broken commercial or financial agreements. Training for mediators in this field focuses on developing communication and negotiation skills and is usually basic. Family mediation focuses on conflicts within families, with the aim of helping the parties involved to rebuild a new life. This type of mediation is particularly important when there are children involved and the mediator must ensure that the interests of the children are protected. School

mediation deals with conflicts arising within schools, including bullying problems. Health mediation provides language support to foreign patients during medical visits and advises health personnel on the culture of foreign patients.

The other mediations are not of minor importance, more simply concerned with more specific specialised directions than the more widespread ones. These include environmental mediation, which deals with conflicts related to environmental disorders, and mediation for social inclusion, which works to integrate marginalised or excluded groups from society. There are also other specialisations such as technology and information mediation, non-work mediation, generational mediation and neo-family mediation. These specialisations are adapted to specific social contexts and seek to resolve conflicts in those specific areas.

2.4 Mediation in Europe and Italy

In recent decades, linguistic-cultural mediation has undergone an important evolution in Europe and Italy to address the growing multiculturalism of contemporary societies. The figure of the linguistic-cultural mediator has become professionalised thanks to specific training courses that have consolidated a multidisciplinary approach to mediation. Mediation is no longer limited to translation and interpretation, but also considers the cultural and social aspects of the different communities present in the territory. It has been integrated into sectors such as health, education, justice and public administration, becoming crucial for managing intercultural relations and promoting social inclusion. This development has increased awareness of the challenges of interculturality and promoted social cohesion, overcoming language and cultural barriers.

2.4.1 Mediation in Europe

Despite the many advantages of mediation, its use in Europe is still limited and many people are not aware of it as an alternative to judicial conflict resolution. At the European level, there is a lack of uniform legislation on mediation and states have reacted differently to the emergence of mediators. Some countries have defined standards and established certification systems, while others have been slow to define and establish this, leaving institutions or bodies to organise the service themselves. The Council of Europe has provided clear

definitions of figures involved in mediation, such as interpreters and community interpreters, and has identified the cultural mediator as a key figure in facilitating communication in intercultural contexts and preventing conflict. The training of mediators is regulated by specific standards in several European countries, but requirements and skills may vary. In conclusion, despite international differences, the common goal of linguistic-cultural mediation remains to facilitate communication between individuals who speak different languages and have different cultures.

2.4.2 Mediation in Italy

The increase in cultural and linguistic diversity in Italy has created the need to provide mediation services to facilitate communication and access to public services for foreigners. Despite some normative references at the national level, the figure of the mediator is still not officially recognised as a profession in Italy. The 1990 ministerial circular and subsequent normative documents introduced the role of the mediator in schools as a qualified figure to foster the integration of foreign students. The Immigration Act of 1998 and the Ministerial Circular of 2006 further promoted inclusion and coexistence between different communities through the figure of the cultural mediator. The 2008 bill and other initiatives have highlighted the importance of the mediator also in the social and health spheres. Overall, linguistic-cultural mediation is considered a crucial tool to promote integration and coexistence between different communities in Italy.

2.5 The linguistic-cultural mediator

Between the end of the 1980s and the beginning of the 1990s, there was an increase in the foreign population in Italy. The presence of people with different cultures and who speak different languages has led to the need to provide them with help that can facilitate communication by promoting understanding at both a linguistic and cultural level. The mediator acts as a bridge between the parties involved, overcoming linguistic and cultural barriers. He plays a key role in conflict management, training and awareness-raising, contributing to the building of an inclusive and inclusive society. There are two different conceptions of the mediator's work, one focusing on filling gaps in public services and the

other giving cultural mediation a broader role in creating new ways of social organisation and dialogue. Mediation can be preventive or curative, and the mediator only acts if the parties involved freely choose to do so.

Among the fundamental functions of the linguistic-cultural mediator, according to Morniroli, Cipolla and Fortino, we have: linguistic-cultural interpreting, the mediator has to translate and decode the cultural codes between the two parties, facilitating mutual understanding; information on rights and duties, the mediator provides information on the rights, duties and norms of the services, helping users to understand how the services work and the laws that regulate them; information to operators and natives, the mediator provides information on the logics, codes, habits and cultural norms of the users, promoting mutual understanding and informed decision-making; accompanying users in mediating with institutions and confronting them with Italian customs and habits, the mediator guides users on hygiene practices, health, child rearing and nutrition, helping them to adapt to the habits of the host country and develop autonomy; planning support, the mediator analyses new needs and identifies the most suitable interventions to respond to new demands; support for the insertion and integration of the immigrant population, the mediator contributes to the insertion of immigrants, facilitating the understanding of problems and the search for solutions.

2.5.1. The skills of the linguistic-cultural mediator

The cultural-linguistic mediator is an essential professional in today's society. Equipped with linguistic, cultural and interpersonal skills, the mediator facilitates communication between individuals of different cultures and languages. In addition to accurate translation, the mediator understands and interprets cultural contexts, acting as a bridge between different realities. Due to his or her specific training, he or she supports different linguistic and cultural needs, promoting effective and respectful interaction. This contributes to intercultural understanding and the creation of an inclusive world open to dialogue between different cultures.

According to Morniroli, Cipolla, and Fortino, the linguistic-cultural mediator must possess several competences in order to perform his or her role effectively. These competences include competence in interpreting and cultural mediation, the mediator must have an

excellent knowledge of his/her mother tongue and a good command of Italian, both orally and in writing. They must be able to decode cultural codes, handle misunderstandings and misinterpretations, and demonstrate interpersonal and welcoming skills. It is also important to be collaborative and have the ability to work well in a team. Information and orientation skills, the mediator must have a good knowledge of the organisation of services, rights, duties and sanctions in the areas of intervention. He/she must be up-to-date on immigration laws, the different cultures of the populations of origin and migration channels. Furthermore, knowledge of the relational networks of immigrants is necessary. Skills in accompaniment, the mediator must be familiar with service networks, the functions of operators, available resources and bureaucratic procedures. He/she should be able to fill in forms and communicate users' needs. It is also important to be aware of the customs and traditions of the host country and to help users achieve autonomy. Skills in needs analysis and intervention orientation, the mediator must be able to analyze the needs of the immigrant population, identify the most appropriate responses and have knowledge of the resources available in the services.

2.5.2 Deontology and professional ethics

The linguistic-cultural mediator plays an important professional role, with deontological responsibilities that protect the rights and dignity of users and guarantee a quality service. This figure must be neutral, impartial, confidential and professional, avoiding influencing users' decisions and respecting the confidentiality of the information exchanged. It is necessary for the mediator to be aware of the relativity of his/her own culture and to be able to engage with other cultures, using decentralisation as a tool to understand different cultural perspectives. Despite the different situations in which the mediator may operate, there are some basic rules to be followed in public services. Professional secrecy, trust, neutrality and transparency are key elements for successful intervention. The profession of mediator entails several difficulties, but it is important to have a thorough knowledge of the cultures involved and to act in a professional manner to make the intervention as effective as possible.

2.5.3 Rights and duties of the linguistic-cultural mediator

The cultural-linguistic mediator has certain rights and duties that contribute to the quality and ethics of his/her work, promoting an inclusive society that respects cultural diversity. He/she has the right to be adequately informed about the case and may refuse to violate legal regulations or accept assignments for which he/she is not competent. He may also decline situations involving discrimination or offence to the cultures and beliefs of the parties involved, reserving the right to legal protection. On the other hand, the mediator has a duty to ensure free and confidential interviews, to keep abreast of relevant regulations and to refuse assignments that are incompatible with one of the parties. He must clarify cultural assumptions, translate accurately and intervene to foster mutual understanding. Finally, he has a duty to report illegalities, injustices and discrimination that he learns about during the interview or through his mediation activity.

2.5.4. The mediator training offered by the Italian university system

The training of the cultural mediator is essential to promote an inclusive and multicultural society. In Italy, degree courses in Linguistic and Cultural Mediation Sciences offer a unique opportunity to train professionals capable of facilitating intercultural dialogue and mutual understanding between people from different cultures. Training includes the development of linguistic, cultural and interpersonal skills. Students acquire a sound knowledge of foreign languages, the cultures of the target countries and intercultural mediation techniques. The degree programme is multidisciplinary, ranging from linguistics to history, from sociology to psychology. Students also learn how to handle intercultural conflicts and how to promote positive relationships between individuals from different cultures. The training also includes an internship experience to put the acquired skills into practice. Courses for mediators were initially funded by various institutions and have evolved to include and foster the participation of foreigners. The training courses vary in duration, participants and content, adapting to the needs of the area and the skills required. Basic courses, two-level courses (one basic and one vocational) and courses that focus on the acquisition of specific skills are offered.

2.6 The importance of interculturality

Interculturality is a topical issue of great social importance, as the presence of people from different cultures represents a challenge for society. In reception contexts, the figure of the cultural mediator plays a fundamental role as a bridge between different cultures and the staff working in these contexts. The cultural mediator provides not only translation, but also information on migrants' habits, beliefs and traditions, facilitating mutual understanding and ensuring appropriate support. Interculturality requires sensitivity to linguistic and cultural diversity to ensure fair and inclusive care. The training of reception staff and the promotion of the cultural mediator as a resource are crucial. Intercultural mediation facilitates communication, access to services, conflict resolution and institutional change. It is necessary to accept cosmopolitanism as a relational structure, allowing constant and creative confrontation with different cultures without homologising differences. Reflexivity and the ability to inhabit new cultural spaces are essential to manage conflicts between cultures with radically different values.

