

Prof. Barbara Turchetta – Università degli Studi IUL,  
Firenze  
Mediatori e Mediazione: riflessioni e percorsi

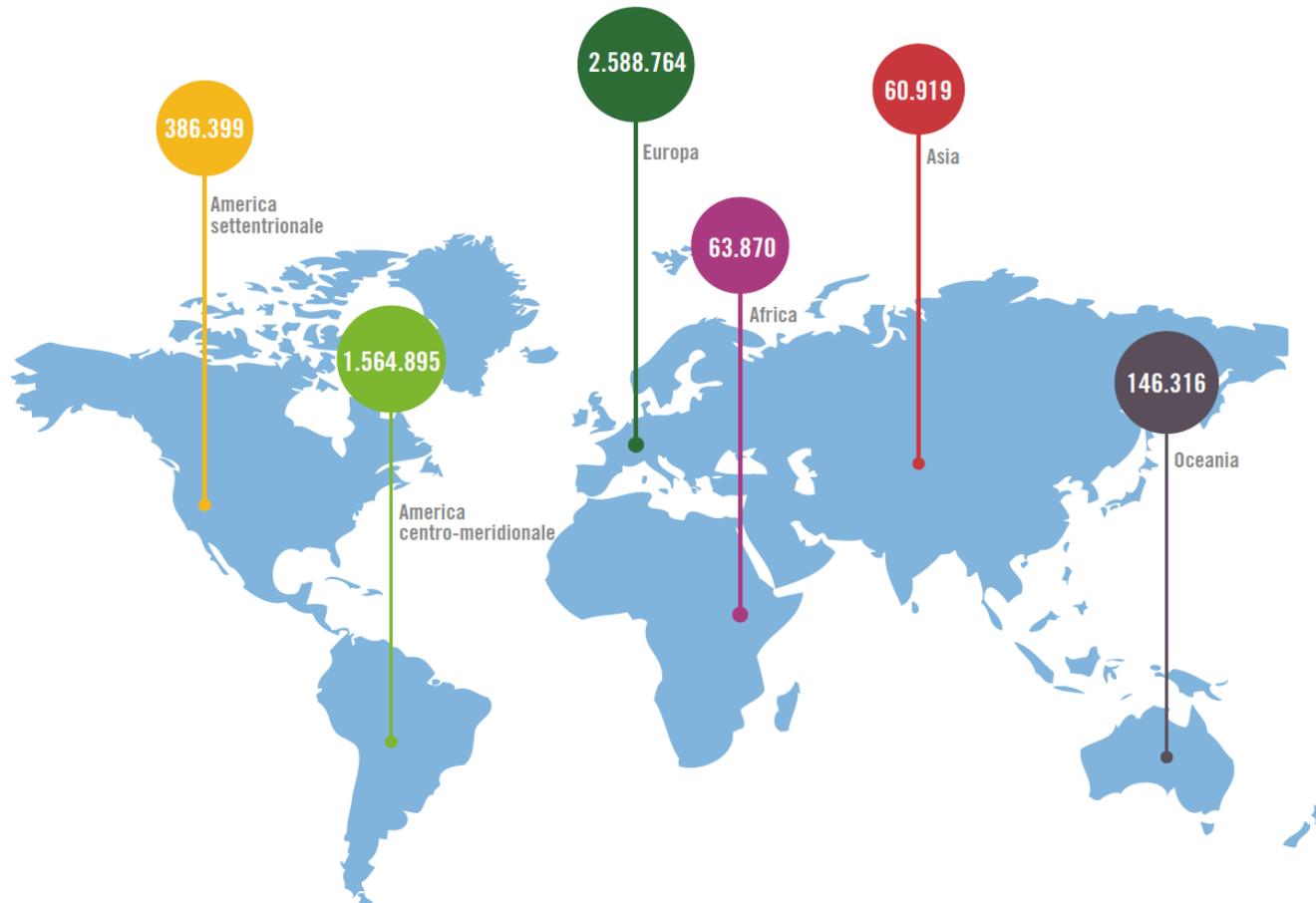


Tommasi 1895  
'Gli Emigranti'  
(Galleria Nazionale  
d'Arte moderna, Roma)

