

Università degli Studi dell'Insubria  
Facoltà di Giurisprudenza  
Corso di Laurea in Scienze della Mediazione Interlinguistica ed Interculturale

## **Il Mediatore: competenze e ruolo**

Tesi di Laurea di Eleonora Pedè  
Matricola 611238

Relatore: Prof.ssa Paola Baseotto

Anno Accademico  
2008/2009

# **Il Mediatore: competenze e ruolo**

## ***Indice***

1. Introduzione
2. Abstract
3. Il Mediatore Interlinguistico ed Interculturale
4. Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale
5. Mediatore Interlinguistico ed Interculturale nel sistema scolastico
6. Intervista a Hany Nassereldine, Mediatore Interlinguistico ed Interculturale
7. Conclusioni
8. Bibliografia

## Introduzione

Mi è capitato spesso di scorgere stupore negli occhi delle persone alle quali ho detto che frequento il *Corso di Laurea in Scienze della Mediazione Interlinguistica ed Interculturale*<sup>1</sup>, stupore derivante dal fatto che sono in pochi a sapere di cosa si tratta.

Nessuno ha dei dubbi quando si parla, ad esempio, di Medicina o Economia e Commercio, ma il ruolo del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale è sconosciuto ai più.

Ho dovuto a volte dare spiegazioni generiche, descrivendo la mia futura professione come “una sorta di interprete” che ha acquisito nel corso degli studi nozioni più specifiche riguardanti la cultura, in senso ampio, dei diversi Paesi in cui le lingue oggetto di studio sono parlate. Questa spiegazione, però, è ovviamente insufficiente e povera di contenuti. Così è nata l’idea di questo elaborato.

Lo scopo è analizzare i motivi che hanno portato all’istituzione di un corso di laurea finalizzato alla creazione di una specifica figura professionale, quale il Mediatore Interlinguistico ed Interculturale, evidenziandone i diversi sbocchi professionali e l’importanza che assume ogni giorno di più nella nostra società. L’analisi teorica è arricchita da un’intervista ad un Mediatore che già da diversi anni opera sul territorio comasco, in particolare presso la Questura di Como e in campi profughi gestiti dalla Croce Rossa Italiana.

---

<sup>1</sup> Il *Corso di Laurea in Scienze della Mediazione Interlinguistica ed Interculturale* in oggetto è attivo presso l’*Università degli Studi dell’Insubria*, sede di Como, dall’anno accademico 2005/2006.

## **Abstract**

In 2005 a new degree course, *Scienze della Mediazione Interlinguistica ed Interculturale*, was activated in Como, as part of the Faculty of Law.

But today only few people know what the real social role of an Intercultural Mediator is.

The aim of this work is to analyze the main features of the Mediator's activity, in order to understand why her/his job is really important in our society.

A Mediator is a "bridge" between two or more people belonging to different cultures and speaking different languages, he/she is a social worker who simplifies communication between a foreigner and the local institutions.

Why does society need this new professional skills?

The world is changing and everything is "nearer" than in the past. Globalization today is an unavoidable phenomenon and it is impossible to escape the integration process. The need for a Mediator arises in this context.

On the 8<sup>th</sup> of April 2009 the role of the Mediator was officially recognized in Italy with a Document<sup>2</sup> approved by the Conference of the Regions and the Autonomous Provinces.

There are a lot of areas in which a Mediator can work: medical area, like hospitals or health offices; legal area, like law-courts or prisons, educational area, like schools.

In particular, the activity of a Mediator in the school is complex and full of problems because he/she has to be able to harmonize the requirements of the scholastic system not only with those of the student, but also with those of the student's family (for example, translating the certificate of enrolment).

My theoretical analysis is completed by my interview with Hany Nassereldine, an Intercultural Mediator who works in the police-headquarter of Como and in refugee camps directed by the Italian Red Cross. Hany has no degree in mediation, but his experiences of life in Lebanon and in Italy, the five languages that he speaks and his open mind, make him a perfect social worker.

My theoretical and practical analyses yield a unique outcome: the institution of a degree course for mediators in Como has been an excellent choice, with regard to the public and private sector's demands.

---

<sup>2</sup> Documento n. 09/030/CR/C9 dell'8 aprile 2009, approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome.

## **Il Mediatore Interlinguistico ed Interculturale**

Quella del Mediatore è una professione piuttosto nuova all'interno della società, non esiste un'unica descrizione del suo ruolo e delle sue competenze, ma sono molteplici gli autori che hanno dato un parere in proposito.

Ecco un esempio:

Mediatore è chi fa da tramite tra una persona e un'altra, affinché una delle due possa capire l'altra o, meglio ancora, affinché entrambe possano interloquire di più e meglio.<sup>3</sup>

Il vocabolario della lingua italiana<sup>4</sup> propone una definizione molto più generica: il Mediatore è un "intermediario che contribuisce al raggiungimento di un accordo tra due o più parti".

Una citazione particolarmente significativa è tratta da un'opera di Massimiliano Tarozzi, intitolata "La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza"<sup>5</sup>. L'autore definisce così la mediazione:

La mediazione è un atto intenzionale che consente di creare o rendere evidenti i legami che sussistono tra due soggetti apparentemente lontani. È collocarsi negli spazi interpersonali per favorire collegamenti... È un prisma che trasforma raggi di luce invisibili nei sette colori dell'arcobaleno.

Descrivere la mediazione come un qualcosa che "illumina" è sicuramente esatto: il mediatore è un professionista che facilita la comunicazione fra gli individui stranieri e la società di accoglienza, è un operatore sociale, che tramite le giuste parole e le corrette informazioni, cerca di abbattere le barriere culturali e linguistiche tra due o più persone, rendendo più chiare le vie da seguire per ottenere i risultati migliori.

---

<sup>3</sup> Demetrio Duccio, *Agenda interculturale. Quotidianità e immigrazione nella scuola. Idee per chi inizia*, Meltemi Editore, 1997, Roma, pag. 57

<sup>4</sup> Zingarelli Nicola, *lo ZINGARELLI 2000. Vocabolario della lingua italiana*, dodicesima edizione, Zanichelli Editore, 1999, Bologna.

<sup>5</sup> Tarozzi Massimiliano, *La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza*, CLUEB, Bologna, 1998, pag. 71

Un'altra definizione che si trova in un documento ufficiale del CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) descrive così il Mediatore Interculturale:

Agente attivo nel processo di integrazione che si pone fra gli stranieri e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né alle altre, per favorire invece il raccordo fra i soggetti di culture diverse.<sup>6</sup>

Da queste poche citazioni appare già evidente un primo problema: qual è il termine giusto per indicare questa professione? “Mediatore culturale”, “Mediatore linguistico - culturale”, “Mediatore interlinguistico ed interculturale”, “Mediatore di madrelingua”, “Tecnico esperto in mediazione”, sono alcune delle definizioni ricorrenti nella bibliografia esistente. La molteplicità di termini è indicatore del fatto che questa figura professionale non ha un profilo ben delimitato, i campi in cui può operare sono tanti e, a seconda dell'area di lavoro, è definita in modo diverso.