Chapter III – THE ROLE OF THE LINGUISTIC AND CULTURAL MEDIATOR IN RECEPTION CONTEXTS THROUGH OMAR’S EYES: FROM THEORY TO PRACTICE

3.1 The linguistic-cultural mediator in reception contexts

Thousands of people arrive in Italy every year by sea, and once they arrive in the country, they are placed in the Italian reception system. This system includes a rescue and identification phase, followed by a first and second reception phase. In the rescue phase, people are taken to government centres to receive health care and undergo preliminary identification procedures. People are then separated into asylum seekers and economic migrants. Asylum seekers are transferred to first reception centres (CPAs), where identification procedures are completed, and asylum applications are submitted. Those who do not apply for asylum, on the other hand, are transferred to the Centres for Stay for Repatriation (CPR), pending expulsion from the country. Finally, the next step after initial reception is the Reception and Integration System (SAI) introduced in 2020, which aims to provide integration-oriented assistance. This system provides first-level services for asylum seekers and second-level services for protection holders. The management of the SAI is entrusted to the National Association of Italian Municipalities (ANCI) with the support of the Cittalia Foundation.

The reception system presents some challenges, such as the lack of qualified staff able to communicate in migrants' languages or dialects. For this reason, it is necessary to strengthen the qualification of intercultural mediators and streamline the coordination of the different professionals involved.

Intercultural mediation is essential to help migrants create a balance between their internal and external worlds and to facilitate their integration path. It is important to consider the family dynamics and cultural specificities of users, involving all actors involved in the migration process.

In the reception phase of migrants, it is essential to have a multidisciplinary team that can manage complex situations and meet the needs of beneficiaries. The team varies according to the persons received and the reception project, but includes professional figures such as

reception workers, cultural mediators, social workers, educators, legal workers and psychologists. Operators play a key role in the reception process, acting as a 'bridge' between migrants and the local community. To overcome communication challenges due to different cultures and languages, the linguistic-cultural mediator is introduced, who facilitates communication and improves the expression of migrants' needs. The mediator also plays an important role in communication with social and health services, especially for those who have experienced violence or have mental health problems. It is essential that mediators are competent, empathetic and have good communication skills, with linguistic and cultural knowledge of both their own and the host country. Furthermore, it is advisable to exclude minors as interpreters for their relatives.

3.1.1 The mediator's empathy

In the past, regulations mainly required objectivity, confidentiality, impartiality and neutrality from the mediator, leading to a lack of emotional involvement. However, empathy is key to understanding the feelings of the people involved in the conflict and creating a welcoming environment. The mediator's experiential training and active listening skills enable empathy to be honed. Empathic listening goes beyond words, allowing the mediator to understand the feelings of the parties involved. The mediator remains neutral but offers reformulations that reflect the parties' perspectives to foster empathic dialogue. Active listening, including attention, questions, genuine interest and suspension of judgement, fosters effective communication. The mediator's empathy creates a protected environment in which the parties feel free to express themselves without fear of being judged, encouraging them to find viable solutions for themselves.

3.2 Humanitarian corridors

Humanitarian corridors are a safe and legal model offered by European states to receive vulnerable people fleeing emergency and conflict situations. These corridors are designed to relocate and integrate particularly vulnerable migrants in Italy, such as single women with children, victims of human trafficking, the elderly, people with disabilities or serious illnesses, and individuals referred by humanitarian organisations. This safe and effective

alternative to risky illegal travel is seen as a more humane solution to the migration crisis. Humanitarian corridors operate through several stages that include the selection of beneficiaries, the verification of referrals by proposing associations and the issuing of humanitarian visas with limited territorial validity. Once in Italy, migrants are welcomed by the project organisers and hosted in facilities throughout the country, promoting social and cultural integration. This method of reception offers greater security for both the migrants and the host institutions, avoiding dangerous journeys through human trafficking routes. The funds required for the project come entirely from the promoting associations, with no financial burden on the state. The humanitarian corridors were launched in Italy in 2015 and have been renewed successively. In 2016-2017, around 1,000 asylum seekers arrived in Italy through the humanitarian corridors activated towards Lebanon and Morocco, mainly of Syrian nationality.

3.2.1 The Community of Sant'Egidio and the humanitarian corridors

The Community of Sant'Egidio was founded in 1968 in Rome by Andrea Riccardi and has developed into a network of communities present in over 70 countries. Its mission is aimed at the peripheries and marginalised people, based on listening to the Gospel and on voluntary commitment to the poor and to peace. Since the 1970s, the Community of Sant'Egidio has shown a commitment to welcoming and integrating migrants, creating language and culture schools to foster integration. In addition, it has implemented humanitarian corridors as a legal and safe route for immigration.

The tragedy of a Somali refugee in 1979 prompted the Community to reflect on the presence of the first migrants in Italy and gained the support of Pope John Paul II to remember and help migrants. Over the years, many migrants of different nationalities have met the Community and obtained citizenship and a new life in different European countries.

After the Lampedusa shipwreck and the tragedies at sea, the Community of Sant'Egidio started humanitarian corridors in 2016, in collaboration with the Italian Protestant Churches, to guarantee protection and rights to refugees. These corridors have enabled the arrival in Italy of over a thousand Syrian refugees from Lebanon, following Pope Francis' wish to 'welcome, protect, promote and integrate'. The reception model is based on the participation

of civil society, such as parishes, associations and private individuals, who welcome and accompany refugees towards autonomy and integration.

The testimony of a Syrian refugee, Anna, highlights the importance of the welcome and support offered by communities and associations in making migrants feel part of a family from the very first moment. Anna found a new start in Italy thanks to the help of the Community of Sant'Egidio, which gave her the chance to live a serene life and to dream again.

The conference organised by the Community of Sant'Egidio on the humanitarian corridors highlighted how their work and commitment to reception and integration is a concrete example of how history and the world can be changed through processes of transformation and solidarity.

3.3 Interview

In conclusion, following Omar's point of view, the mediator is an important figure as he or she helps resolve disputes between refugees and local authorities or humanitarian organisations. The mediator can be a member of the local community or a professional specialised in conflict resolution. According to Omar, the mediator performs several functions in the asylum process, including access to documentation, interpretation, mediation between the refugee and the local authorities, conflict resolution between the refugees themselves and other members of the community, legal advice and legal representation. The mediator can be a source of support and guidance for refugees, helping them navigate the complex asylum system and ensuring that their rights are respected, and their needs met. In addition, the mediator can foster integration and mutual understanding, building bridges between refugees and the local community.

Omar places particular emphasis on the cultural-linguistic mediator's knowledge of dialects. According to him, this competence is crucial to facilitate communication and foster the integration of migrants from different cultural and linguistic backgrounds. Dialects represent a significant element of the linguistic and cultural identity of local communities and are often the primary form of expression for many residents. Therefore, a mediator with knowledge of local dialects can overcome language barriers and create a welcoming and inclusive environment for migrants. The ability to communicate effectively in local dialects allows

the mediator to establish an immediate relationship of trust and mutual understanding with migrants. Familiarity with dialects facilitates accurate translation and interpretation of messages, avoiding cultural misunderstandings. This helps to avoid communication errors that could hinder access to essential services such as healthcare, education and employment opportunities. Knowledge of dialects also enables the mediator to pick up cultural and linguistic nuances that might otherwise escape those who rely only on the official language of the host country. This fosters the creation of a harmonious intercultural environment in which linguistic and cultural diversity is valued and respected. Migrants will feel listened to and understood, being able to express their needs, concerns and aspirations authentically. Moreover, the presence of a mediator with knowledge of local dialects can help preserve and promote the linguistic and cultural traditions of host communities.

Omar also highlights the innovative and promising approach represented by the figure of the linguistic-cultural mediator accompanied by a refugee in reception contexts. This model offers benefits for both refugees and mediators themselves, creating a more empathetic, inclusive and sustainable hosting environment. The accompaniment of a refugee by the mediator fosters a deeper bond of trust and understanding, enabling the refugee to understand the challenges and aspirations of newcomers in an authentic way. This relationship can offer emotional support, a sense of belonging and a shared perspective. In addition, the mediator accompanied by a refugee can develop broader cultural and language skills, contributing to refugee empowerment and the removal of communication and cultural barriers.

Conclusions

The aim of this thesis was to examine the role of the cultural-linguistic mediator through the experience of a refugee named Omar, highlighting areas in which his activity could be improved. In the interview, Omar highlighted two important aspects: the mediator's knowledge of dialects and the hypothetical involvement of a refugee as an assistant to the mediator in reception contexts.

Having to conclude on this point, and commenting on these proposals, I believe I can state that the mediator's knowledge of dialects is important and should be encouraged as much as possible, considering the great linguistic diversity of immigrant populations. Dialects represent the authentic expression of each population's culture and understanding and communicating effectively in a person's mother tongue or dialect fosters mutual understanding and access to essential services.

As for the second aspect that, according to Omar, should be improved (i.e., the need for a refugee to work alongside a cultural-linguistic mediator), I can say that certainly the direct experience of a refugee in the migration process and the experience of being a foreigner in a new land provides valuable insight into the needs, challenges and aspirations of those facing a similar journey. With this unique perspective, the refugee can play a crucial role in facilitating communication, empowerment and orientation for refugees. Moreover, the involvement of those already integrated in the social context fosters more authentic and empathic communication, overcoming language and cultural barriers. This cultural exchange also helps reduce stereotypes and prejudices, promoting dialogue and collaboration between different communities within the host context.

In conclusion, investing in the promotion of equality, understanding and intercultural dialogue not only benefits immigrants, but also enriches host communities. The goal is to create an inclusive and interconnected society, based on diversity and solidarity, that fosters a shared future. Moreover, the role of the linguistic-cultural mediator is crucial and irreplaceable in this process.