# Le migrazioni italiane

## Rapporto Italiani nel mondo 2016 - Fondazione Migrantes

### Dove sono gli emigrati italiani oggi



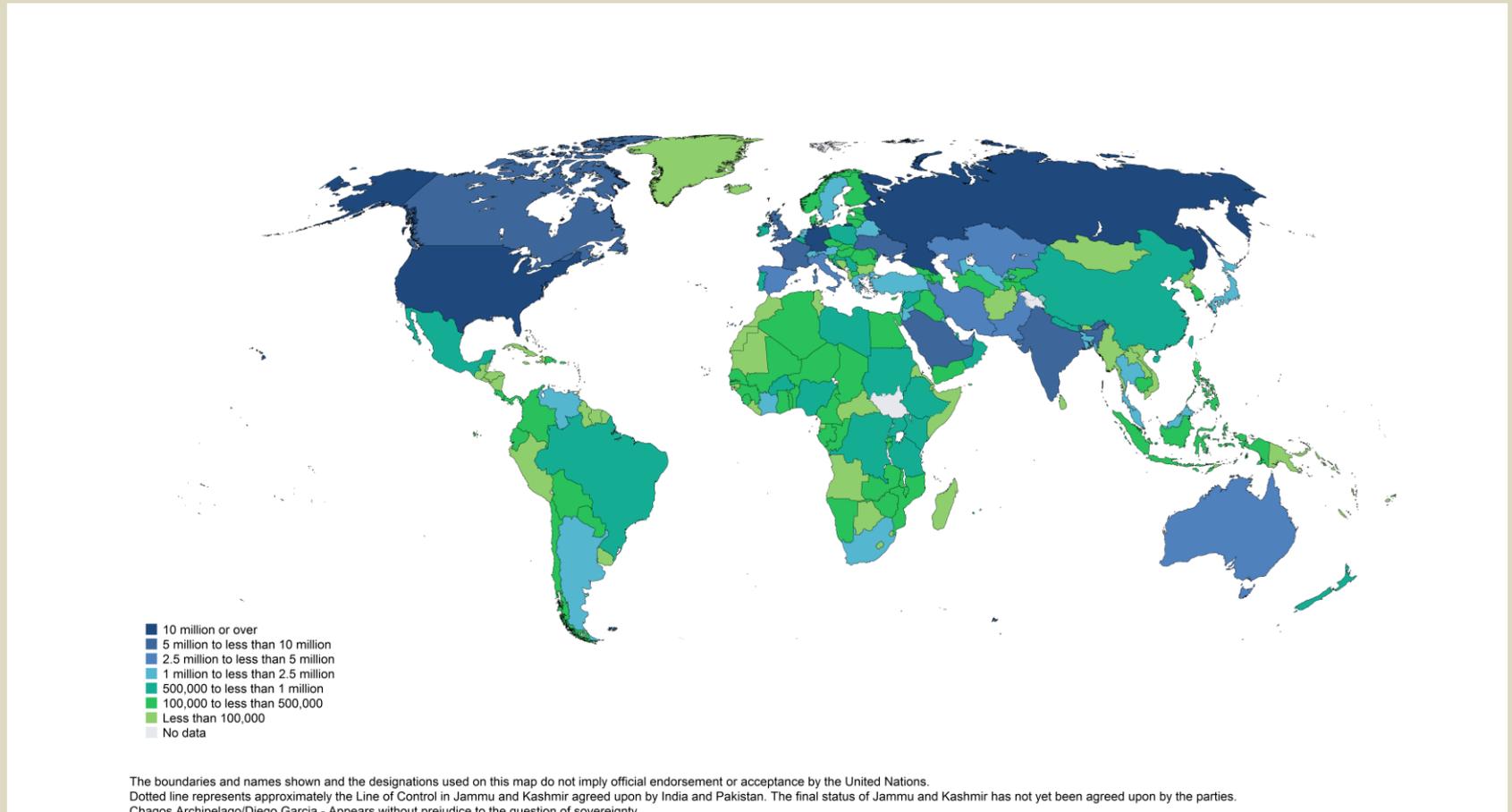
Le dimensioni globali della migrazione oggi. United Nations, Department of Economic and Social Affairs. Population Division, International Migration

Totale migranti anno 2015: 243.700.000

Totale migranti anno 2015 Europa: 76.146.000 (10,3% della popolazione totale)

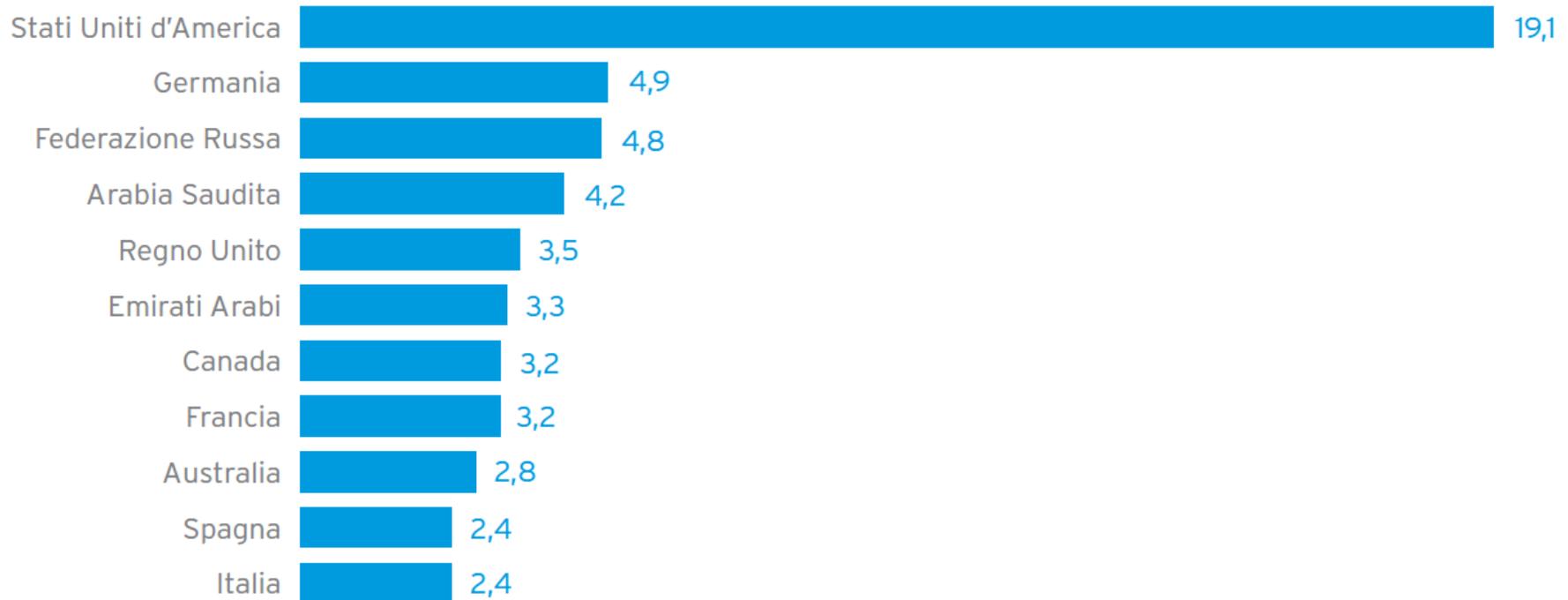
Sta in :

[http://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimatesmap\\_s.shtml?0t0](http://www.un.org/en/development/desa/population/migration/data/estimates2/estimatesmap_s.shtml?0t0)