Nella stesura di questo elaborato verrà utilizzato il termine di “Mediatore Interlinguistico ed Interculturale”, seguendo la denominazione del nostro Corso di Laurea, termine a mio parere più completo ed esplicativo, trattandosi, infatti, di un “connettore” tra più lingue e più culture.

Come nasce questa professione?

Le motivazioni che portano all'esigenza di questa nuova figura professionale risiedono nella storia. Il mondo sta cambiando e tutto appare sempre più “vicino”.

L'abbattimento dei confini europei, il continuo miglioramento dei mezzi di trasporto, la possibilità di comunicazione sempre più veloce, l'adozione di una moneta unica in Europa, la creazione di un mercato unico sono solo alcuni esempi di come sia ormai inevitabile viaggiare e spostarsi da un Paese all'altro. La società sta cambiando, è sempre più aperta e multietnica e risulta così praticamente impossibile sottrarsi ad un processo di integrazione culturale. È proprio in questo contesto che nasce la figura del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale, una persona che deve essere in grado di mediare non solo tra diverse lingue, ma anche tra differenti culture.

La migrazione di individui è inevitabile ed è quindi necessaria la presenza di personale in grado di comunicare comprendendo, oltre al linguaggio, anche l'essere uomo, donna,

---

<sup>6</sup> CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, Gruppo di lavoro “*Politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali*”, 3 aprile 2000, [www.portalecnel.it](http://www.portalecnel.it)

straniero, comprendendo l'etnia, la religione, la gerarchia nella famiglia di chi ci sta di fronte.

Il Mediatore non deve sostituirsi alle autorità competenti, alle istituzioni locali, come la Questura, il Comune, l'ospedale, ma ha il compito di facilitare l'interazione fra questi e lo straniero, in modo che il processo di integrazione sia più semplice.

L'interazione, ovviamente, non è solo univoca, ma deve passare dalla società che accoglie all'individuo straniero e viceversa: l'immigrato ha bisogno di comprendere norme, usi e costumi del “nuovo mondo” in cui è approdato, ma anche il Paese di destinazione deve poter capire quali sono le esigenze e le aspettative di chi vi arriva per la prima volta.

Per raggiungere questo scopo, ciò che viene richiesto al Mediatore non è una semplice traduzione dei dialoghi, ma una conoscenza profonda delle informazioni necessarie per entrambe le parti e delle tecniche di comunicazione più efficaci.

Per quanto riguarda la mera traduzione va detto che il Mediatore durante il corso di studi non riceve una formazione altamente specifica, come ad esempio in materia di terminologia sanitaria; deve quindi essere sempre disponibile e aperto a nuovi studi e aggiornamenti. Prima di tradurre un termine va capito il suo reale significato, ovvero le diverse implicazioni che una singola parola può avere.

A questo proposito un esempio di studio particolarmente efficace è quello offerto dalla nostra Facoltà con il nome di “Terminologia giuridica comparata”. Tramite questo corso agli studenti di Mediazione è offerta la possibilità di capire che non è sufficiente cercare su un dizionario la traduzione di un termine, ma va capito cosa questo termine racchiude.

Vediamone un esempio: in Italia il *contratto*<sup>7</sup> è l'accordo tra due o più parti per costituire, regolare o estinguere un rapporto giuridico patrimoniale. In Gran Bretagna, invece, il *contract* non è oggetto di una specifica e univoca definizione. La spiegazione è qui semplificata, ma appare evidente il peso giuridico diverso che il contratto ha nei due Paesi. Ora, se un individuo inglese giunge in Italia e deve concludere un contratto, non sarà sufficiente tradurre il termine con la parola *contract*, ma sarà necessario spiegargli cosa si intende in Italia con la parola *contratto*.

Queste difficoltà non esistono solo in ambito giuridico, ma in qualsiasi area lavorativa (sanitaria, educativa, ecc.). Il Mediatore, quindi, deve conoscere a fondo il “significato nascosto” delle parole. È quindi indispensabile una cooperazione con le istituzioni locali che devono garantire una spiegazione comprensibile delle diverse richieste, in modo che il Mediatore possieda tutte le informazioni necessarie per essere il più chiaro possibile.

---

<sup>7</sup> La definizione di *contratto* si trova nell'articolo 1321 del Codice Civile Italiano.

Il Mediatore, quindi, deve possedere una notevole flessibilità, poiché può trovarsi a lavorare in ambienti diversi: ospedali, tribunali, carceri, scuole, servizi del territorio. Sono, quindi, necessarie competenze trasversali, che coprono aree estremamente diverse tra loro.

Il CISP<sup>8</sup> – Comitato Internazionale per lo sviluppo dei Popoli – ha condotto delle ricerche nel campo della mediazione e dalle statistiche stilate sono emersi dei dati che meritano di essere analizzati.

Sono state condotte indagini su un campione di 248 Mediatori (circa il 35% del totale dichiarato) su tutto il territorio italiano ed è risultato che il servizio di mediazione interlinguistica ed interculturale offerto alla popolazione è maggiormente concentrato al Nord (54,1%) e al Centro (30,3%), dati che rispecchiano gli insediamenti degli immigrati in Italia. Nelle stesse aree il servizio si svolge nel 39% dei casi a livello provinciale e regionale, mentre nel 55,1% a livello distrettuale, municipale, circoscrizionale e cittadino. Il primo contatto che lo straniero ha in Italia è, infatti, con il Comune in cui giunge, poi solo in un secondo tempo con organi superiori, come Regioni e Province.

La mediazione culturale è concentrata maggiormente nel settore pubblico (89%), mentre minima è la presenza del servizio all'interno di imprese e sindacati (2,4%).

Gli ambiti in cui è richiesto l'intervento di un Mediatore riguardano prima di tutto i servizi sociali (35,5%) ed educativi/scolastici (33,6%), in terza posizione vi sono i servizi sanitari (13,5%). Minore richiesta è stata riscontrata, invece, nell'area penale e giudiziaria (6,4%).

L'indagine ha preso in considerazione anche le tipologie di servizio richieste: al primo posto con il 34,9% si pone l'area che comprende la prima accoglienza di immigrati e di coloro che chiedono asilo politico e il sostegno agli stranieri (compilazione di documentazione e informazione sui loro diritti); al secondo posto con il 26,4% vi è l'area relativa ai minori e alla scuola. Questo è indice del fatto che la mediazione è ancora intesa come aiuto rispetto all'accoglienza, all'informazione e all'orientamento degli stranieri e dei servizi pubblici, è cioè un aiuto alla base dell'integrazione, il Mediatore è la "prima interfaccia" tra immigrato e istituzioni locali.

Nel campione di Mediatori preso in considerazione, la maggior parte sono donne (68,4%). Il 44,6% possiede una laurea e/o un dottorato, solo il 6,3% non ha titoli o solo la licenza media. Quest'ultimo dato deriva dal fatto che, prima che si istituissero corsi di laurea in Mediazione Interlinguistica ed Interculturale, i Mediatori erano per lo più immigrati che

---

<sup>8</sup> *Comitato Internazionale per lo sviluppo dei popoli (CISP)*, Via Germanico 198, Roma, [www.cisp-ngo.org](http://www.cisp-ngo.org) oppure [www.sviluppodeipopoli.org](http://www.sviluppodeipopoli.org).



erano riusciti ad integrarsi nel nuovo tessuto sociale e potevano aiutare chi invece aveva delle difficoltà. Oggi, invece, la figura del Mediatore è riconosciuta e sono attivi corsi di formazione specifici.