Sección española

Introducción

El tema de esta tesis concierne una profundización del estudio de la mediación, en particular de la mediación lingüístico-cultural, y se centra en la importancia del rol del mediador, especialmente en contextos de recepción. El objetivo de la tesis es mostrar las peculiaridades de esta actividad profesional, tanto desde un punto de vista teórico como práctico.

En el primer capítulo se analizan las causas de la emigración y el funcionamiento del sistema de acogida italiano. Se exploran las razones por las que los inmigrantes abandonan sus países de origen, a menudo de forma traumática, en busca de una vida mejor. También se ilustra el papel de los centros de acogida, las dificultades a las que se enfrentan los inmigrantes para aprender italiano como segunda lengua y los retos relacionados con el proceso de integración.

El segundo capítulo se centra en la mediación en general, tanto en Italia como en Europa, y destaca la importancia del papel del mediador lingüístico-cultural. También se examinan los ámbitos de aplicación de la mediación fuera de la inmigración. Además, se describen las competencias del mediador, su ética profesional y los derechos y deberes que tiene para garantizar la calidad y la ética de su trabajo.

En el tercer capítulo, en cambio, se profundiza en el papel del mediador lingüístico-cultural en contextos de acogida, destacando la importancia fundamental de la empatía como requisito ético para desempeñar esta función. También se describe la actividad de los corredores humanitarios y se relata la experiencia de una conferencia organizada por la Comunidad de Sant'Egidio en la Universidad La Sapienza de Roma. Además, se destaca el trabajo realizado por la Comunidad de Sant'Egidio y, concluyendo, se entrevista a Omar, un refugiado de Gambia que vive en Nápoles desde hace nueve años, para observar la importancia de la figura del mediador a través de sus experiencias personales e identificar los retos que el sistema de acogida de inmigrantes podría mejorar.

Capítulo I - INMIGRACIÓN Y RECEPCIÓN EN ITALIA, CAUSAS Y CONSECUENCIAS

1.1 ¿Qué es la inmigración?

La inmigración concierne el movimiento de individuos o grupos de individuos desde su país de origen o ciudadanía al país donde deciden establecerse permanentemente. Es importante señalar que los «inmigrantes» son también «emigrantes», ya que existe un movimiento tanto desde el país de partida como hacia el país de destino. En Italia, los inmigrantes, tanto italianos como extranjeros, forman parte de la población italiana, aunque a veces se consideran tres categorías distintas.

Italia ha sido históricamente un país de emigración y sigue siéndolo, pero en los últimos 25 años se ha convertido también en un país de inmigración, con una creciente población extranjera. Según el Dossier Estadístico sobre Inmigración 2019, los extranjeros residentes en Italia representan el 8,7% de la población, con diferentes orígenes geográficos. Italia empezó a recibir extranjeros a partir de los años setenta, principalmente por motivos laborales. En la década de 1990, el número de extranjeros residentes aumentó significativamente, superando el millón en 2000 y los cuatro millones en 2011, lo que representa casi el 7% de la población italiana.

El fenómeno migratorio es especialmente complejo y las causas pueden ser de distinta naturaleza. Encontramos, por ejemplo, causas de naturaleza estructural, subdivididas en factores de empuje y de atracción. Los factores de empuje son las situaciones negativas que empujan a los individuos a emigrar, como la pobreza, la persecución política o religiosa, la falta de empleo estable, los obstáculos a la realización personal y las dificultades medioambientales. Los factores de atracción, por el contrario, son los elementos positivos que atraen a los individuos a un país determinado, como los recursos económicos y las oportunidades de empleo. Estos dos tipos de factores están estrechamente relacionados y combinados determinan el proceso migratorio.

El fenómeno migratorio también se analiza a través de diferentes dimensiones como la temporal, donde encontramos una distinción entre migración temporal y estable; y la relativa a la presencia y entrada regular en el país de destino con la documentación adecuada. También se distingue entre migración forzada, voluntaria y mixta. Las migraciones

voluntarias son elecciones autónomas de los individuos en busca de mejores condiciones de vida, pero a menudo están influidas por condiciones estructurales y factores de empuje. La migración forzada se refiere a las personas obligadas a emigrar debido a acontecimientos traumáticos como guerras, conflictos, catástrofes naturales o crisis medioambientales. La migración mixta, por su parte, es la categoría más común e incluye tanto a refugiados como a migrantes económicos, que a menudo se desplazan juntos pero por motivos diferentes. Para comprender mejor los proyectos de migración, hay que tener en cuenta que las elecciones pueden variar con el tiempo y que a menudo la gente migra sólo con fines «exploratorios», convirtiendo un proyecto de tiempo limitado en uno de tiempo ilimitado.

1.2 Integración: comparación de modelos

La inmigración no está destinada a desaparecer y representa una esperanza para muchas personas que buscan una vida mejor que les permita mejorar sus condiciones de vida. Sin embargo, los países de acogida siguen adoptando políticas restrictivas que generan una composición subóptima de los flujos migratorios. Esto provoca mayores dificultades para los inmigrantes en el mercado laboral y alimenta la hostilidad pública hacia ellos y políticas aún más restrictivas y discriminatorias. Para romper este círculo vicioso, serían necesarias nuevas políticas que abran vías de migración legal y mejoren las cualificaciones y los resultados del mercado laboral.

Italia siempre se ha considerado el «lugar más cercano» más allá del Mediterráneo para desembarcar. Cuando los migrantes deciden desplazarse, están llevando a cabo un proyecto tras evaluar conscientemente la combinación de fuerzas que puede beneficiarles, aunque conlleve costes. Estos costes no son sólo económicos, sino sobre todo psicológicos, ya que los migrantes se enfrentan a fuertes presiones y arriesgan su vida cada día. Sin embargo, la motivación para mejorar la propia vida es más fuerte que los riesgos.

La integración se considera un camino que hace que el proceso de migración sea menos difícil y más productivo. Cuando la integración tiene éxito, todas las dificultades del proceso migratorio se ven recompensadas y el emigrante obtiene una nueva pertenencia, una nueva red social y, por tanto, una nueva vida. Sin embargo, la integración en la nueva sociedad plantea muchos retos a los emigrantes. Tienen que hacer frente a diferentes formas de pertenencia que a menudo son culturalmente poco homogéneas. Las dificultades no sólo

proviene de la población migrante, sino también de la sociedad de acogida, que tiende a homologar a los migrantes a patrones culturales y de comportamiento fijos, haciendo estéril su pertenencia a su sociedad de origen.

Existen múltiples definiciones de «integración» y cada una con un punto de vista diferente. Entre los diversos modelos de integración existentes -que también pueden adoptar formas muy distintas- tenemos: el modelo asimilacionista, el multiculturalismo y el interculturalismo.

El modelo asimilacionista se produce cuando los individuos o un solo individuo abandonan su propia cultura y tratan de adoptar la cultura dominante de la sociedad de acogida. La multiculturalidad, en cambio, se refiere a la presencia de diferentes culturas juntas, valorando la diversidad cultural y reconociendo su dignidad y valor. Existen diferentes modelos de multiculturalidad, como el pluralismo británico, el *melting pot* estadounidense y el *salad bowl* canadiense, cada uno con sus propias características. Por último, la interculturalidad es el resultado del encuentro y el intercambio entre las diferencias culturales y sociales. Es un proceso de construcción cotidiana, que implica aprender a convivir con diferentes culturas de todo el mundo.

Por tanto, la integración es la incorporación de un grupo étnico a una sociedad sin discriminación racial. Necesaria para la creación de una comunidad sólida en la que las personas estén unidas por relaciones sociales, lingüísticas, morales y por intereses comunes.

1.3 Acogida en Italia

Italia está muy implicada en la acogida de inmigrantes debido a su situación geográfica y a su proximidad a los países de los que procede la inmigración. Sin embargo, nuestro país está considerado como uno de los peores de la Unión Europea en materia de acogida. Esta valoración, aunque basada en hechos objetivos, no tiene en cuenta el enorme flujo de inmigración al que se enfrenta Italia y la falta de cooperación de la Unión Europea para gestionar el fenómeno.

El caso Hirsi Jamaa es un ejemplo de las deficiencias de la política italiana en materia de inmigración. En 2009, 200 personas de tres embarcaciones con destino a Italia fueron interceptadas en aguas internacionales por patrulleras italianas, a pesar de encontrarse en la zona bajo jurisdicción de Malta. Los migrantes fueron trasladados a Libia sin ser

identificados y se les confiscaron sus pertenencias personales, incluidos los documentos de identidad. Las condiciones de vida de los migrantes en Libia eran desastrosas, con violencia y abusos, y algunos intentaron de nuevo llegar a Italia en embarcaciones precarias, con el resultado de dos muertes. A pesar de ello, algunos migrantes lograron obtener protección en Europa, incluida Italia. El Tribunal Europeo de Derechos Humanos condenó a Italia por violaciones de derechos humanos en el caso Hirsi Jamaa, subrayando la importancia de salvaguardar los derechos humanos y abordar la cuestión de los migrantes.

Afortunadamente, en Italia existen numerosas iniciativas para fomentar la integración de los inmigrantes, no sólo social, sino también política y jurídica. Por ejemplo, el modelo de acogida de Riace, aunque fracasado por problemas judiciales, sigue siendo un buen ejemplo de cómo la acogida puede ser una oportunidad para el relanzamiento de los países de acogida.