## Sta in: sintesi rapporto immigrazione 2016 (2017)

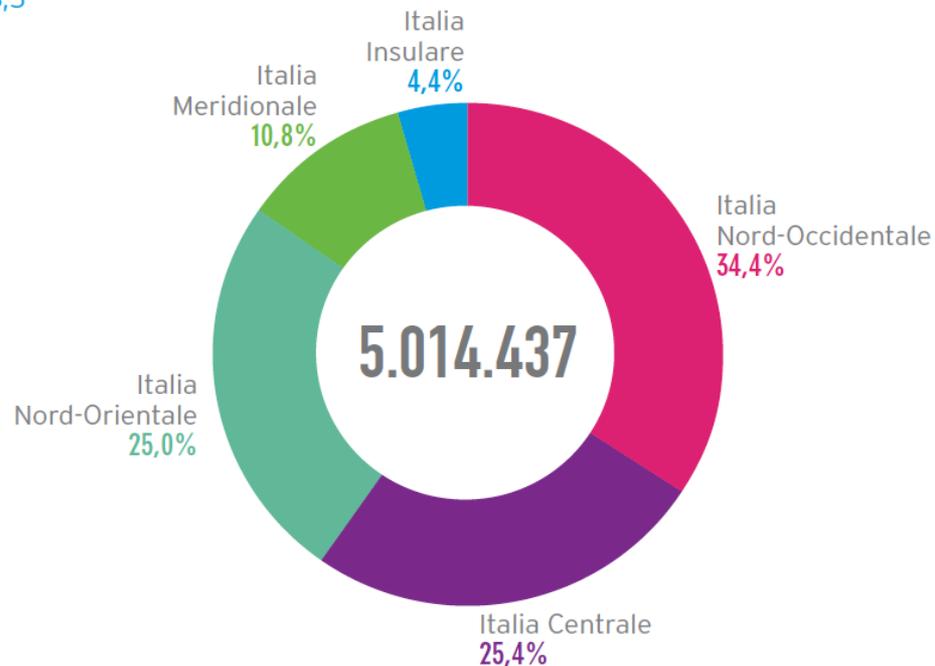
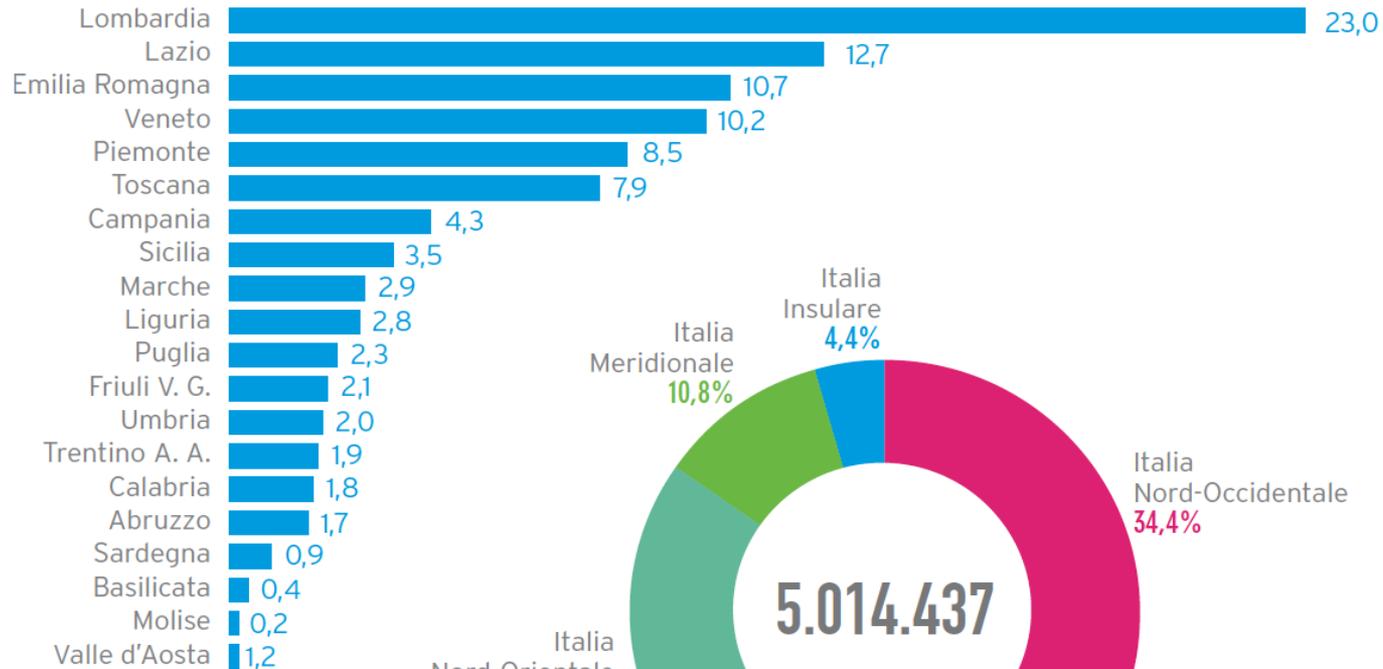
### I primi 11 Paesi con il più alto numero di migranti. Anno 2015. Valori assoluti (in milioni).



Fonte: Caritas e Migrantes. XXV Rapporto Immigrazione 2015. Elaborazione su dati Eurostat (accesso del 26 aprile 2016).