Dalle statistiche risulta, quindi, che in Italia il Mediatore Interlinguistico ed Interculturale, inteso come operatore sociale che possiede capacità linguistiche elevate, ma anche competenze burocratiche e giuridiche, è sempre più fondamentale nella società odierna, in cui il numero di immigrati è sempre più alto e di conseguenza la necessità di integrazione aumenta giornalmente.

Quello del Mediatore è un lavoro in continuo mutamento, che deve seguire il passo della società, è una professione “viva”.

## **Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale**

Il ruolo del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale è ancora molto discusso nella società italiana, le definizioni sono molteplici e ciò è dovuto alla versatilità delle sue capacità. Gli ambiti lavorativi in cui è necessaria la sua presenza sono estremamente eterogenei e questo crea difficoltà nella descrizione delle sue competenze e capacità.

Spesso il compito del mediatore è confuso con quello dell'interprete, ovvero di un tramite esclusivamente linguistico tra individui stranieri ed istituzioni locali, ma questa mancata distinzione fra mediatore ed interprete ha come diretta conseguenza il tralasciare una caratteristica fondamentale della mediazione: l'opera sociale di "unione tra due parti", caratteristica che non appartiene all'interprete.

Il ruolo del mediatore sta assumendo sempre più importanza, soprattutto in Italia, dove annualmente si contano più di un milione di ingressi di stranieri intenzionati a stabilirsi definitivamente nel Paese.

Un passo importante nel riconoscimento dell'opera del mediatore è stato fatto di recente: l'8 aprile 2009 il punto 15 dell'Ordine del Giorno della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome<sup>9</sup> prevedeva l'approvazione del "Documento delle Regioni in merito al riconoscimento della figura professionale del "Mediatore Interculturale" – Punto esaminato dalle Commissioni: "Affari comunitari e internazionali" nella riunione del 23 Ottobre 2008, "Politiche sociali" nella riunione del 10 Dicembre 2008, "Istruzione, lavoro, innovazione ricerca" nella riunione del 26 Febbraio 2009. ”.

Con il documento numero 09/030/CR/C9<sup>10</sup> intitolato "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale" le Regioni e le Province Autonome hanno conferito al Mediatore Interlinguistico ed Interculturale un ruolo "ufficiale" all'interno della società italiana.

La motivazione è riconducibile, oltre che ad una presa di coscienza della realtà che oggi viviamo, anche ad una Decisione del Parlamento Europeo:

I cittadini europei e tutti coloro che vivono nell'UE in modo temporaneo o permanente dovrebbero avere l'opportunità di partecipare al dialogo interculturale e realizzarsi pienamente

---

<sup>9</sup> Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome dell'8 aprile 2009. La Convocazione, l'Ordine del Giorno e tutti i documenti approvati sono scaricabili dal sito ufficiale <http://www.regioni.it/conferenze>.

<sup>10</sup> Il testo integrale del Documento in oggetto è scaricabile dal sito <http://www.regioni.it/conferenze>.

in una società diversa, pluralista, solidale e dinamica, non soltanto in Europa, ma in tutto il mondo. <sup>11</sup>

Nella premessa del Documento approvato vengono spiegati i motivi che hanno portato al riconoscimento della figura professionale:

I movimenti migratori sempre più rilevanti e l'accentuata mobilità della vita moderna rendono inevitabilmente più elevati i tassi di intreccio inter-etnici, inter-culturali, inter-religiosi e interlinguistici in tutte le parti del mondo. Ai fini della coesione sociale, premessa indispensabile per lo sviluppo dell'economia della conoscenza prevista per i Paesi UE in base alla strategia di Lisbona, grande valenza assumono quelle persone, comunità e gruppi istituzionali che, contribuendo a garantire pari opportunità e la non discriminazione, favoriscono il dialogo, l'interscambio e l'interazione tra le diverse culture. Nelle migrazioni dei cittadini stranieri e nell'ambito delle politiche locali di integrazione sociale, la funzione "ponte" tra diverse culture, per la promozione e lo sviluppo del dialogo interculturale, è stata storicamente promossa e sviluppata dai mediatori interculturali. <sup>12</sup>

Ritengo che l'approvazione di questo Documento sia un evento estremamente importante per la vita del Mediatore, poiché un riconoscimento ufficiale fa in modo che il suo ruolo sia chiaro agli occhi di tutti e non venga più confuso con quello di interprete o traduttore.

Le caratteristiche che deve possedere un Mediatore Interlinguistico ed Interculturale per poter svolgere questa professione sono descritte nell'Allegato 1<sup>13</sup> al Documento approvato.

Questo è ciò che emerge: il Mediatore Interculturale (l'Allegato omette Interlinguistico) è un "operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati".

Viene riconosciuta, inoltre, la sua duplice funzione: passaggio di informazioni dallo straniero alle istituzioni locali e viceversa.

---

<sup>11</sup> Decisione N. 1983/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa all'anno europeo del dialogo interculturale 2008, citazione tratta dal Considerando (3), pag. 1.

<sup>12</sup> PREMESSA del Documento 09/030/CR/C9 "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale" approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in data 8 aprile 2009, pag. 2.

<sup>13</sup> ALLEGATO 1. al Documento 09/030/CR/C9 "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale" approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in data 8 aprile 2009, pag. 2.

Il Mediatore Interculturale deve possedere ottime capacità linguistiche, adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti.

Questa figura professionale rientra ufficialmente nella Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM), 3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale), Isfol<sup>14</sup> – Repertorio delle Professioni: Attività associative – Mediatore culturale.

Nel Documento vengono, inoltre, descritte le possibili attività del Mediatore:

- occuparsi di intermediazione linguistica (interpretare la comunicazione verbale e non verbale; decodificare i codici della comunicazione e i sottintesi culturali);
- attuare percorsi individualizzati di accompagnamento (supportare l'attività di orientamento e assistenza; fornire informazioni; proporre comportamenti favorevoli all'autonomia dei beneficiari; collaborare all'attivazione di strategie di *problem solving*);
- facilitare lo scambio tra immigrato e operatori, servizi, istituzioni, imprese del territorio di riferimento (rielaborare avvisi, comunicazioni, materiali; informare gli operatori dei servizi e l'utenza straniera sui rispettivi usi, costumi e codici culturali; informare su vincoli, procedure e opportunità nell'accesso e utilizzo dei servizi; favorire condizioni di pari opportunità nell'accesso ai servizi; mediare nei conflitti di natura discriminatoria);
- compiere mediazione interculturale (preparare il contesto di realizzazione dell'intervento di mediazione con gli operatori dei servizi; sviluppare in accordo con gli enti in cui opera proposte e interventi di mediazione interculturale; presentare intervento di mediazione interculturale; svolgere attività di scambio tra culture; agire percorsi di mediazione di comunità; validare il progetto del servizio di mediazione interculturale);
- occuparsi di mediazione interculturale all'interno del gruppo immigrato (diffondere i programmi a favore dell'inclusione e della cooperazione; promuovere la parità di genere e la cultura delle pari opportunità; orientare e valorizzare le seconde e terze generazioni).