1.3.1 Sistemas de recepción

Cuando el inmigrante llega al territorio del país de acogida, debe pasar por etapas específicas marcadas y establecidas por el sistema de acogida. Este último, en Italia, funciona en dos niveles: la primera acogida, que incluye los hotspots y los centros de primera acogida, y la segunda acogida, representada por el Sistema de Acogida para la Integración (SAI). Sin embargo, la puesta en práctica de muchas de las actividades e iniciativas previstas sigue siendo a menudo teórica. Los migrantes que solicitan asilo son trasladados a los Centros de Primera Acogida (CPA) para completar las operaciones de identificación e iniciar el procedimiento de asilo, mientras que los que no manifiestan esta voluntad son enviados a los Centros de Detención para la Repatriación (CPR). El SAI, implantado en 2020, sustituye al Sistema de Protección para titulares de protección internacional y menores extranjeros no acompañados. Como sabemos, se había establecido en 2018 con el Decreto de Seguridad y, a su vez, había sustituido al Sistema de Protección para Solicitantes de Asilo y Refugiados (SPRAR), que permaneció en vigor desde 2002 hasta 2018. El SAI tiene como objetivo la integración de los solicitantes de asilo y los titulares de protección, ofreciendo servicios de asistencia material, jurídica, sanitaria y lingüística. Sin embargo, la aplicación efectiva de este sistema suele verse limitada debido al elevado número de llegadas.

Cuando se agotan las plazas disponibles en los sistemas de primera y segunda acogida, las prefecturas pueden crear CAS, o sistemas extraordinarios de acogida. Estos centros asignan a entidades privadas mediante procedimientos de acogida y alojan a los solicitantes de asilo hasta que son transferidos a las instalaciones del sistema SAI.

1.4 ¿Cuáles son las principales causas de la emigración?

La migración forzosa es la principal causa de emigración en el mundo, ya que una de cada 113 personas se ve obligada a huir. Las guerras y las persecuciones han provocado un aumento significativo de estas migraciones, que superan la población de países enteros. Europa e Italia se han visto sometidas a una fuerte presión migratoria debido al aumento de los conflictos como medio para resolver disputas internacionales. Siria, Afganistán y Somalia acogen a la mayoría de los refugiados. Acontecimientos recientes, como la guerra en Ucrania, también han provocado un gran número de desplazados. La guerra se alimenta de la destrucción de la sensibilidad humana, que permite la violencia, y de la negación de las emociones. Además, el cambio climático y la contaminación contribuyen a los conflictos y las migraciones, incluidos los refugiados climáticos. Los refugiados medioambientales se ven obligados a abandonar su entorno debido a graves daños medioambientales que amenazan su existencia. Por último, es necesario un mayor esfuerzo de acogida por parte de Italia y Europa, teniendo en cuenta que otros países ya han acogido a un gran número de refugiados.

1.5 El aprendizaje del italiano L2 como fuente de integración

La adquisición de la lengua del país de inmigración es crucial para la integración de los extranjeros. Como es natural, encuentran dificultades para expresarse y aprender la nueva lengua, por lo que necesitan estímulos e interacción continuos para desarrollar sus competencias lingüísticas y una actitud abierta e interesada hacia la diversidad. La participación en actividades de grupo con los compañeros es crucial para fomentar la interacción y la motivación. En Italia se utiliza el «modelo integrado», que implica la inclusión de alumnos extranjeros en las clases y la organización de dispositivos específicos para el aprendizaje del italiano como segunda lengua (L2), como los talleres de italiano L2.

Estos talleres ofrecen intervenciones específicas y oportunidades para progresar en el idioma, con el apoyo de facilitadores lingüísticos elegidos entre los profesores del centro. Por lo general, los alumnos extranjeros pasan por tres fases de aprendizaje: la fase inicial (A1 y A2) se centra en el desarrollo de las competencias básicas, la fase «puente» favorece la consolidación de las herramientas didácticas y la tercera fase es de aprendizaje común. El conocimiento de la lengua italiana es fundamental para la integración; de hecho, se organizan cursos básicos de italiano tanto en las escuelas como en los Centros Permanentes de Educación de Adultos (CPIA). Además, se han puesto en marcha varias iniciativas importantes para la enseñanza del italiano L2, como proyectos que ofrecen cursos de lengua y apoyo a la maternidad, voluntarios que enseñan italiano a los inmigrantes y seminarios de formación especializada para profesores de italiano L2. El sistema de acogida e integración requiere un esfuerzo continuo de colaboración entre instituciones, organismos públicos y privados, y organizaciones de voluntariado.

1.5.1 La urgencia lingüística de los extranjeros por aprender italiano L2

Las personas que emigran a menudo desean sumergirse por completo en la cultura del país de acogida, dejando atrás su realidad cultural de origen. Por ello, les urge aprender rápidamente la lengua del país de acogida para sentirse parte de la nueva realidad. La motivación desempeña un papel crucial en el proceso de aprendizaje de idiomas. Sin la motivación suficiente, ni siquiera las personas con grandes conocimientos lingüísticos pueden alcanzar objetivos a largo plazo.

El efecto que una nueva lengua y cultura pueden tener en la identidad personal es significativo. Las personas pueden volverse diferentes, cambiar de personalidad o vivir como si interpretaran varios papeles a la vez. El deseo de comunicarse e interactuar con diferentes personas ya no está ligado a una lengua o cultura específica, sino que existe una conciencia generalizada de que a través de las lenguas se puede formar parte de una comunidad globalizada, utilizando herramientas de comunicación compartidas. Las lenguas globales ya no se identifican con culturas específicas, sino que pertenecen a quienes las utilizan como herramienta de comunicación y puente entre diferentes lenguas y culturas.

1.6 Más allá de la lengua

Ir más allá de la lengua significa tener en cuenta no sólo los procesos lingüísticos, sino también otros datos que pueden aportar una visión global del individuo. Por ejemplo, hay que tener en cuenta la experiencia escolar previa y la escolarización, ya que los programas escolares pueden variar de un país a otro. Es importante evaluar los conocimientos previos del alumno a su llegada a Italia y recabar información sobre la escolarización en el país de origen. Otro factor a tener en cuenta es el conocimiento de idiomas y alfabetos por parte de los alumnos. Es necesario averiguar qué lenguas se hablan en la familia, si el alumno posee competencias orales y escritas en la lengua de origen y si está familiarizado con alfabetos distintos del neolatín. Esta información es útil para evaluar las competencias del alumno y prevenir posibles errores en el aprendizaje de la nueva lengua y del nuevo alfabeto.

1.7 Cómo estructurar una intervención de enseñanza de L2

La planificación de las intervenciones didácticas para la enseñanza de segundas lenguas (L2) debe basarse en objetivos claros para los alumnos extranjeros. La escuela tiene la tarea de promover objetivos socioafectivos fundamentales, y la forma cooperativa de trabajar desempeña un papel importante en la integración de los extranjeros en la nueva realidad del aula. Además, la interacción entre el aula, la escuela y la sociedad multicultural es constante y puede influir en el aprendizaje a través de las relaciones entre profesores y alumnos.

La planificación de las clases debe ser orgánica, consciente y flexible, teniendo en cuenta el aprendizaje progresivo de los alumnos y el entorno itálico en el que viven. Es importante tener una visión clara del objetivo didáctico y no centrarse sólo en algunos aspectos concretos, sino considerar todos los aspectos fonológicos, grafémicos, léxicos y textuales que completan el aprendizaje de la lengua. Este tipo de planificación se refleja en las «Indicaciones Nacionales de la Reforma Escolar», que destacan la importancia de los planes de estudio personalizados para cada alumno, respetando las competencias individuales. Los planes de estudio personalizados pretenden acomodar, integrar y apoyar a los alumnos en un proceso complejo.

Capítulo II - LA MEDIACIÓN EN EUROPA E ITALIA Y EL ROL FUNDAMENTAL DEL MEDIADOR LINGÜÍSTICO Y CULTURAL

2.1 ¿Qué es la mediación lingüístico-cultural?

La presencia de individuos de diferentes orígenes, religiones y culturas que conviven en un mismo territorio ha dado lugar a la necesidad de una comunicación intercultural. En este contexto, el mediador lingüístico-cultural ha adquirido un rol cada vez más importante, ofreciendo mediación entre las distintas partes implicadas.

La mediación es un concepto amplio que se aplica a diversos ámbitos, como el lingüístico-cultural, civil, comercial, familiar, educativo, medioambiental y social, y tiene por objeto posibilitar la comunicación y la reconciliación entre culturas, personas o comunidades con intereses o creencias diferentes. Sin embargo, en las situaciones de mediación entre inmigrantes y autoridades locales suele haber desequilibrios debidos a las barreras lingüísticas y al desconocimiento de las leyes y costumbres del país de acogida.

A escala europea, aún no existe una definición clara de mediación, y algunos países se limitan a la facilitación lingüística. Sin embargo, países como Alemania y Reino Unido son más integradores con los inmigrantes, y muchos de ellos desempeñan funciones profesionales en el sistema de protección social y promueven las relaciones interculturales. La mediación se divide en categorías socioantropológicas y lingüísticas o interlingüísticas, que tienen en cuenta la dimensión cultural e intercultural, así como la traducción y el aprendizaje de lenguas. La comunicación requiere una mediación constante y el uso de códigos lingüísticos adecuados al contexto. En Italia, la mediación cultural surgió en los años noventa como parte de la política de integración de los inmigrantes, con la creación de escuelas de formación de mediadores y el desarrollo de modelos de intervención. Facilita el acceso a los servicios, promueve el conocimiento del fenómeno migratorio y evita los estereotipos negativos, además de fomentar la conservación de la cultura de origen y los vínculos. Se considera un proceso voluntario que requiere el consentimiento de las partes implicadas. Por último, entre las diferentes definiciones de mediación lingüístico-cultural, Laura Gavioli afirma que es como un acto de traducción que permite el entendimiento mutuo

entre interlocutores en contextos diferentes y se desarrolla a través de fases de intervención como el primer contacto, la reflexión sobre las estrategias, la sesión de mediación propiamente dicha y la revisión de los acuerdos alcanzados.