# Stranieri di cittadinanza, Italiani nella vita

**Cittadini stranieri. Popolazione residente per ripartizione territoriale e per regione. Dati al 1° gennaio. Anno 2015. Valori percentuali.**



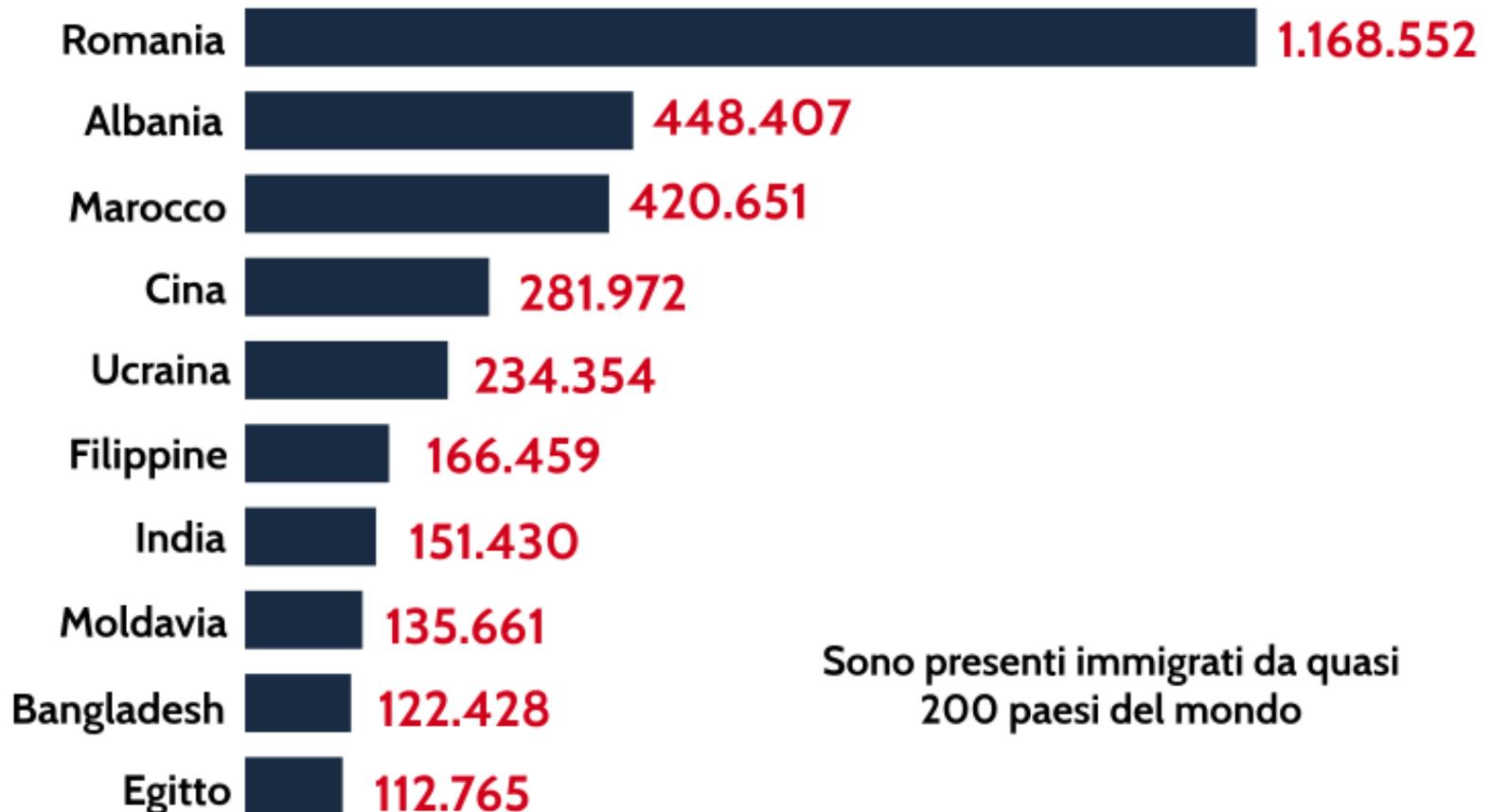
Fonte: Caritas e Migrantes. XXV Rapporto Immigrazione 2015. Elaborazione su dati Istat.

# Nazionalità

Italia



Le prime 10 collettività raccolgono il 64,2% degli stranieri residenti



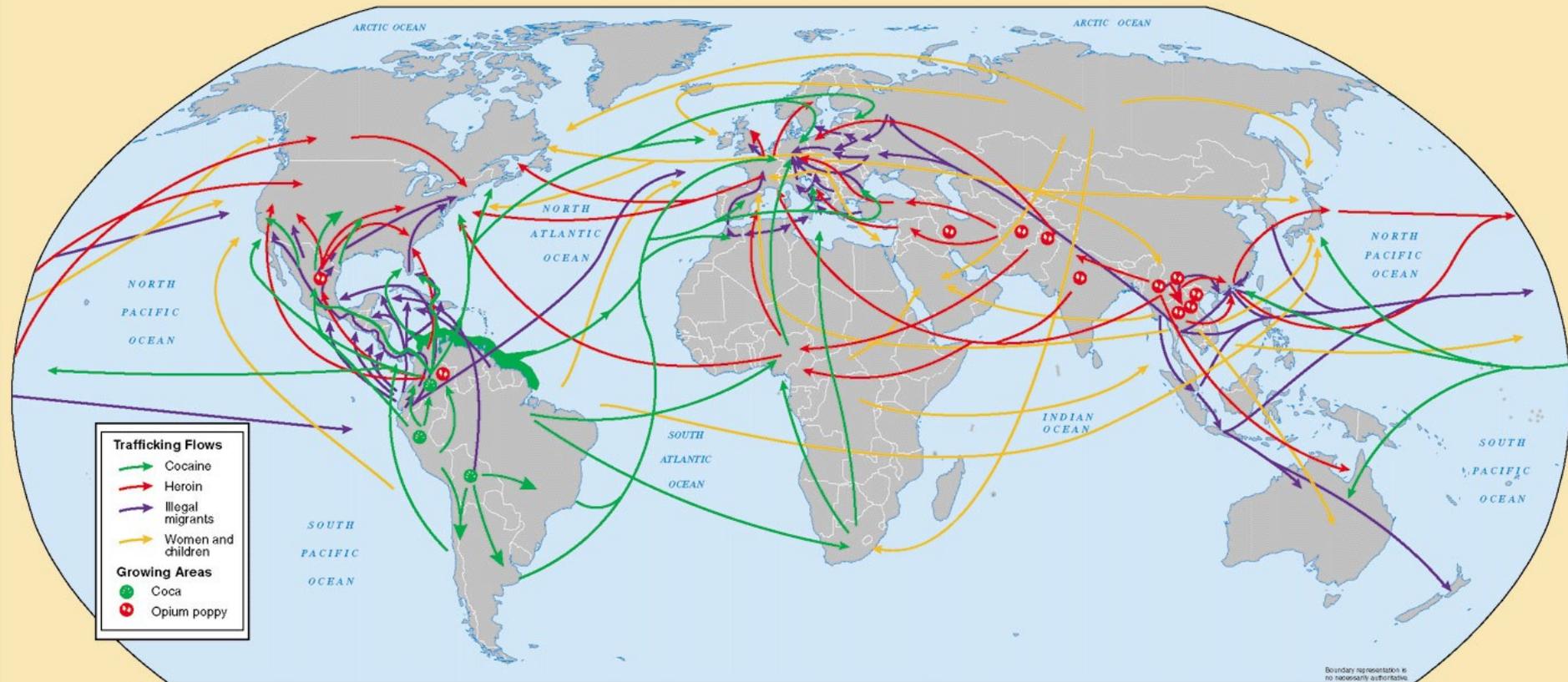
Sono presenti immigrati da quasi  
200 paesi del mondo