Le competenze richieste ad un Mediatore Interlinguistico ed Interculturale sono:

- capacità di analizzare i bisogni e le risorse dell'utente immigrato (far emergere le esigenze e i bisogni dell'immigrato; identificare le criticità relative alla situazione

---

<sup>14</sup> Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori (Isfol): è un ente pubblico di ricerca, che svolge e promuove attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione, valutazione, informazione, consulenza e assistenza tecnica per lo sviluppo della formazione professionale, delle politiche sociali e del lavoro.

dell'immigrato; aiutare l'utente nell'esplicitazione dei propri bisogni, sintomi ed esigenze);

- validità nell'analizzare il contesto di intervento (individuare i vincoli e le opportunità dei contesti territoriali; rilevare le informazioni sull'accesso ai servizi territoriali; definire gli strumenti e i piani di intervento in collaborazione con gli operatori dei servizi);
- capacità di orientare il cittadino straniero (promuovere le identità dei singoli nel rispetto delle differenze; identificare i bisogni della condizione migrante; diffondere i valori della cittadinanza e dell'integrazione);
- abilità nel progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita (definire aspetti chiave del servizio di mediazione; adeguare gli interventi offerti; definire l'offerta dei servizi di mediazione e integrazione interculturale; programmare l'erogazione degli interventi alla persona);
- possibilità di mediare tra immigrati e istituzioni (coadiuvare le strutture e i servizi operanti nell'ambito di riferimento; affiancare le équipes sociosanitarie, educative, culturali, formative, amministrative; partecipare a momenti di raccordo fra servizi e volontariato; sostenere i contesti di collaborazione e integrazione; promuovere il dialogo interculturale).

Grazie al riconoscimento ufficiale del suo ruolo, non potranno più esserci dubbi sulle competenze del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale, ma contemporaneamente sarà richiesta allo stesso più professionalità, come è giusto che sia.

## **Il Mediatore Interlinguistico ed Interculturale nel sistema scolastico**

Durante l'ultimo anno di corso di studi ho svolto uno stage didattico presso la Facoltà che frequento, ho così avuto la possibilità di confrontarmi con le problematiche derivanti dalla didattica in ambiente universitario. Non è sicuramente facile parlare davanti ad una classe di studenti, spiegare loro i contenuti della lezione nel modo migliore possibile, cercare di trasmettere la passione per la materia, le conoscenze acquisite negli anni. Ed ho fatto tutto ciò di fronte ad un pubblico della mia stessa nazionalità. Se ci fossero stati ragazzi stranieri, il mio compito sarebbe stato sicuramente più impegnativo. Ho deciso così di dedicare questa parte dell'elaborato alla mediazione culturale in ambito educativo, principalmente nella scuola primaria, area lavorativa in cui sempre più spesso il Mediatore viene chiamato ad operare.

Prima di tutto va fatta una premessa, che sta alla base dell'esigenza di personale specializzato nelle scuole italiane.

Un dato trasmesso dall'Ufficio per l'integrazione degli alunni stranieri del Ministero dell'Istruzione parla chiaro: nell'anno scolastico 1989-1990 gli alunni stranieri erano 18.500, oggi sono quasi 650 mila, nel 2007 gli alunni con cittadinanza non italiana erano 574.133 mila, pari al 6,4% della popolazione scolastica<sup>15</sup>.

La presenza di studenti stranieri nelle scuole italiane ha modalità diverse fin dal primo inserimento: ad esempio ci sono differenze fra un bambino figlio di stranieri, ma nato in Italia dove magari ha già frequentato l'asilo, ed un bambino che arriva in Italia da un Paese straniero e che viene inserito nella scuola ad anno scolastico già iniziato.

Oltre a questo va anche tenuto conto di altri fattori, come la specifica cultura da cui il bambino proviene, le cause che hanno portato la famiglia a migrare, il tipo di inserimento della famiglia stessa nel nuovo tessuto sociale, e così via.

L'area lavorativa del Mediatore è, quindi, assai complessa e diversificata.

Come detto in precedenza, il lavoro richiesto a questa figura professionale viaggia su due binari, quello che va dal bambino alla scuola e quello che percorre il tragitto inverso.

---

<sup>15</sup> Dati statistici comunicati da Vinicio Ongini in un'intervista al quotidiano L'Espresso del 20/06/2008. Vinicio Ongini lavora presso l'Ufficio Integrazione alunni stranieri del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e fa parte della Direzione Generale per la Formazione e l'Aggiornamento degli insegnanti. Collabora, inoltre, con l'Istituto Nazionale di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa che ha sede a Firenze e con la Nuova Enciclopedia Treccani per ragazzi. Dal 2000 è impegnato nel gruppo di ricerca dell'indagine nazionale annuale Alunni con cittadinanza non italiana.

Per quanto riguarda il primo binario, le necessità a cui un Mediatore va incontro nei confronti degli studenti stranieri sono, ad esempio, quelle di conoscere la lingua e la cultura di origine del bambino, di costruire un canale di comunicazione attivo, di definire le giuste modalità di insegnamento della lingua italiana (senza mai sostituirsi agli insegnanti). Nei confronti della famiglia del bambino, sarà necessario dare chiare informazioni sul sistema educativo italiano e orientare i genitori nel nuovo panorama culturale.

Sul tragitto inverso, invece, il Mediatore avrà il compito di fornire agli insegnanti degli strumenti idonei a risolvere eventuali difficoltà comunicative nella prima fase di inserimento, dovrà reperire informazioni riguardanti la storia e la crescita del bambino (se, ad esempio, ha frequentato una scuola nel Paese di origine, dovranno essere chiari gli obiettivi già raggiunti). Il Mediatore avrà anche un ruolo importante nei confronti degli studenti italiani compagni di classe del bambino straniero, ai quali andranno trasmesse le conoscenze necessarie per comprendere una cultura diversa dalla loro.

Il compito del Mediatore in ambito educativo è decisamente complesso: per un corretto inserimento di un alunno straniero nel sistema scolastico italiano, nessuno degli aspetti sopra elencati può essere tralasciato.

Il Ministero dell'Istruzione, in collaborazione con le scuole, ha sempre prestato attenzione a queste problematiche, affrontando la realtà mediante la formazione del personale docente e dirigente con specifici corsi sull'educazione interculturale: a livello di organizzazione scolastica, creando all'interno del collegio docenti commissioni dedicate all'intercultura e all'accoglienza e predisponendo documentazioni plurilingue (come, ad esempio, la modulistica per l'iscrizione e le certificazioni sanitarie); a livello didattico, predisponendo materiale didattico apposito e allestendo laboratori linguistici.