2.2 El arte de la mediación

El arte de mediar es una habilidad que requiere sensibilidad, empatía y conocimiento de la cultura y la lengua de las personas implicadas. Un mediador debe crear un puente entre culturas diferentes y facilitar la comunicación entre personas que hablan lenguas distintas. Esta habilidad es especialmente importante cuando se trabaja con inmigrantes en situación vulnerable que necesitan apoyo para integrarse en la sociedad de acogida.

Para tener éxito como mediador, es crucial establecer una relación de confianza con las personas implicadas, siendo abierto, respetuoso y sin prejuicios. El mediador debe comprender las necesidades y puntos de vista de las personas implicadas, poniéndose en su lugar. Es necesario conocer en profundidad la cultura y la lengua de las personas implicadas, no sólo la lengua hablada, sino también las diferencias culturales y las formas de pensar de las distintas comunidades. Esto permite al mediador traducir e interpretar con precisión y proporcionar información cultural y social.

Gestionar las emociones y las tensiones durante la comunicación es otro aspecto importante del arte de la mediación. El mediador debe mantener la calma y manejar con eficacia las situaciones difíciles, mostrando una gran capacidad de escucha activa y comprensión de las necesidades de las personas implicadas.

2.3 Los diferentes ámbitos de aplicación de la mediación

Además de la mediación lingüístico-cultural, existen varios ámbitos especializados de mediación. Se trata de la mediación civil y mercantil, familiar, educativa, sanitaria, administrativa y laboral. La mediación civil y mercantil se ocupa de resolver conflictos relacionados con acuerdos comerciales o financieros incumplidos. La formación de los mediadores en este campo se centra en el desarrollo de habilidades de comunicación y negociación y suele ser básica. La mediación familiar se centra en los conflictos dentro de las familias, con el objetivo de ayudar a las partes implicadas a reconstruir una nueva vida.

Este tipo de mediación es especialmente importante cuando hay niños implicados y el mediador debe garantizar la protección de los intereses de los menores. La mediación escolar se ocupa de los conflictos que surgen en las escuelas, incluidos los problemas de acoso escolar. La mediación sanitaria proporciona apoyo lingüístico a los pacientes extranjeros durante las visitas médicas y asesora al personal sanitario sobre la cultura de los pacientes extranjeros.

Las demás mediaciones no son de menor importancia, simplemente se ocupan de orientaciones especializadas más específicas que las más generalizadas. Entre ellas se encuentran la mediación medioambiental, que se ocupa de conflictos relacionados con trastornos medioambientales, y la mediación para la inclusión social, que trabaja para integrar a grupos marginados o excluidos de la sociedad. También existen otras especializaciones como la mediación tecnológica e informativa, la mediación no laboral, la mediación generacional y la mediación neofamiliar. Estas especializaciones se adaptan a contextos sociales específicos y tratan de resolver conflictos en esos ámbitos concretos.

2.4 La mediación en Europa e Italia

En las últimas décadas, la mediación lingüístico-cultural ha experimentado una importante evolución en Europa e Italia para hacer frente al creciente multiculturalismo de las sociedades contemporáneas. La figura del mediador lingüístico-cultural se ha profesionalizado gracias a cursos de formación específicos que han consolidado un enfoque multidisciplinar de la mediación. La mediación ya no se limita a la traducción y la interpretación, sino que también tiene en cuenta los aspectos culturales y sociales de las distintas comunidades presentes en el territorio. Se ha integrado en sectores como la sanidad, la educación, la justicia y la administración pública, convirtiéndose en crucial para gestionar las relaciones interculturales y promover la inclusión social. Esta evolución ha aumentado la concienciación sobre los retos de la interculturalidad y ha fomentado la cohesión social, superando las barreras lingüísticas y culturales.

2.4.1 La mediación en Europa

A pesar de las numerosas ventajas de la mediación, su uso en Europa sigue siendo limitado y muchas personas no la conocen como alternativa a la resolución judicial de conflictos. A nivel europeo, falta una legislación uniforme sobre la mediación y los Estados han reaccionado de forma diferente ante la aparición de mediadores. Algunos países han definido normas y establecido sistemas de certificación, mientras que otros han tardado en definirlo y establecerlo, dejando que las instituciones u organismos organicen el servicio por sí mismos. El Consejo de Europa ha proporcionado definiciones claras de las figuras que intervienen en la mediación, como los intérpretes y los intérpretes comunitarios, y ha identificado al mediador cultural como figura clave para facilitar la comunicación en contextos interculturales y prevenir conflictos. La formación de los mediadores está regulada por normas específicas en varios países europeos, pero los requisitos y las competencias pueden variar. En conclusión, a pesar de las diferencias internacionales, el objetivo común de la mediación lingüístico-cultural sigue siendo facilitar la comunicación entre personas que hablan lenguas distintas y tienen culturas diferentes.

2.4.2 La mediación en Italia

El aumento de la diversidad cultural y lingüística en Italia ha creado la necesidad de ofrecer servicios de mediación para facilitar la comunicación y el acceso de los extranjeros a los servicios públicos. A pesar de algunas referencias normativas a nivel nacional, la figura del mediador aún no está reconocida oficialmente como profesión en Italia. La circular ministerial de 1990 y los documentos normativos posteriores introdujeron el papel del mediador en las escuelas como figura cualificada para favorecer la integración de los estudiantes extranjeros. La Ley de Inmigración de 1998 y la Circular Ministerial de 2006 promovieron aún más la inclusión y la coexistencia entre diferentes comunidades a través de la figura del mediador cultural. El proyecto de ley de 2008 y otras iniciativas han puesto de relieve la importancia del mediador también en los ámbitos social y sanitario. En general, la mediación lingüístico-cultural se considera una herramienta crucial para promover la integración y la coexistencia entre diferentes comunidades en Italia.

2.5 El mediador lingüístico-cultural

Entre finales de los años ochenta y principios de los noventa se produjo un aumento de la población extranjera en Italia. La presencia de personas con culturas diferentes y que hablan idiomas distintos ha llevado a la necesidad de proporcionarles una ayuda que facilite la comunicación promoviendo el entendimiento tanto a nivel lingüístico como cultural. El mediador actúa como puente entre las partes implicadas, superando las barreras lingüísticas y culturales. Desempeña un papel clave en la gestión de conflictos, la formación y la sensibilización, contribuyendo a la construcción de una sociedad integradora e inclusiva. Existen dos concepciones diferentes de la labor del mediador, una centrada en colmar las lagunas de los servicios públicos y otra que otorga a la mediación cultural un papel más amplio en la creación de nuevas formas de organización social y diálogo. La mediación puede ser preventiva o curativa, y el mediador sólo actúa si las partes implicadas lo eligen libremente.

Entre las funciones fundamentales del mediador lingüístico-cultural, según Morniroli, Cipolla y Fortino, tenemos:

- *interpretación lingüístico-cultural*, el mediador tiene que traducir y descodificar los códigos culturales entre las dos partes, facilitando el entendimiento mutuo;
- *información sobre derechos y deberes*, el mediador proporciona información sobre los derechos, deberes y normas de los servicios, ayudando a los usuarios a entender cómo funcionan los servicios y las leyes que los regulan;
- *información a operadores y nativos*, el mediador proporciona información sobre las lógicas, códigos, hábitos y normas culturales de los usuarios, promoviendo el entendimiento mutuo y la toma de decisiones informadas;
- *acompañamiento de los usuarios en la mediación con las instituciones y confrontación con las costumbres y hábitos italianos*, el mediador orienta a los usuarios sobre prácticas de higiene, salud, crianza y alimentación, ayudándoles a adaptarse a los hábitos del país de acogida y a desarrollar su autonomía;
- *apoyo a la planificación*, el mediador analiza las nuevas necesidades e identifica las intervenciones más adecuadas para responder a las nuevas demandas;

- *apoyo a la inserción e integración de la población inmigrante*, el mediador contribuye a la inserción de los inmigrantes, facilitando la comprensión de los problemas y la búsqueda de soluciones.

2.5.1. Las competencias del mediador lingüístico-cultural

El mediador lingüístico-cultural es un profesional esencial en la sociedad actual. Dotado de competencias lingüísticas, culturales e interpersonales, el mediador facilita la comunicación entre personas de culturas y lenguas diferentes. Además de traducir con precisión, el mediador comprende e interpreta los contextos culturales, actuando como puente entre realidades diferentes. Gracias a su formación específica, atiende las distintas necesidades lingüísticas y culturales, promoviendo una interacción eficaz y respetuosa. Esto contribuye al entendimiento intercultural y a la creación de un mundo inclusivo abierto al diálogo entre diferentes culturas.

Según Morniroli, Cipolla y Fortino, el mediador lingüístico-cultural debe poseer varias competencias para desempeñar su papel con eficacia. Estas competencias incluyen: *competencia en interpretación y mediación cultural*, el mediador debe tener un excelente conocimiento de su lengua materna y un buen dominio del italiano, tanto oralmente como por escrito. Debe ser capaz de descodificar códigos culturales, manejar malentendidos e interpretaciones erróneas y demostrar aptitudes interpersonales y de acogida. También es importante ser colaborador y tener capacidad para trabajar bien en equipo. *Capacidad de información y orientación*, el mediador debe conocer bien la organización de los servicios, los derechos, deberes y sanciones en los ámbitos de intervención. Debe estar al día sobre las leyes de inmigración, las diferentes culturas de las poblaciones de origen y los canales de migración. Además, es necesario conocer las redes relacionales de los inmigrantes. *Habilidades en el acompañamiento*, el mediador debe estar familiarizado con las redes de servicios, las funciones de los operadores, los recursos disponibles y los procedimientos burocráticos. Debe ser capaz de rellenar formularios y comunicar las necesidades de los usuarios. También es importante conocer las costumbres y tradiciones del país de acogida y ayudar a los usuarios a conseguir autonomía. *Competencias en análisis de necesidades y orientación de la intervención*, el mediador debe ser capaz de analizar las necesidades de la

población inmigrante, identificar las respuestas más adecuadas y tener conocimiento de los recursos disponibles en los servicios.