fonte: ISTAT

DOSSIER STATISTICO  
IMMIGRAZIONE 2017

# I traffici illeciti contemporanei

Current World Illicit Trafficking



Boundary representation is not necessarily authoritative.

Source: US Government

D1 Cartography Center 752989AI 12-00

# Atteggiamenti e attitudini delle società di arrivo

	Custodialistica	Assistenziale	Promozionale
Immagine dell'immigrato	Potenziale deviante	Povero	Produttore
Obiettivo	Difesa della società	Rimozione dell'emarginazione	Emancipazione
Attori e principali interventi	Tutori dell'ordine	Servizi sociali specializzati	Interventi integrati di politica sociale
Forme di integrazione con la società ospitante	Rifiuto ghettizzazione	Erogazione di risorse, segregazione di fatto (ma anche nel mercato del lavoro)	Inserimento nel mercato del lavoro competitivo, universalismo dei servizi

Colasanto M, *Oltre la dicotomia tra cittadinanza sociale e cittadinanza economica*. In Ambrosiani, Blangiardo, Colasanto, Zanfrini *L'intergrazione invisibile*. Milano 1993, pp.207-230

# Caratteristiche della società di arrivo e modalità di stabilizzazione

Modello assimilazionista

(Francia)

Modello pluralista

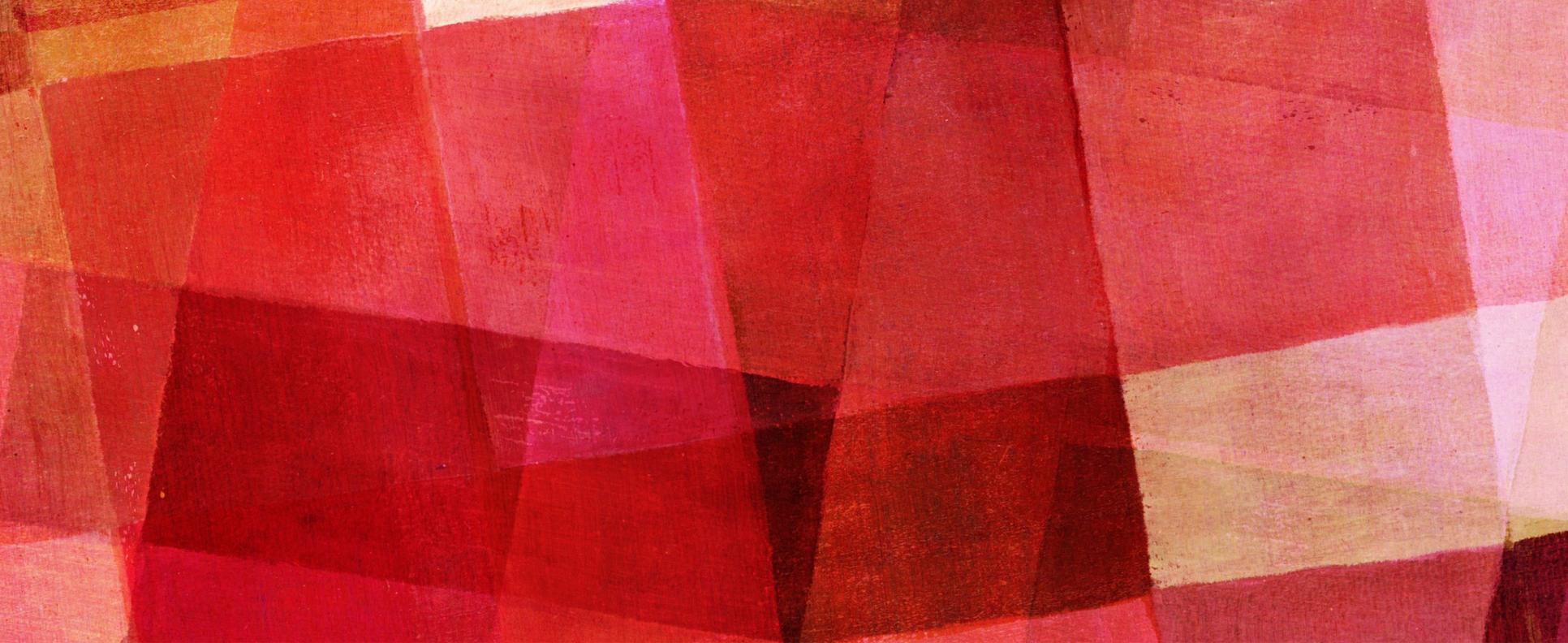
(Italia, Canada)

Modello di precarietà istituzionalizzata

(Germania Gastarbeiter)