In seguito, a partire dagli anni '90, la figura professionale del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale si è inserita sempre più nel sistema scolastico, sebbene non fosse chiara la definizione normativa di tale ruolo (ricordo che il riconoscimento ufficiale della professione risale all'8 aprile 2009<sup>16</sup>).

---

<sup>16</sup> Vedi capitolo: "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale"

Quella che segue è una scheda riassuntiva<sup>17</sup> che descrive tutti i testi normativi, precedenti l'aprile del 2009, riguardanti la mediazione in ambito scolastico.

<b>Riferimento normativo</b>	<b>Testo</b>	<b>Tipologia “mediatore” evidenziata</b>
Gazzetta ufficiale n. C 153 del 21/06/1989 pag.3 - 4	Risoluzione Europea del Consiglio e dei ministri dell'istruzione riuniti in sede di Consiglio, del 22 maggio 1989 concernente la scolarizzazione dei figli degli zingari e dei girovaghi (89/C 153/02): 1c: “formazione e impiego di <u>insegnanti di origine zingara e girovaga</u> quando ciò sia possibile”.	Appartenente alla stessa cultura. Non è chiaro se è figura interna alla scuola o esperto esterno.
MPI CM 301/89	"Notevole importanza didattica assume il clima relazionale da attivare nelle classi e nella scuola. Gli alunni appartenenti ad altre etnie, specie se di recente immigrazione, debbono trovare stimoli comunicativi dall'intervento di <u>coetanei immigrati</u> (che hanno già qualche consuetudine con la lingua italiana) e dalla partecipazione di <u>adulti</u> che sono in grado di comunicare in lingua italiana e nell'altra lingua".	<u>Coetanei immigrati</u> (mutuo insegnamento)  <u>Adulti bilingui</u>
MPI 205/90 (ed. interculturale)	§ 6 Compito della scuola, entro l'educazione interculturale è “ <u>mediazione</u> fra le diverse culture: mediazione non riduttiva degli apporti culturali diversi, bensì animatrice di un continuo, produttivo confronto fra differenti modelli. L'educazione interculturale -si osserva- avvalorata il significato di democrazia, considerato che la "diversità culturale" va pensata quale risorsa positiva per i complessi processi di crescita della società e delle persone. il riconoscimento della sua identità culturale, nella quotidiana ricerca di dialogo, di comprensione e di collaborazione, in una prospettiva di reciproco arricchimento".  È previsto l'intervento di esperti per favorire la relazione scuola-famiglia (§ 5) “L'intervento degli enti locali e la collaborazione delle comunità e delle famiglie consente in alcune	<u>Insegnante come mediatore</u>  <u>Mediatori madrelingua</u> per sostenere inserimento  <u>Mediatori madrelingua</u> (comunità immigrata) <input type="checkbox"/> per valorizzazione lingua e cultura di origine <input type="checkbox"/> relazioni con famiglie straniere

<sup>17</sup> Tratta da un lavoro di Aluisi Tosolini sui “*Mediatori linguistico-culturali in ambito educativo*”, pagg.5-7. Egli insegna presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università Cattolica di Piacenza e presso la scuola di Specializzazione (SSIS) dell'Università di Parma. Dal 1986 al 1993 ha insegnato Sociologia presso l'Istituto Teologico Saveriano di Parma, affiliato alla Pontificia Università Urbaniana, e dal 1995 presso lo Studio Teologico S. Antonio di Bologna (affiliato al Pontificio Ateneo Antonianum, Roma). È stato per otto anni condirettore di “Missione Oggi” e successivamente fondatore e direttore della rivista “AlfaZeta”. Sino al 2001 componente della Commissione Nazionale del Ministero della Pubblica Istruzione per le problematiche interculturali, si è dedicato in particolare alla ricerca teorica sui rapporti tra dimensione interculturale, cultura postmoderna e new media.



	sedi scolastiche l'impiego di <u>mediatori madrelingua</u> per sostenere l'inserimento e attuare le iniziative per la valorizzazione della lingua e cultura d'origine"	
Legge 40/98 Art. 36 6b	(regolamento successivo con indicazione ....) dei criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei Paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di <u>mediatori culturali qualificati</u> .	<u>Mediatori culturali qualificati</u> per comunicazione con famiglie alunni stranieri
Legge 40/98 Art. 40 § 1 d	Misure di integrazione sociale 1. Lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni, nell'ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine, favoriscono: .... d) la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 per l'impiego all'interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di <u>mediatori interculturali</u> al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi;	<u>Mediatori interculturali</u> (si precisano alcune sue caratteristiche: due anni di presenza in Italia, titolari di permesso di soggiorno): agevolano rapporti tra istituzione scuola e stranieri
D.L. 286/98 Art. 38 (cfr legge 40/98 art. 36)	.....dei criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di <u>mediatori culturali qualificati</u> ;	<u>Mediatori culturali qualificati</u> per <input type="checkbox"/> conoscenza sistema scolastico di origine <input type="checkbox"/> comunicazione con le famiglie
DPR 394/99 Art. 46	§ 5 Il collegio docenti formula proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra scuola e famiglia degli alunni stranieri. Ove necessario, anche attraverso intese con l'ente locale, l'istituzione scolastica si avvale dell'opera di <u>mediatori culturali qualificati</u> § 6 il consiglio di istituto promuove intese con associazioni straniere... allo scopo di stipulare convenzioni e accordi per attivare progetti di accoglienza, iniziative di educazione interculturale, azioni a tutela della cultura e della lingua di origine e lo studio delle lingue straniere più diffuse a livello internazionale	<u>Mediatori culturali qualificati</u> per <input type="checkbox"/> accoglienza <input type="checkbox"/> comunicazione con le famiglie <input type="checkbox"/> azioni tutela lingua di origine

MPI DM 2002/2000 Art. 5 Formazione finalizzata	Gli interventi relativi agli istituti contrattuali comprendono, per gli insegnanti: · realizzazione degli interventi di formazione per il sostegno ai progetti delle scuole collocate in aree a rischio; · formazione a supporto delle scuole a forte processo immigratorio: disseminazione del materiale di pronto intervento, estensione di corsi universitari per la didattica dell'italiano come L2, <u>avvio di un progetto di formazione di mediatori linguistici e di preparazione per la tutela della lingua di origine.</u>	<u>Mediatori linguistici</u> (ci si riferisce alla attività dei CTP invitati a formare mediatori linguistici)
Legislazioni regionali	Le regioni, sulla base delle normative sopra citate, hanno prodotto una grande mole di leggi. Si cita ad esempio una legge regionale del Piemonte che ha permesso di finanziare percorsi di utilizzo di mediatori a livello scolastico. Nell'anno in corso la gestione del bando per la presentazione dei progetti è stata affidata alle province della regione. La stessa cosa è accaduta in molte altre regioni.	

Tutte queste norme, che di fatto non delineano in un unico modo il ruolo del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale, sono riferite esclusivamente all'ambito educativo. Se la ricerca si amplia ad altre aree (sanitaria, giudiziaria, ECC.) il numero di disposizioni aumenta considerevolmente. Il riconoscimento della figura professionale da parte delle Regioni e delle Province Autonome ha messo ordine in tutto ciò.