2.5.2 Deontología y ética profesional

El mediador lingüístico-cultural desempeña un importante papel profesional, con responsabilidades deontológicas que protegen los derechos y la dignidad de los usuarios y garantizan un servicio de calidad. Esta figura debe ser neutral, imparcial, confidencial y profesional, evitando influir en las decisiones de los usuarios y respetando la confidencialidad de la información intercambiada. Es necesario que el mediador sea consciente de la relatividad de su propia cultura y sea capaz de comprometerse con otras culturas, utilizando la descentralización como herramienta para comprender las diferentes perspectivas culturales. A pesar de las diferentes situaciones en las que puede actuar el mediador, existen algunas normas básicas que deben seguirse en los servicios públicos. El secreto profesional, la confianza, la neutralidad y la transparencia son elementos clave para el éxito de la intervención. La profesión de mediador entraña varias dificultades, pero es importante conocer a fondo las culturas implicadas y actuar con profesionalidad para que la intervención sea lo más eficaz posible.

2.5.3 Derechos y deberes del mediador lingüístico-cultural

El mediador lingüístico-cultural tiene ciertos derechos y deberes que contribuyen a la calidad y la ética de su trabajo, promoviendo una sociedad inclusiva que respete la diversidad cultural. Tiene derecho a ser informado adecuadamente sobre el caso y puede negarse a infringir la normativa legal o aceptar encargos para los que no sea competente. También puede rechazar situaciones que impliquen discriminación u ofensa a las culturas y creencias de las partes implicadas, reservándose el derecho a la protección legal. Por otra parte, el mediador tiene el deber de garantizar entrevistas libres y confidenciales, mantenerse al corriente de la normativa pertinente y rechazar misiones que sean incompatibles con una de las partes. Debe aclarar los supuestos culturales, traducir con precisión e intervenir para fomentar el entendimiento mutuo. Por último, tiene el deber de denunciar las ilegalidades,

injusticias y discriminaciones de las que tenga conocimiento durante la entrevista o a través de su actividad de mediación.

2.5.4. La formación de mediador ofrecida por el sistema universitario italiano

La formación del mediador cultural es esencial para promover una sociedad inclusiva y multicultural. En Italia, los cursos de licenciatura en Ciencias de la Mediación Lingüística y Cultural ofrecen una oportunidad única para formar profesionales capaces de facilitar el diálogo intercultural y el entendimiento mutuo entre personas de diferentes culturas. La formación incluye el desarrollo de competencias lingüísticas, culturales e interpersonales. Los estudiantes adquieren un sólido conocimiento de las lenguas extranjeras, las culturas de los países de destino y las técnicas de mediación intercultural. El programa de estudios es multidisciplinar y abarca desde la lingüística hasta la historia, pasando por la sociología y la psicología. Los estudiantes también aprenden a gestionar conflictos interculturales y a fomentar relaciones positivas entre personas de distintas culturas. La formación incluye también una experiencia de prácticas para poner en práctica los conocimientos adquiridos. Los cursos para mediadores fueron financiados inicialmente por diversas instituciones y han evolucionado para incluir y fomentar la participación de extranjeros. Los cursos de formación varían en duración, participantes y contenido, adaptándose a las necesidades de la zona y a las competencias requeridas. Se ofrecen cursos básicos, cursos de dos niveles (uno básico y otro profesional) y cursos centrados en la adquisición de competencias específicas.

2.6 La importancia de la interculturalidad

La interculturalidad es un tema de actualidad y de gran importancia social, ya que la presencia de personas de diferentes culturas representa un reto para la sociedad. En los contextos de acogida, la figura del mediador cultural desempeña un papel fundamental como puente entre las diferentes culturas y el personal que trabaja en estos contextos. El mediador cultural no sólo proporciona traducción, sino también información sobre las costumbres, creencias y tradiciones de los inmigrantes, facilitando el entendimiento mutuo y garantizando un apoyo adecuado. La interculturalidad requiere sensibilidad ante la

diversidad lingüística y cultural para garantizar una atención justa e integradora. La formación del personal de acogida y la promoción del mediador cultural como recurso son cruciales. La mediación intercultural facilita la comunicación, el acceso a los servicios, la resolución de conflictos y el cambio institucional. Es necesario aceptar el cosmopolitismo como una estructura relacional, que permita la confrontación constante y creativa con diferentes culturas sin homologar las diferencias. La reflexividad y la capacidad de habitar nuevos espacios culturales son esenciales para gestionar conflictos entre culturas con valores radicalmente diferentes.

Capítulo III – EL ROL DEL MEDIADOR LINGÜÍSTICO Y CULTURAL EN CONTEXTOS DE ACOGIDA A TRAVÉS DE LOS OJOS DE OMAR: DE LA TEORÍA A LA PRÁCTICA

3.1 El mediador lingüístico-cultural en contextos de recepción

Miles de personas llegan a Italia todos los años por mar y, una vez en el país, son incluidas en el sistema de acogida italiano. Este sistema incluye una fase de rescate e identificación, seguida de una primera y una segunda fase de acogida. En la fase de rescate, las personas son llevadas a centros gubernamentales para recibir atención sanitaria y someterse a procedimientos preliminares de identificación. A continuación, se separa a las personas en solicitantes de asilo e inmigrantes económicos. Los solicitantes de asilo son trasladados a centros de primera acogida (CPA), donde se completan los trámites de identificación y se presentan las solicitudes de asilo. Los que no solicitan asilo, en cambio, son trasladados a los Centros de Estancia para la Repatriación (CPR), a la espera de ser expulsados del país. Por último, el siguiente paso tras la acogida inicial es el Sistema de Acogida e Integración (SAI) introducido en 2020, cuyo objetivo es proporcionar asistencia orientada a la integración. Este sistema ofrece servicios de primer nivel a los solicitantes de asilo y servicios de segundo nivel a los titulares de protección. La gestión del SAI está encomendada a la Asociación Nacional de Municipios Italianos (ANCI) con el apoyo de la Fundación Cittalia.

El sistema de acogida presenta algunos retos, como la falta de personal cualificado capaz de comunicarse en las lenguas o dialectos de los inmigrantes. Por ello, es necesario reforzar la cualificación de los mediadores interculturales y agilizar la coordinación de los distintos profesionales implicados.

La mediación intercultural es esencial para ayudar a los migrantes a crear un equilibrio entre su mundo interno y externo y facilitar su camino de integración. Es importante tener en cuenta la dinámica familiar y las especificidades culturales de los usuarios, implicando a todos los agentes que intervienen en el proceso migratorio.

En la fase de acogida de los inmigrantes, es esencial contar con un equipo multidisciplinar que pueda gestionar situaciones complejas y satisfacer las necesidades de los beneficiarios.

El equipo varía según las personas acogidas y el proyecto de acogida, pero incluye figuras profesionales como trabajadores de acogida, mediadores culturales, trabajadores sociales, educadores, trabajadores jurídicos y psicólogos. Los operadores desempeñan un papel clave en el proceso de acogida, actuando como «puente» entre los inmigrantes y la comunidad local. Para superar los problemas de comunicación debidos a las diferentes culturas e idiomas, se introduce la figura del mediador lingüístico-cultural, que facilita la comunicación y mejora la expresión de las necesidades de los inmigrantes. El mediador también desempeña un papel importante en la comunicación con los servicios sociales y sanitarios, especialmente para quienes han sufrido violencia o tienen problemas de salud mental. Es esencial que los mediadores sean competentes, empáticos y tengan buenas dotes de comunicación, con conocimientos lingüísticos y culturales tanto del país propio como del de acogida. Además, es aconsejable excluir a los menores como intérpretes de sus familiares.

3.1.1 La empatía del mediador

En el pasado, la normativa exigía principalmente objetividad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad al mediador, lo que provocaba una falta de implicación emocional. Sin embargo, la empatía es clave para comprender los sentimientos de las personas implicadas en el conflicto y crear un ambiente acogedor. La formación experiencial del mediador y su capacidad de escucha activa permiten afinar la empatía. La escucha empática va más allá de las palabras, permitiendo al mediador comprender los sentimientos de las partes implicadas. El mediador permanece neutral, pero ofrece reformulaciones que reflejan las perspectivas de las partes para fomentar el diálogo empático. La escucha activa, que incluye atención, preguntas, interés genuino y suspensión del juicio, fomenta una comunicación eficaz. La empatía del mediador crea un entorno protegido en el que las partes se sienten libres para expresarse sin temor a ser juzgadas, animándolas a encontrar por sí mismas soluciones viables.

3.2 Corredores humanitarios

Los corredores humanitarios son un modelo seguro y legal que ofrecen los Estados europeos para acoger a personas vulnerables que huyen de situaciones de emergencia y conflicto.