Modello di inserimento	Obiettivo della società civile	Oggetto dell'attività di mediazione	Obiettivo della mediazione	Modello di mediazione
Assimilazione	Società nazionale	Gestione della crisi	Riduzione del conflitto	Rigido-strumentale
Integrazione	Società multiculturale	Costruzione della società	Creazione del legame	Elastico-generativo

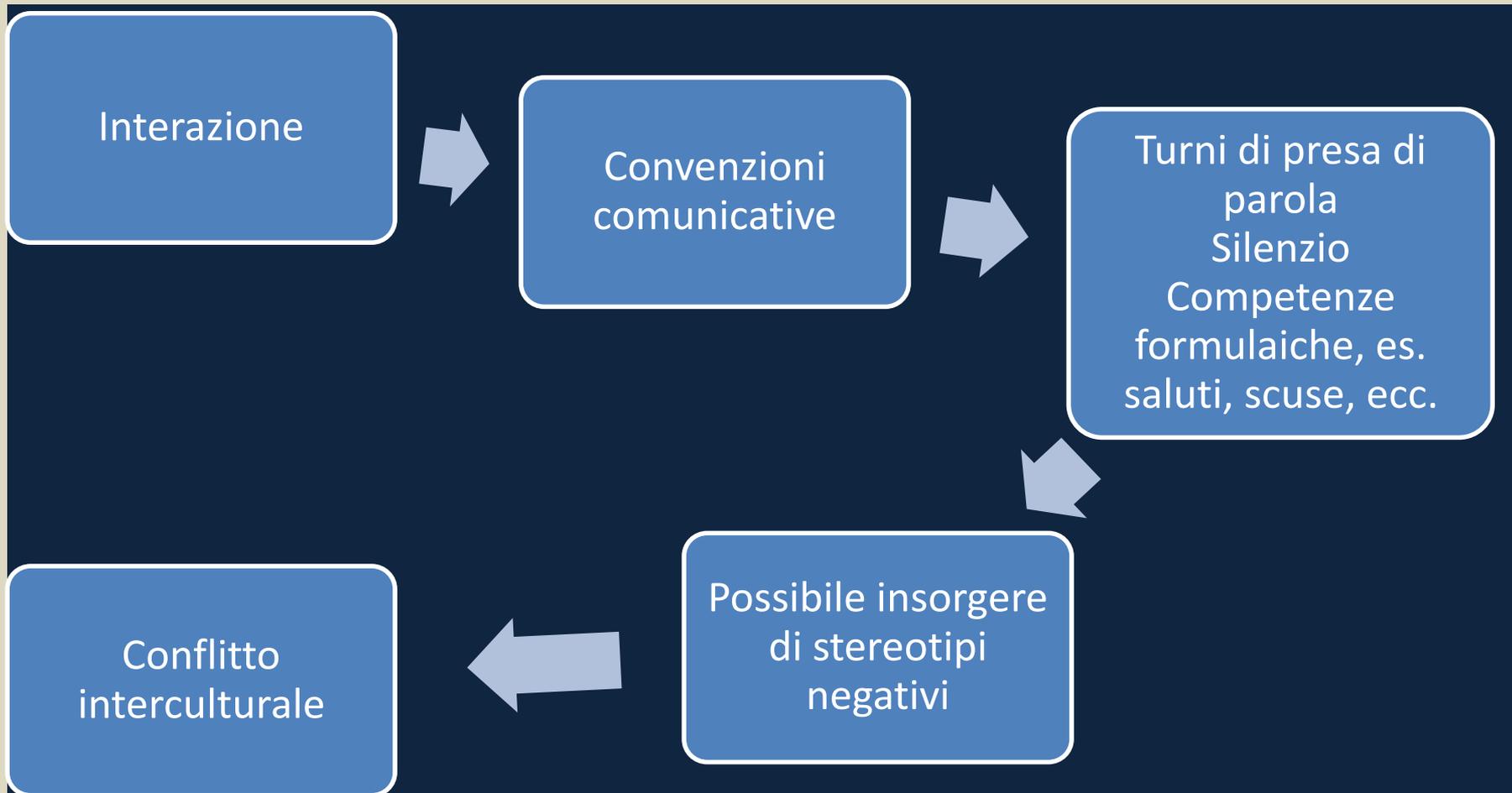
Di Rosa R. T. *Mediazione tra culture. Politiche e percorsi di integrazione*. Pisa, 2005.



Percorsi di mediazione culturale: come  
comunichiamo? Cosa trasmettiamo?



# La competenza comunicativa interculturale: perché si generano conflitti? Come si evitano?



# per riflettere su come comunichiamo

A. “Universale, culturale o personale?”<sup>7</sup>

*Non è affatto semplice riferire un comportamento osservato a fattori universali, cioè validi in ogni cultura, piuttosto che culturali, ossia specifici di una singola cultura, o personali, relativi ad un singolo individuo. Solo la considerazione del contesto, e un'esposizione frequente ad esperienze concrete, possono gradualmente metterci in grado di definire, caso per caso, queste differenze. Tuttavia, gli apprendenti di una L2/LS possono essere aiutati a considerare in linea di principio questa tematica e ad affinare la loro sensibilità rispetto agli episodi culturali di cui sono stati o saranno partecipanti o testimoni.*

Considerate e discutete questo elenco di comportamenti. Pensate che si tratti di comportamenti universali (U), culturali (C) o personali (P)? Se pensate che in qualche caso le risposte possano essere più di una, cercate di giustificare la vostra opinione fornendo degli esempi concreti.

1. .... Stringere la mano incontrando qualcuno.
2. .... Dimostrare gioia per la nascita di un bambino.
3. .... Andare al lavoro a piedi invece che con l'autobus.
4. .... Rispettare le persone anziane.
5. .... Chiedere scusa se si è inavvertitamente spinto qualcuno.
6. .... Fare un complimento ad una signora.
7. .... Terminare ogni pasto con un frutto.
8. .... Salutare facendo un inchino.
9. .... Coprirsi con indumenti caldi quando fa molto freddo.
10. .... Pagare il conto di un ristorante per tutti i commensali.