Ora che il profilo normativo del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale è più chiaro e definito, è possibile descriverne con maggiore certezza le competenze richieste all'interno del settore scolastico.

In quest'area lavorativa il Mediatore assume il ruolo di "operatore socio educativo", che affianca il corpo docenti nell'educazione e nell'istruzione degli alunni stranieri.

Prima di tutto, nei confronti dell'alunno straniero dovrà occuparsi dell'accoglienza e del primo inserimento, raccogliendo il maggior numero di informazioni possibili sulla cultura e l'ambiente di provenienza del bambino, spiegandogli quali sono le regole da seguire all'interno della scuola, cercando di metterlo sempre a suo agio (particolarmente importante risulterà il contatto visivo con l'alunno), identificandosi come un modello di riferimento positivo per lui e la sua famiglia, aiutandolo, coadiuvando l'insegnante, nello studio della lingua italiana.

Nei riguardi della famiglia del bambino straniero, il Mediatore dovrà trasmettere tutte le informazioni necessarie riguardanti l'ambiente scolastico, traducendo, se necessario, la

modulistica di iscrizione, gli avvisi agli studenti oltre che i vari documenti, e intervenendo in caso di fraintendimenti causati dalla diversità di cultura.

Il Mediatore dovrà collaborare attivamente anche con gli insegnanti e i dirigenti scolastici, risolvendo eventuali difficoltà di comunicazione, informandoli sulla cultura di provenienza dell'alunno (usi, costumi, religione), collaborando con loro nell'insegnamento dell'italiano. Lo stesso compito sarà svolto anche nei confronti degli studenti italiani, che dovranno coinvolgere il compagno di classe straniero nelle attività di gruppo, senza emarginarlo con pregiudizi ingiustificati.

Per svolgere al meglio il suo ruolo, il Mediatore Interlinguistico ed Interculturale, soprattutto nell'ambito scolastico, deve possedere un'elevata conoscenza, oltre che della lingua, della cultura straniera, della legislazione riguardante il settore specifico, del funzionamento e delle modalità di accesso ai vari servizi, deve saper "osservare" al fine di "scoprire" anche i lati più nascosti dell'alunno e deve saper unire, come fosse un ponte, due tessuti sociali differenti, evidenziandone ogni sfaccettatura, in modo da trovare punti di incontro tra due mondi distinti, affinché l'integrazione avvenga nel modo più corretto e veloce.

Il suo compito, riassunto in poche parole, è quello di facilitare e favorire l'inserimento di un bambino straniero nella scuola e di conseguenza nella società italiana, affiancandolo nel corso dei suoi studi.

## **Intervista a Hany Nassereldine, Mediatore Interlinguistico ed Interculturale**

Conosco Hany da circa un anno perché anche lui, come me, è Volontario del Soccorso della Croce Rossa Italiana. Ho deciso di intervistarlo perché la storia della sua vita è un esempio eloquente di come nasce e come si comporta un Mediatore Interlinguistico ed Interculturale.

In Italia i corsi di laurea che formano questo tipo di figura professionale sono di creazione piuttosto recente, ma la necessità di personale in grado di mediare fra due culture è molto più antica. Prima che esistessero studi di formazione specifica, i mediatori erano coloro che, seppur senza un titolo di studio adatto, grazie alle loro esperienze di vita dirette, sapevano come unire due mondi diversi.

Hany Nassereldine non è laureato in Mediazione Interlinguistica ed Interculturale, ma il suo bagaglio culturale fa di lui un ottimo operatore.

Ho chiesto a Hany di raccontarmi la sua vita e quello che segue è il risultato dell'intervista.

Nato in Libano nel maggio del 1969 da una famiglia benestante, ha vissuto a Beirut per diciassette anni. Ha frequentato lì tutte le scuole, sino al diploma superiore.

Hany fin dall'inizio mi dice che, per capire in che modo è cresciuto, occorre descrivere quella che è la storia del Libano, poiché è proprio questo Paese che gli ha dato la possibilità di capire cosa significa unire più culture.

La conoscenza del suo Paese nei minimi dettagli permette a Hany di descrivere perfettamente quello che è accaduto nel corso degli anni.

Il popolo libanese è suddiviso in diverse etnie religiose, diciotto delle quali sono riconosciute ufficialmente dallo Stato. Dall'ultimo censimento ufficiale, che risale al 1932, la popolazione risulta così suddivisa: 63% cristiani, 35% musulmani e 2% di altre religioni minoritarie (tra cui gli ebrei, il cui numero è prossimo allo zero per ragioni politiche). Le confessioni riconosciute sono:

- cristiani: confessioni maronita, greco-ortodossa, greco-cattolica, armena, apostolica, armeno-cattolica, siriano-ortodossa, siriano-cattolica, protestante, copta, assira, caldea, cattolica di rito latino;
- musulmani: comunità sunnita, sciita, ismailita, alauita, drusa.

Già da questi primi dati si può capire come il Libano sia l'unione di più etnie diverse.

Al termine della seconda Guerra Mondiale, con la creazione nel 1948 dello Stato di Israele, il popolo palestinese fu espulso dalla Palestina. La maggior parte dei palestinesi migrò in Libano, portando così in questo Stato una nuova etnia che cominciò a convivere con quelle

già esistenti, formando una parte importante del tessuto sociale. Ancora oggi i palestinesi vivono in Libano all'interno di campi profughi, non hanno ottenuto la cittadinanza, ma questo non impedisce loro di vivere a contatto con la popolazione locale, facendo convivere in uno stesso Paese due culture diverse.

Prima dell'arrivo dei palestinesi, il Libano era già stato "arricchito" dalla cultura turca e francese, come racconta la storia, oltre che da quella siriana.

Ecco allora come la regione libanese diventa un piccolo mondo interculturale.

Un esempio di ciò è evidente nel racconto di Hany quando descrive il matrimonio di uno dei suoi fratelli: tra gli invitati solo una minoranza era libanese!

Già dall'asilo i bambini libanesi erano obbligati a studiare tre lingue (libanese, arabo e, a scelta, inglese o francese). La decisione della famiglia Nassereldine è stata quella di far studiare francese a tre figli (tra cui Hany) e inglese agli altri tre.

Dal 2000 lo Stato ha imposto lo studio di entrambe le lingue e, in aggiunta, un'altra fra tedesco, italiano e spagnolo. Il risultato è, quindi, che oggi in Libano i bambini, fin dall'asilo imparano cinque lingue.

Si può così capire come l'importanza delle diversità linguistiche e culturali sia assorbita dalla popolazione fin dai primi anni di età.

Dal punto di vista economico il Libano è chiamato la "Svizzera orientale": povero di risorse proprie, questo Paese è sede di numerose banche, teatro di manovre economiche rilevanti e sedi di magazzini d'oro. I libanesi sono i guardiani dell'economia mondiale, il Libano è un mediatore culturale economico, protegge i soldi per poi investirli al momento giusto.