Estos corredores pretenden reubicar e integrar en Italia a migrantes especialmente vulnerables, como mujeres solas con hijos, víctimas de la trata de seres humanos, ancianos, personas con discapacidad o enfermedades graves y personas remitidas por organizaciones humanitarias. Esta alternativa segura y eficaz a los arriesgados viajes ilegales se considera una solución más humana a la crisis migratoria. Los corredores humanitarios funcionan a través de varias etapas que incluyen la selección de beneficiarios, la verificación de las remisiones por parte de las asociaciones proponentes y la expedición de visados humanitarios con validez territorial limitada. Una vez en Italia, los migrantes son acogidos por los organizadores del proyecto y alojados en instalaciones repartidas por todo el país, lo que favorece su integración social y cultural. Este método de acogida ofrece mayor seguridad tanto a los migrantes como a las instituciones de acogida, evitando peligrosos viajes a través de rutas de tráfico de seres humanos. Los fondos necesarios para el proyecto proceden íntegramente de las asociaciones promotoras, sin carga financiera para el Estado. Los corredores humanitarios se pusieron en marcha en Italia en 2015 y se han renovado sucesivamente. En 2016-2017, alrededor de 1.000 solicitantes de asilo llegaron a Italia a través de los corredores humanitarios activados hacia Líbano y Marruecos, principalmente de nacionalidad siria.

3.2.1 La Comunidad de Sant'Egidio y los corredores humanitarios

La Comunidad de Sant'Egidio fue fundada en 1968 en Roma por Andrea Riccardi y se ha convertido en una red de comunidades presentes en más de 70 países. Su misión se dirige a las periferias y a las personas marginadas, basándose en la escucha del Evangelio y en el compromiso voluntario con los pobres y con la paz. Desde los años setenta, la Comunidad de Sant'Egidio ha mostrado su compromiso con la acogida y la integración de los inmigrantes, creando escuelas de lengua y cultura para favorecer la integración. Además, ha puesto en marcha corredores humanitarios como vía legal y segura para la inmigración.

La tragedia de un refugiado somalí en 1979 impulsó a la Comunidad a reflexionar sobre la presencia de los primeros emigrantes en Italia y obtuvo el apoyo del Papa Juan Pablo II para recordar y ayudar a los emigrantes. A lo largo de los años, muchos emigrantes de distintas nacionalidades se han reunido con la Comunidad y han obtenido la ciudadanía y una nueva vida en distintos países europeos.

Tras el naufragio de Lampedusa y las tragedias en el mar, la Comunidad de Sant'Egidio puso en marcha en 2016, en colaboración con las Iglesias protestantes italianas, corredores humanitarios para garantizar protección y derechos a los refugiados. Estos corredores han permitido la llegada a Italia de más de mil refugiados sirios procedentes del Líbano, siguiendo el deseo del Papa Francisco de «acoger, proteger, promover e integrar». El modelo de acogida se basa en la participación de la sociedad civil, como parroquias, asociaciones y particulares, que acogen y acompañan a los refugiados hacia la autonomía y la integración. El testimonio de una refugiada siria, Anna, pone de relieve la importancia de la acogida y el apoyo que ofrecen las comunidades y asociaciones para que los migrantes se sientan parte de una familia desde el primer momento. Anna encontró un nuevo comienzo en Italia gracias a la ayuda de la Comunidad de Sant'Egidio, que le dio la oportunidad de vivir una vida serena y volver a soñar.

La conferencia organizada por la Comunidad de Sant'Egidio sobre los corredores humanitarios puso de relieve cómo su labor y su compromiso en favor de la acogida y la integración son un ejemplo concreto de cómo se puede cambiar la historia y el mundo mediante procesos de transformación y solidaridad.

3.3 Entrevista

En conclusión, siguiendo el punto de vista de Omar, el mediador es una figura importante, ya que ayuda a resolver los conflictos entre los refugiados y las autoridades locales o las organizaciones humanitarias. El mediador puede ser un miembro de la comunidad local o un profesional especializado en la resolución de conflictos. Según Omar, el mediador desempeña varias funciones en el proceso de asilo, como el acceso a la documentación, la interpretación, la mediación entre el refugiado y las autoridades locales, la resolución de conflictos entre los propios refugiados y otros miembros de la comunidad, el asesoramiento jurídico y la representación legal. El mediador puede ser una fuente de apoyo y orientación para los refugiados, ayudándoles a navegar por el complejo sistema de asilo y garantizando que se respeten sus derechos y se satisfagan sus necesidades. Además, el mediador puede fomentar la integración y el entendimiento mutuo, tendiendo puentes entre los refugiados y la comunidad local.

Omar hace especial hincapié en el conocimiento de los dialectos por parte del mediador lingüístico-cultural. Según él, esta competencia es crucial para facilitar la comunicación y fomentar la integración de inmigrantes de distintos orígenes culturales y lingüísticos. Los dialectos representan un elemento significativo de la identidad lingüística y cultural de las comunidades locales y suelen ser la principal forma de expresión de muchos residentes. Por lo tanto, un mediador con conocimientos de los dialectos locales puede superar las barreras lingüísticas y crear un entorno acogedor e integrador para los inmigrantes. La capacidad de comunicarse eficazmente en los dialectos locales permite al mediador establecer una relación inmediata de confianza y entendimiento mutuo con los migrantes. La familiaridad con los dialectos facilita la traducción e interpretación precisas de los mensajes, evitando malentendidos culturales. Esto ayuda a evitar errores de comunicación que podrían obstaculizar el acceso a servicios esenciales como la asistencia sanitaria, la educación y las oportunidades de empleo. El conocimiento de los dialectos también permite al mediador captar matices culturales y lingüísticos que, de otro modo, podrían escapar a quienes sólo se basan en la lengua oficial del país de acogida. Esto favorece la creación de un entorno intercultural armonioso en el que se valora y respeta la diversidad lingüística y cultural. Los inmigrantes se sentirán escuchados y comprendidos, pudiendo expresar con autenticidad sus necesidades, preocupaciones y aspiraciones. Además, la presencia de un mediador conocedor de los dialectos locales puede ayudar a preservar y promover las tradiciones lingüísticas y culturales de las comunidades de acogida.

Omar también destaca el enfoque innovador y prometedor que representa la figura del mediador lingüístico-cultural acompañado por un refugiado en contextos de acogida. Este modelo ofrece beneficios tanto para los refugiados como para los propios mediadores, creando un entorno de acogida más empático, inclusivo y sostenible. El acompañamiento de un refugiado por el mediador fomenta un vínculo más profundo de confianza y comprensión, permitiendo al refugiado entender los retos y aspiraciones de los recién llegados de una manera auténtica. Esta relación puede ofrecer apoyo emocional, un sentimiento de pertenencia y una perspectiva compartida. Además, el mediador acompañado de un refugiado puede desarrollar competencias culturales y lingüísticas más amplias, lo que contribuye al empoderamiento de los refugiados y a la eliminación de las barreras comunicativas y culturales.

Conclusiones

El objetivo de esta tesis era examinar el rol del mediador lingüístico-cultural a través de la experiencia de un refugiado llamado Omar, destacando las áreas en las que su actividad podría mejorarse. En la entrevista, Omar destacó dos aspectos importantes: el conocimiento de los dialectos por parte del mediador y la hipotética participación de un refugiado como ayudante del mediador en contextos de acogida.

Para concluir con este punto, y comentando estas propuestas, creo poder afirmar que el conocimiento de los dialectos por parte del mediador es importante y debe fomentarse en la medida de lo posible, teniendo en cuenta la gran diversidad lingüística de las poblaciones inmigrantes. Los dialectos representan la expresión auténtica de la cultura de cada población, y comprender y comunicarse eficazmente en la lengua materna o dialecto de una persona favorece el entendimiento mutuo y el acceso a los servicios esenciales.

En cuanto al segundo aspecto que, según Omar, debería mejorarse (es decir, la necesidad de que un refugiado trabaje junto a un mediador cultural-lingüístico), puedo decir que, ciertamente, la experiencia directa de un refugiado en el proceso migratorio y la experiencia de ser extranjero en una nueva tierra proporciona una valiosa visión de las necesidades, retos y aspiraciones de quienes se enfrentan a un viaje similar. Con esta perspectiva única, el refugiado puede desempeñar un papel crucial a la hora de facilitar la comunicación, la capacitación y la orientación de los refugiados. Además, la participación de quienes ya están integrados en el contexto social fomenta una comunicación más auténtica y empática, superando las barreras lingüísticas y culturales. Este intercambio cultural también ayuda a reducir estereotipos y prejuicios, fomentando el diálogo y la colaboración entre las distintas comunidades del contexto de acogida.

En conclusión, invertir en la promoción de la igualdad, la comprensión y el diálogo intercultural no sólo beneficia a los inmigrantes, sino que también enriquece a las comunidades de acogida. El objetivo es crear una sociedad inclusiva e interconectada, basada en la diversidad y la solidaridad, que fomente un futuro compartido. Además, el rol del mediador lingüístico-cultural es crucial e insustituible en este proceso.

Bibliografia

Andolfi, M. (2003). *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*. (Vol. 36). Franco Angeli.

Araújo e Sá, M.H., de Carlo, M., & Melo-Pfeifer, S. (2014). Acteurs et dynamiques de médiation dans une plateforme de formation à l'intercompréhension. *Canadian Modern Language Review*, 70(2), 133-157.

Arici, M., Cristofori, S., & Maniotti, P. (2006). *Apprendere e insegnare la lingua per comunicare*. IPRASE.

Arnoldi, L., & Piccinini, G. (2009). Nuovi saperi e intercultura. Area linguistico- artistico-espressiva e interculturalità. *Rivista CEM Mondialità (Centro Educazione alla Mondialità)*. Brescia.

Besozzi, E. (2004). Presentazione. In M. Colombo (Ed.). *Relazioni interetniche fuori e dentro la scuola*. p. 13. FrancoAngeli.