B. “Se ne può parlare?”<sup>8</sup>

*Gli argomenti di cui è possibile parlare liberamente in determinati contesti e a seconda degli interlocutori differiscono molto da cultura a cultura. In molte culture occidentali, ad esempio, non si fanno solitamente domande sull'età del proprio interlocutore. Nella cultura cinese, invece, molti anziani non solo non si risentono, ma possono addirittura compiacersi di parlare della propria età perché possono in tal modo dimostrare di aver vissuto una lunga vita.*

Supponete che due persone che non si conoscono o si conoscono poco stiano conversando. Secondo voi sarebbero accettabili o da evitare le seguenti domande, in italiano e nella vostra lingua materna (se diversa dall'italiano)?

<i>Domanda</i>	<i>Italiano</i>	<i>Lingua .....</i>
1. Quanto ha pagato la sua auto nuova?		
2. Quanto guadagna al mese?		

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>3. Quanti anni ha?</li><li>4. Quanto pesa?</li><li>5. Ha cambiato pettinatura?</li><li>6. Ha messo su peso ultimamente?</li><li>7. E' sposato/a?</li><li>8. Ha figli?</li><li>9. Che lavoro fa sua moglie/suo marito?</li><li>10. Ha un fidanzato/una fidanzata?</li><li>11. Quando ha intenzione di sposarsi?</li><li>12. Pensate di avere figli presto?</li><li>13. Perché non avete figli?</li><li>14. Per che partito pensa di votare?</li><li>15. Che cosa pensa di fare dopo l'università?</li></ol> |  |  |
|--|--|--|

### E. “Scusami!”

*Il completamento di mini-dialoghi può costituire una valida forma di esercitazione, anche se magari solo propedeutica a forme di interazione orale più autentiche. Sia pur condotta per iscritto, l'attività può far emergere con chiarezza ciò che gli studenti direbbero se posti in determinate situazioni. Vale la pena ricordare che in questo tipo di esercitazione gli studenti non dovrebbero pensare troppo prima di rispondere e non si dovrebbe prestare eccessiva attenzione alla correttezza grammaticale o ortografica (tranne nel caso in cui la forma grammaticale usata impedisca o danneggi la comunicazione).*

*Per scusarsi possono essere utilizzate molte diverse strategie. Spesso non è sufficiente un solo turno di parola (“Scusa!”) ma, a seconda delle reazioni del proprio interlocutore, può essere necessario articolare le proprie scuse in diversi enunciati, con i quali si cerca, ad esempio, di*

- *riconoscere la propria responsabilità (“Sì, è colpa mia”, “Hai ragione, non dovevo farlo”);*
- *spiegare il motivo o la situazione che hanno causato il disagio (“Il bambino non ha dormito tutta notte!”, “Il treno era in forte ritardo ...”);*
- *offrirsi di riparare l'offesa (“Posso aiutarti in qualche modo?”, “Va bene se mi fermo a finire il lavoro?”);*
- *promettere che la cosa non succederà più (“Ti assicuro che farò più attenzione”);*
- *riconoscere una propria debolezza (“Lo sai che sono così pigro!”, “Sì, è vero, che stupido sono stato!”).*

Che cosa direste nelle seguenti situazioni? Completate i dialoghi e poi confrontatevi con altri compagni.

1. Siete arrivati in ritardo ad un appuntamento ed il vostro amico sembra piuttosto irritato.

AMICO: E' un'ora che aspetto!

TU: .....

AMICO: Avresti almeno potuto avvertirmi!

## Da un esercizio didattico di Italiano L2

TU: .....

AMICO: Va bene, però un'altra volta cerca di essere in orario!

2. Dovevate consegnare una ricerca al vostro insegnante ma non l'avete ancora finita.

INSEGNANTE: Allora, è pronta la tua ricerca?

TU: .....

INSEGNANTE: Ma doveva già essere pronta settimana scorsa!

TU: .....

INSEGNANTE: Posso aspettare al massimo ancora due giorni.

TU: .....

3. Arrivate al lavoro in ritardo ed il vostro dirigente vi sta aspettando nel suo ufficio. Siete stati assunti da poco tempo e non è la prima volta che vi capita di arrivare in ritardo.

DIRIGENTE: Sa che ore sono?

TU: .....

DIRIGENTE: Ma non è la prima volta!

TU: .....

DIRIGENTE: Ho capito, ma aspettavamo solo lei per cominciare la riunione!

TU: .....

# competenza comunicativa

- capacità organizzativa e formulaica (organizzare e gestire gli eventi comunicativi)
- capacità illocutoria - gestione degli atti di parola
- capacità sociolinguistica - scelta delle forme e dei registri opportuni secondo luogo, contesto, interlocutore



# Comportamenti verbali in contesti pubblici

- livelli di formalità
- cortesia
- franchezza
- riconoscimento e rispetto dei ruoli



- Riflettere su: fare i complimenti, rifiutarsi di fare qualcosa, obiettare ad una opinione, fornire un'opinione, percepire la differenza tra una proposta ed un ordine.

RELAZIONI INTERPERSONALI ED ESPRESSIONE DI  
VOLONTA' MANIFESTA: UN TRATTO UNIVERSALE? La  
valutazione CLIQ per la certificazione dell'italiano L2

Produzione di un discorso rivolto a un  
pubblico:

È in grado di fare un'esposizione breve,  
preparata e provata in precedenza, su un  
argomento relativo alla sua vita quotidiana e  
di dare brevemente motivazioni e spiegazioni  
di opinioni, progetti e azioni. È in grado far  
fronte a un numero limitato di semplici  
domande di precisazione.