In economia hanno un ruolo fondamentale i mediatori: Hany mi ha raccontato che, ad esempio, un arabo non parla mai direttamente con un americano, non vi sono contatti economici e politici diretti, ma tutte le transazioni sono gestite dai libanesi.

Questo è il mondo in cui il mio intervistato ha vissuto fino all'adolescenza, un mondo in cui diverse lingue e culture sono in continuo contatto, in cui il termine interculturalità fa parte del DNA di tutta la popolazione.

All'età di diciassette anni Hany arriva in Italia. È costretto a lasciare il Libano per motivi politici: l'intento dei "grandi della Terra" è quello di porre fine alla guerra che affligge lo Stato, ma per fare ciò ritengono che l'unica possibilità sia quella di liberare il Paese dai giovani, poiché fin da piccoli erano stati addestrati in campi militari e risultavano così potenzialmente pericolosi. Per raggiungere questo obiettivo, viene offerta loro la possibilità di continuare gli studi all'estero, un'opportunità molto attraente che viene accettata da molti.

La realtà, però, era ben diversa.

Arrivato in Italia, Hany si rende subito conto che non vi era alcun accordo tra il Libano ed i Paesi di destinazione: l'occasione di proseguire la carriera universitaria all'estero era solo una scusa utilizzata dai servizi Segreti per allontanare la popolazione giovane dal Libano.

In aeroporto a Milano lui ed altri cinquanta giovani vengono schedati ed accompagnati, senza possibilità di scelta, in Stazione Centrale. Qui decide di partire per Como.

I primi tre giorni nella nostra città sono stati difficili: figlio di una famiglia benestante, è costretto a dormire per terra, senza mangiare e lavarsi, un'umiliazione che ancora oggi ricorda con una stretta al cuore.

Al quarto giorno una piccola luce di speranza si accende: il primo incontro con la Croce Rossa Italiana sta per riservargli, a sua insaputa, un futuro splendente.

Volontari del Soccorso provenienti dalle sedi C.R.I. di Lurate Caccivio, Como e Uggiate Trevano prestano a Hany e ad altri giovani arrivati con lui i primi aiuti.

Fin da subito è necessario un contatto tra i soccorritori italiani e la popolazione libanese, l'unica soluzione è trovare fra gli immigrati qualcuno che parli più lingue, che possa mediare tra i due gruppi etnici.

Grazie alla sua preparazione scolastica, Hany si fa subito avanti e riesce a comunicare con i Volontari.

Inizialmente, però, i giovani libanesi hanno paura e non riescono a fidarsi: in Libano la Croce Rossa ha solo un ruolo istituzionale in ambito internazionale, si occupa dei P.o.W. (*Prisoners of War*, prigionieri di guerra) e dell'assistenza ai profughi, non ha, quindi, un ruolo sociale come in Italia.

La Croce Rossa Italiana, invece, offre cibo e assistenza a tutti coloro che ne hanno bisogno, così come è successo al gruppo di libanesi che, in stazione a Como, stremati dalla fame e dalla stanchezza, accettano l'aiuto dei Volontari.

Hany viene accompagnato presso la sede C.R.I. di Uggiate Trevano, dove era stato allestito un campo di accoglienza. Fin da subito le sue abilità linguistiche risultano preziose, tanto che viene nominato capo campo, con il ruolo di mediatore tra le autorità locali (Questura, C.R.I. e Comune) e i suoi connazionali.

Inizia così la sua vita di mediatore, una persona in grado di comunicare con diverse culture grazie alla sua esperienza personale e alla sua conoscenza linguistica.

Dopo un anno trascorso presso il campo della Croce Rossa Italiana, nel 1990 Hany viene affidato ad una famiglia comasca. Questa esperienza gli permette di entrare ancor più a contatto con la cultura italiana, vivendo direttamente usi e costumi della nostra popolazione, oltre che di migliorare ulteriormente la conoscenza della lingua italiana.

Nello stesso anno, grazie alla Legge Martelli<sup>18</sup> che concede agli immigrati il permesso di soggiorno e un posto di lavoro, viene assunto presso una stamperia.

La sua capacità di integrazione nel tessuto sociale si evidenzia anche nell'ambito lavorativo: viene eletto rappresentante sindacale.

Nel 1991 lascia la famiglia alla quale era stato affidato e prende una casa in affitto da solo: la sua integrazione nella società italiana è ormai completata.

Nel 1992, dopo aver superato il corso e l'esame finale, ottiene la qualifica di Volontario del Soccorso della Croce Rossa Italiana.

Hany è entrato a far parte della C.R.I. per due ragioni: prima di tutto per riconoscenza verso quell'istituzione che lo ha aiutato in tutti i modi possibili fin dal primo incontro in Stazione a Como, in secondo luogo perché vuole ricambiare il favore, potendo essere d'aiuto a chi, come lui qualche anno fa, arriva in Italia senza sapere dove andare, "per dare ad altri quello che è stato dato a me" sono le sue parole.

Tra i Volontari del Soccorso Hany ha sicuramente una marcia in più: parla cinque lingue e conosce, perché le ha vissute, culture totalmente diverse da quella italiana, come quella musulmana.

Queste sue capacità vennero sfruttate quando, a seguito della guerra in ex Jugoslavia, fu allestito un campo profughi presso la Croce Rossa di Uggiate Trevano e lui venne nominato responsabile degli ospiti. Lui che sa come si sente un profugo, quali sono le emozioni e le paure che prova, ha collaborato con il Presidente Provinciale C.R.I. per la gestione dell'emergenza.

Nel 1997 entra a far parte del CICR<sup>19</sup> (Comitato Internazionale della Croce Rossa) come Delegato Referente dell'Ufficio Ricerche. Solo personale altamente qualificato riceve incarichi all'interno del Comitato e sono proprio le capacità linguistiche e culturali che, nel caso di Hany, gli hanno permesso di ottenere questa qualifica. Il suo compito principale è quello di aiutare i familiari nella ricerca di persone disperse in zone di guerra, oltre che quello di occuparsi del Servizio Posta. Questo servizio permette alle persone di mettersi in contatto con parenti che sono trattenuti come prigionieri in altri Paesi (in cui la Croce Rossa Internazionale può accedere); il compito del mediatore è quello di leggere il

---

<sup>18</sup> Legge 28 febbraio 1990 n. 38, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.49 del 28 febbraio 1990.

<sup>19</sup> Il Comitato Internazionale della Croce Rossa (*International Committee of the Red Cross*) è un'associazione privata di diritto svizzero. Inizialmente ne facevano parte solo persone di nazionalità svizzera, ma con il tempo e l'ampliamento delle sue funzioni, la necessità di delegati è aumentata e sono entrate a far parte del comitato anche persone qualificate provenienti da altri Paesi. Il CICR è un'istituzione di carattere umanitario, caratterizzata dall'imparzialità, neutralità ed indipendenza. Ha il compito di custodire e promuovere il diritto internazionale umanitario, proteggendo e assistendo le vittime dei conflitti armati internazionali, dei disordini e della violenza interna.

contenuto delle lettere, attenendosi scrupolosamente alla Legge sulla Privacy<sup>20</sup>, e di controllare che non vi siano informazioni la cui divulgazione non è autorizzata.