Bettin, G., & Cela, E. (2014). L'evoluzione storica dei flussi migratori in Europa e in Italia. Università Iuav di Venezia.

Casadei, S., & Franceschetti, M. (2009). *Il mediatore culturale in sei Paesi europei*. Roma: ISFOL.

Castelli, S. (2012). *La mediazione: Teorie e tecniche*. Raffaello Cortina.

Caune, J. (2008, December). Les conditions pour penser la notion de médiation culturelle en France, ces cinquante dernières années. In *Actes du colloque international sur la médiation culturelle, Culture pour tous (Montréal)*. Page consultée a http://www.culturepourtous.ca/forum/2008/PDF/10_Caune.pdf.

Cohen-Emerique, M. (2017). *Per un approccio interculturale nelle professioni sociali e educative: dagli inquadramenti teorici alle modalità operative*. Edizioni Centro Studi Erickson.

Consiglio d'Europa. (2011). *Intercultural competences in social services. Constructing an inclusive institutional culture. Methodological guide*. France: Council of Europe Publishing.

Cotesta, V. (2009). *Sociologia dei conflitti etnici*. Roma-Bari: Laterza.

Dendrinou, B. (2006). Mediation in Communication, Language Teaching and Testing. *Journal of Applied Linguistics*, 22(1), 9-35.

Diadori, P. (2012). *Teoria e tecnica della traduzione: Strategie, testi e contesti*. (pp. 1-380). Le Monnier.

E, El-Hinnawi. (1985). *Global Environmental Issues*. Mansell Publishing.

Gasparini, A. (2000), *La sociologia degli spazi. Luoghi, città, società*. (p. 84). Roma: Carocci editore.

Gavioli, L. (2009). *La mediazione linguistico-culturale: una prospettiva interazionista*. Guerra.

Geipel, R. (2002). I movimenti migratori verso la Germania. Bellencin Meneghel G. e Lombardi D. (a cura di). *Immigrazione e territorio*. (p. 26). Bologna: Patron Editore.

Gentileschi, M. L. (1991). *Geografia della popolazione*. La Nuova Italia Scientifica. Carocci editore.

Lazzarini, G., & Stobbione, T. (Eds.). (2018). *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione delle diversità*. FrancoAngeli.

Machetti, S., & Siebetchu, R. (2017). *Che cos'è la mediazione linguistico-culturale*. Bologna: il Mulino.

- Mantovani, G. (2008). *Intercultura: la differenza in casa*. (pp. 19-20). Roma: Carocci.
- Ministero dell'Interno. (2017). Le iniziative di buona accoglienza e integrazione dei migranti in Italia. Modelli, strumenti e azioni. *Dipartimento per le Libertà civili e l'Immigrazione*.
- Mornioli, A., Cipolla, A., & Fortino, T. (Eds.). (2007). Dialoghi. Metodologie e strumenti per la mediazione linguistica culturale. *Naples: Dedalus*.
- North, B., & Piccardo, E. (2016). Developing Illustrative Descriptors of Aspects of Mediation for the Common European Framework of Reference (CEFR): A Council of Europe project.
- Pera, A. (2016). Prefazione e Dialogo e modelli di mediazione. In *Dialogo e modelli di mediazione*. Wolter kluwer Italia.
- Pym, A. (2002). Localization and the Training of Linguistic Mediators for the Third Millennium. Paper presentato alla conferenza «The Challenges of Translation and Interpretation in the Third Millennium», Zouk Mosbeh, Lebanon. 17 maggio.
- Santerini, M., & Reggio, P. (2007). Formazione interculturale: teoria e pratica. Unicopli.
- Schmidt, D. (2004). Esiste un modello italiano verso la differenza? Riflessioni a partire da un progetto europeo. In D. Schmidt & A. Marazzi (Eds.), *Tre Paesi, un progetto. Percorsi formativi con donne migranti* (pp. 7-8). Padova: Unipress.
- Six, J.F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Editions du Seuil.
- Terranova, C.S. (1997). *Pedagogia Interculturale*. Torino: Guerino Studio.
- Z, Dörnyei. (2005). *The Psychology of the Language Learner. Individual Differences in Second Language Acquisition*. Routledge, 2014.

Sitografia

A.M.M.I. *Mediazione interculturale e accoglienza dei profughi: oltre la prima accoglienza*. Estratto da <https://www.mediatoreinterculturale.it/mediazione-interculturale-e-accoglienza-dei-profughi-2-oltre-la-prima-accoglienza/#:~:text=Il%20mediatore%20interculturale%20nel%20sistema,e%20situazioni%20a%20suo%20favore>. Accesso il 13 maggio 2023.

AIGES. (2016). *L'empatia, un ponte tra mediatore familiare e clienti*. Estratto da <https://www.aiges.org/blog/2016/09/lempatia-un-ponte-tra-mediatore-familiare-e-clienti/>. Accesso il 15 maggio 2023.

AItLA. (2018). *La mediazione linguistico-culturale in ambito sanitario*. Estratto da <http://www.aitla.it/images/pdf/StudiAItLA7/002Gavioli.pdf>. Accesso il 28 marzo 2023.

CeSPI. (2011). *Cambiamenti climatici e governance della sicurezza: la rilevanza politica della nuova agenda internazionale*. Estratto da <https://www.cespi.it/en/ricerche/cambiamenti-climatici-e-governance-della-sicurezza-la-rilevanza-politica-della-nuova-agenda>. Accesso il 2 marzo 2023.

Il fatto quotidiano. (2014). *Della guerra e della frigidità emotiva*. Estratto da <https://www.ilfattoquotidiano.it/2014/09/01/della-guerra-e-della-frigidita-emotiva/1104581/>. Accesso il 27 febbraio 2023.

IMMIWEB. *La mediazione linguistico culturale*. Estratto da https://www.immiweb.org/index787d.html?q=it/funzioni_mediazione_culturale. Accesso il 19 aprile 2023.

Integrazione migranti. (2009). *Mediazione interculturale – il Quadro Nazionale*. Estratto da <https://www.integrazionemigranti.gov.it/it-it/Altre-info/e/2/o/25///id/44/Mediazione-interculturale-il-quadro-nazionale>. Accesso il 25 aprile 2023.

Iprase. (2012). *L'italiano come L2 nella normativa*. Estratto da <https://www.iprase.tn.it/documents/20178/5975854/4.+L%E2%80%99italiano+come+L2+nella+normativa.pdf/5b2513bd-886d-4351-8ef2-26118efb4b07>. Accesso il 10 marzo 2023.

Italiano LinguaDue. (2012). *La motivazione negli apprendimenti linguistici: approcci teorici e implicazioni pedagogiche*. Estratto da <https://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/2267>. Accesso il 15 marzo 2023.

L'EURISPES. (2019). *L'immigrazione in Italia: tra dati reali, (dis)informazione e percezione*. Estratto da <https://www.leurispes.it/immigrazione-in-italia-tra-dati-reali-disinformazione-e-percezione/>. Accesso il 6 febbraio 2023.

La rete Sai. (2020). *Sai & Servizio Centrale*. Estratto da <https://www.retesai.it/la-storia/>. Accesso il 10 maggio.

Lenius. (2022). *Il sistema di accoglienza dei migranti in Italia spiegato per bene*. Estratto da <https://www.lenius.it/sistema-di-accoglienza-dei-migranti-in-italia/2/>. Accesso il 10 febbraio 2023.

Linkiesta. (2015). *Guerre e povertà: ecco cosa spinge i migranti a scappare dai loro Paesi*. Estratto da <https://www.linkiesta.it/2015/04/guerre-e-poverta-ecco-cosa-spinge-i-migranti-a-scappare-dai-loro-paesi/>. Accesso il 26 febbraio 2023.

Me.Dia.Re. (2017). *La mediazione e l'empatia*. Estratto da <https://www.me-dia-re.it/la-mediazione-e-lempatia/>. Accesso il 15 maggio 2023.

Ministero dell'Istruzione e del Merito. (1990). *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*. Estratto da https://archivio.pubblica.istruzione.it/normativa/2006/allegati/cm24_06all.pdf. Accesso il 22 aprile 2023.

NORMATTIVA. IL PORTALE DELLA LEGGE VIGENTE. (1998). *Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello*

straniero. Estratto da <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286>. Accesso il 22 aprile 2023.

Openpolis. (2023). *Come funziona l'accoglienza dei migranti in Italia*. Estratto da <https://www.openpolis.it/parole/come-funziona-laccoglienza-dei-migranti-in-italia/>.

Accesso il 10 febbraio 2023.

Redattore sociale. (2015). *Attivi indispensabili e sempre più integrati: ecco gli “immigranti”*. Estratto da https://www.redattoresociale.it/article/notiziario/attivi_indispensabili_e_sempre_piu_integrati_ecco_gli_immigranti. Accesso il 3 febbraio 2023.

Rete Sai. (2016). *Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale*. Estratto da <https://www.retesai.it/wp-content/uploads/2016/06/manuale.pdf>. Accesso il 14 maggio 2023.

Sant'Egidio. *Migranti*. Estratto da <https://www.santegidio.org/pageID/30100/langID/it/MIGRANTI.html>. Accesso il 18 maggio 2023.

SOS ITALIA. (2021). *Migranti*. Estratto da <https://www.sositalia.it/news/corridoi-umanitari-cosa-sono-e-come-funzionano>. Accesso il 17 maggio 2023.

UNHCR Italia. (2016). *1 persona su 113 costretta alla fuga nel mondo: le migrazioni forzate raggiungono i livelli più alti di sempre*. Estratto da <https://www.unhcr.org/it/notizie/>. Accesso il 20 febbraio 2023.