# Conoscenze prescrittive e conoscenze procedurali

- 1. Assunti e prescrizioni date: ‘fumare fa male alla salute’, ‘quando piove serve l’ombrello’, ecc.
- 2. Come si giunge attraverso un processo ad un risultato



# Il Mediatore: ambiti di intervento

- Servizi e istituzioni, per la rimozione di ostacoli culturali
- Situazioni di conflitto tra comunità straniere e autoctoni
- Informazioni agli utenti su diritti e doveri
- Informazioni ai nativi e agli operatori sulle logiche, i codici, le abitudini e le norme a cui l'utente fa riferimento
- Interpretariato linguistico, traduzione, facilitazione tra professionisti e stranieri

# IL COMPITO DI UN MEDIATORE

- Svolgere interpretariato linguistico-culturale e decodificare codici culturali che sottostanno al linguaggio.
- Esempi:
  - Codici paralinguistici
  - Regole pragmatiche di conversazione (saluti, registri di lingua ecc.)
  - Regole di cortesia linguistica

# Il compito di un mediatore

- Favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi, informare e rendere consapevoli gli operatori sulle logiche ed i codici culturali della persona straniera.
- Accompagnare l'utente nella mediazione con le istituzioni e nel confronto con gli usi e le abitudini italiane

# Il compito di un mediatore

➤ Arricchire il servizio e gli operatori nativi nell'analisi dei nuovi bisogni e nell'individuazione di interventi più adeguati

# I quattro ruoli del mediatore

- **Traduttore** (traduce da una lingua all'altra senza aggiunte, omissioni, abbellimenti, o riformulazioni)
- **Chiarificatore** (adegua il registro, come ad esempio da tecnico a colloquiale, fa formale a informale; spiega termini ed espressioni che non hanno traduzione immediata)
- **Mediatore culturale** (esplicita i presupposti culturali necessari per la comprensione di ciò che viene tradotto)
- **Mediatore di parte** (si occupa della qualità della comunicazione e della qualità del servizio offerto, soprattutto se culturalmente distante da chi lo riceve [es. Pratiche mediche])

.	.	e po:i?
.	.	questa?[ si fa a settembre, si: eh: mhm] ( <i>gli sta mostrando le carte degli esami già fatti</i> )
.	.	[a:h >quello è l'appuntamento< a::h 06.09 ok, allora ha già tutti gli appuntamenti.]=

.	.	=°mhm°
.	.	allora adesso deve <u>ripetere</u> :(.) lei ha chiesto alcuni esami da ripetere qui il collega (3) il collega il collega della:: del- quella: ha chiesto, (2) alcune cose (.); di ripetere alcuni esa:mi.
.	.	sempre::, <u>dove</u> si fan[no?
.	.	[per il fegato °si ricorda?°
.	.	ah: ok.
.	.	ah: li fa qua a <u>Mo:dena</u>



.	.	ah: li fa qua a <u>Mo:dena</u>
0.	.	Mhm
1.	.	<p>(( <i>il medico legge le varie carte e inizia a elencare e scrivere il nome degli esami da ripetere</i>))</p> <p>deve fare ripetere H, (4) (xxx) (5) a:llora facciamo parotite epatica, (4) (xxx) (6) bilirubina, (3) (xxx) l'han chiesto anche <u>loro</u> (.) ha <u>anche</u> anche le piastrine bassi:ne (.) piastrine 37.1 (.)facciamo le piastrine (.) &gt;piastrine ch- poi è&lt; un emocro:mo (.)<u>emocro:mo</u>, (.) poi facciamo, (7) (?Fpa) cos'è? (xxx) scriviamo Fpa, no quello è da fare, mhm: il marker dell- dell'epatite (xxx) mah! ((<i>continua a scrivere i nomi degli esami</i>))</p>
2.	.	cos'è [°questo°?
3.	.	[poi (?Hbs) eh:: Hbs (.) Ad Egd più Igl (.) poi rifacciamo anche Rtr Dtha (.) 01.07.04, questi >questi <u>qua</u> :< sono:, questi <u>qua</u> sono enzimi del fegato sempre, (.) per vedere come funziona il fegato
4.	.	Mhm
		questi l'antigene che lei è posit <u>i</u> :va, l'antigene

5.	.	<p>Austra:lia, dell'epatite, per vedere come sta anda:ndo e questo e:- era positiva anche a: al coso della sifilide perché &gt;probabilmente&lt; è stata <u>curata</u>, perché l'Rpr è negati:vo &gt;(mentre) qui er- era positivo &lt; facciamo un controllo per vedere il <u>tasso</u> (.) per controllare il tasso, se è sempre eleva:to (.) qual era,<u>questo</u>?</p> <p>((lo mostra alla mediatrice))</p> <p>(xxx) proviamo a vedere se si è abbassato o no. (.) dovete tenere sempre con sé questi esa:mi:, fare questi <u>qua</u>, e poi (.) in settembre quando ha fatto tutto ci rivediamo. [questa ] è tutta roba sua dire:i eh?</p>
6.	.	[ok] questa è di: <u>qua</u> che: abbiám fatto fotocopia di lasciare dentro [a cartella.
7	.	[sono due diverse [sai?
8.	.	[sì abbiám fatto due diverse=
9.	.	=ah, ce l'ha lei?
0.	.	si si [abbiám fatto noi

0.	.	si si [abbiamo fatto noi
1.	.	[ah:: allora tutto chiaro <u>benissimo</u> , così le è più chiara la situazione.
2.	.	EH::M sister (xxx)
3.		Mhm
4.	.	<p>doctor says (.) <u>now</u>, before you go and do that one of September, he's writing another test for you, to see how your li- liver kidney an- everything's (.) working, if it's working well <u>eh</u>? so:: you go and take this we take the appointment there now.</p> <p><i>((riferito alla segreteria del consultorio))</i></p>
5.	.	ok=



6.	.	=a:nd you take the appointment then you are going to do it in Policlini[co.
7.	.	[ok]
8.	.	then <u>after</u> you have the result you should bring it for the doctor to see.
9.	.	before I do it September
0.	.	eh:.,(( <i>in senso di conferma</i> )) then you should do that September you and your husband when you <u>have</u> the result then bring it to him to see also [(.) and see <u>how</u> it is (.) mhm?
1.	.	[ok
2.	.	Ok
3.	.	a posto