A partire da quest'anno Hany è entrato anche a far parte del Corpo Militare della Croce Rossa Italiana con il ruolo di Mediatore.

È stato inoltre ammesso al Centro Interventi Emergenza<sup>21</sup> (CIE) della Croce Rossa Italiana, tramite il quale potrà intervenire, in caso di missioni umanitarie all'estero, come Mediatore tra l'Esercito, la Croce Rossa e la popolazione locale.

La Croce Rossa non è l'unica istituzione per la quale lavora.

Presta, infatti, anche servizio di volontariato presso la Questura di Como, dove viene chiamato nei casi in cui ci sia la necessità di comunicare con persone straniere che non sono in grado di esprimersi in italiano. Hany ha sottolineato più volte che ciò che è più importante fare non è tanto il tradurre meramente eventuali domande e risposte durante un interrogatorio, ma è quello di capire chi ha davanti, di mettere le persone a proprio agio. Lui sa come parlare ma soprattutto conosce la cultura. È proprio il personale che lavora in Questura a cercare questo tipo di ausiliari: sono necessari non tanto traduttori, quanto individui che capiscano realmente cosa una persona dice, al di là delle parole, qualcuno che sia a conoscenza del tessuto sociale, del background culturale di una persona.

Questo sottolinea ancora una volta che non basta saper parlare una lingua per poter comunicare con una persona straniera.

Ho chiesto a Hany se ricorda qualche episodio in particolare che non ha dimenticato. Sorride e mi risponde che certe esperienze non si possono mai dimenticare.

Mi ha raccontato, solo per fare un esempio, di un profugo bosniaco, arrivato in Italia con la moglie ed il figlio per sfuggire alla guerra. Tutti e tre sono stati ospitati presso il centro di accoglienza della Croce Rossa di Uggiate Trevano, proprio come era successo a Hany quando è arrivato in Italia. All'inizio erano una famiglia molto chiusa, con problemi di integrazione dati dalla guerra. Il semplice tradurre le loro parole non sarebbe bastato, era necessario comprendere le loro emozioni, sapere cosa significa sottrarsi alla guerra, conoscere la cultura da cui arrivano, il loro stile di vita. Ed Hany questo lo sapeva, è stato così in grado di aiutarli e stare loro vicino. A distanza di anni si sentono ancora e tutte le

---

<sup>20</sup> La Legge vigente in Italia riguardante la privacy è il nuovo "Codice Privacy", entrato in vigore il 1 gennaio 2004 con d.lgs. 30 giugno 2003 n.196, che sostituisce integralmente la Legge 675/96 ed il DPR 318/99.

<sup>21</sup> "Il personale in forza a questo Centro Interventi Emergenza della Croce Rossa Italiana è sempre stato, nel corso degli anni, chiamato ad operare in innumerevoli emergenze e nelle più disparate condizioni ambientali e politiche dimostrando sempre grande professionalità, serietà ed unicità laddove la natura e l'uomo hanno voluto dimostrare la loro onnipotenza decidendo la sorte di centinaia e a volte migliaia di vite umane." (tratto dal sito [www.criemergenze.it](http://www.criemergenze.it)).



volte che si vedono la famiglia bosniaca esprime in tutti i modi possibili la sua riconoscenza nei suoi confronti.

Sicuramente alla base di tutta l'esperienza di Hany c'è una grande umanità, ma la conoscenza linguistica e culturale giocano un ruolo fondamentale in tutto ciò che fa.

Per concludere l'intervista gli ho chiesto cosa ne pensa del Corso di Laurea in Scienze della Mediazione Interlinguistica ed Interculturale. La sua risposta merita di essere citata per intero: "Il Mediatore è il futuro della società. Il mondo si sta aprendo sempre più, il Mediatore avvicina il lontano, è la calamita tra esseri umani. Se di una persona sai cosa mangia, cosa ama e cosa odia, sai più di uno che sa tradurre perfettamente le lingue, ma non sa nulla della cultura."

## **Conclusioni**

Nel mio elaborato, attraverso l'analisi delle pubblicazioni esistenti sull'argomento trattato, ho cercato di delineare la figura e il ruolo del Mediatore Interlinguistico ed Interculturale. Questa figura professionale, riconosciuta ufficialmente nell'aprile 2009 con il Documento 09/030/CR/C9 approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, ha acquisito maggiore valore all'interno del contesto sociale italiano.

Alla lettura dei vari passaggi, risulta evidente che l'istituzione di un Corso di Laurea in Scienze della Mediazione Interlinguistica ed Interculturale sia stata una scelta efficace sul territorio comasco e non solo, in relazione alle esigenze del servizio pubblico e privato.

## **Bibliografia**

Belpiede, Anna Raffaella. 2002. *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*. Torino, Utet.

Demetrio, Duccio. 1997. *Agenda interculturale. Quotidianità e immigrazione nella scuola. Idee per chi inizia*. Roma, Meltemi Editore.

Favaro, Graziella. 2001. *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*. Bologna, Edizioni Emi.

Fiorucci, Massimiliano. 2000. *La mediazione culturale*. Roma, Armando Editore.

Johnson Wayne, Nigris Elisabetta. 1996. *Educazione Interculturale*. Milano, Bruno Mondadori.

Pinto Minerva, Franca. 2007. *L'Intercultura*. Roma, Laterza Editore.

Tarozzi, Massimo. 1998. *La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza*. Bologna, CLUEB.

Zingarelli, Nicola. 1999. *lo Zingarelli 2000. Vocabolario della lingua italiana*. Bologna, Zanichelli Editore.

## **Normative italiane e comunitarie:**

Codice Civile Italiano, articolo n. 1321, *Nozione di contratto*

Decisione N. 1831/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa all'anno europeo del dialogo interculturale 2008

Documento 09/030/CR/C9, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in data 8 aprile 2009

ALLEGATO 1. al Documento 09/030/CR/C9, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome in data 8 aprile 2009

Legge 28 febbraio 1990 n. 38, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.49 del 28 febbraio 1990

“Codice Privacy”, entrato in vigore il 1 gennaio 2004 con d.lgs. 30 giugno 2003 n.196

### **Siti web:**

Tosolini, Aluisi. *Mediatori linguistico-culturali in ambito educativo*.  
<http://utsstranieri.scuole.piemonte.it/testi/Tosolini>.

[www.portalecnel.it](http://www.portalecnel.it) - Gruppo di lavoro del CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri. 3 aprile 2000. *Politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali*. CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri.

[www.cisp-ngo.org](http://www.cisp-ngo.org) oppure [www.sviluppodeipopoli.org](http://www.sviluppodeipopoli.org) – Comitato Internazionale per lo sviluppo dei popoli (CISP), Via Germanico 198, Roma,

[www.criemergenze.it](http://www.criemergenze.it)

[www.cisp-ngo.org](http://www.cisp-ngo.org) – CISP, Comitato Internazionale per lo sviluppo dei popoli.

[www.mediatoreinterculturale.it](http://www.mediatoreinterculturale.it)