

## La mediazione nella prospettiva dell'integrazione degli immigrati

Di Silvio Lugnano

L'esigenza di facilitare l'inserimento dell'immigrato deve passare attraverso la sua integrazione culturale, da un lato salvaguardando i tratti specifici dell'identità, dall'altro favorendo negli autoctoni il riconoscimento ed il rispetto dell'"altro".

L'immigrazione inizia finalmente ad essere percepita, come una questione riguardante a pieno titolo la sfera socio-culturale, nonchè ogni tipo di relazione ipotizzabile tra autoctoni e popolazione immigrata, all'interno del contesto nazionale. Parlare di dinamiche interculturali, significa infatti, parlare di relazioni e interazioni tra soggetti e gruppi portatori di culture che, si definiscono e si autorappresentano come differenti. Un'analisi di taglio antropologico non può prescindere dalla constatazione che tale interazione si costruisce attorno ad aspettative reciproche che tengano conto in modo preponderante della variabile etnico-culturale.

L'evolversi di tali dinamiche verso modelli di interazione improntati all'apertura ovvero alla chiusura comunicativa, alla molteplicità ovvero all'omogeneità etnico-culturale, dipenderà dalla capacità delle varie componenti di negoziare strategicamente le proprie identificazioni. Su questa importante capacità, connessa alla natura intrinsecamente plastica e dialogica di ogni identità, si gioca il futuro delle società multietniche. Senza negoziazioni strategiche e bilaterali, l'identità etnica corre il rischio di essere assolutizzata (eticizzazione dei rapporti sociali) o, all'opposto, messa al bando (assimilazione-mimetizzazione), decretando l'incapacità di costruire l'interazione su confini deboli e permeabili.

Ecco perché ci si sofferma su una fascia di popolazione che rappresenta una sorta di "catalizzatore" delle problematiche interculturali: gli immigrati, chiamati a costruire la propria identità, muovendosi tra spazi e tempi del quotidiano comuni ai propri coetanei (servizi educativi, tempo libero...) e spazi e tempi caratterizzati invece da forti discontinuità (legami familiari, riti e cerimonialità legate alla cultura d'origine, vita vissuta in patria...).

Il fenomeno dell'immigrazione è stato definito come una delle sfide più impegnative del prossimo secolo. Eppure, questa particolare forma di mobilità - così difficile da definire, visti gli aspetti svariati in cui storicamente si manifesta, caratterizza l'umanità sin dai primordi della sua esistenza, ed è responsabile delle più profonde modificazioni storiche, economiche, culturali e sociali di ogni epoca.

Le "nuove migrazioni" ed in special modo le migrazioni internazionali, si caratterizzeranno dunque per la loro inevitabile "contaminazione" con i fenomeni globali [N.Cibella, 2002.]. I loro tratti

inediti troveranno spiegazione in quelle ampie modificazioni planetarie che vanno sotto il termine, ormai inflazionato, di globalizzazione.

A giustificare il termine nuove migrazioni, concorrono fattori precisi, quali fra tutti il carattere di spontaneità/incontrollabilità con cui il fenomeno si manifesta: non più un'importazione più o meno programmata di manodopera, ma una spontanea e disperata risposta a problemi derivanti dal nuovo ordine economico mondiale, responsabile dei crescenti squilibri tra Nord e Sud del pianeta. Non a caso il bacino del Mediterraneo, teatro di gran parte degli attuali spostamenti, appare oggi come una delle aree dove più marcato risulta il divario tra Paesi delle due sponde opposte.

Il fenomeno migratorio sta assumendo anche in Italia, come già è avvenuto in altri paesi dell'Unione europea, una dimensione più marcatamente strutturale. Questa maggiore stabilità, viene resa evidente, dall'aumento continuo delle presenze, dall'avanzato processo di ricomposizione di nuclei familiare, dal notevole numero di minori, figli di immigrati (in prevalenza nati in Italia) e, dal crescente inserimento della manodopera immigrata nel mondo del lavoro. Le aree di provenienza, si estendono e finiscono per interessare quasi tutti i paesi del Terzo mondo, colpiti da una crisi economica senza precedenti e per di più senza alcuna concreta prospettiva di risoluzione a breve o a medio termine.

Per i nuovi arrivati, deve essere reso più agevole l'accesso ai servizi pubblici, da rimodellare in maniera tale, da poter rispondere anche alle esigenze di questa nuova utenza<sup>1</sup>. Resta però il fatto che l'utente immigrato si trova in una più accentuata situazione di bisogno e di maggiore insicurezza, per la scarsa conoscenza dei meccanismi della nuova società. Ciò esige da un lato, un forte impegno di semplificazione amministrativa e dall'altro, la messa a disposizione di una figura facilitatrice, che si adoperi per decodificare e raccordare i codici della società di accoglienza e di quella di arrivo e, all'occorrenza, si faccia carico di tradurre, interpretare e anche riempire la modulistica, evitando i malintesi, le lungaggini e nei casi estremi la perdita dei diritti. Questa è una funzione, conosciuta in molti paesi di immigrazione, dove si parla di interpretariato di contatto e di conversazione o, di interpretariato sociale, comunitario e culturale, accentuando così la valenza tecnico-professionale nel primo caso e quella socio-culturale nel secondo.

---

<sup>1</sup> L'eventuale integrazione, vista in questi termini, rappresenta la reale possibilità per i nuovi residenti, di diventare dei partecipanti attivi alla vita economica, sociale, civica e culturale del paese in cui vivono. Potendo essi esercitare "la capacità di confrontare e di scambiare - in una posizione di parità e di partecipazione- valori, norme, modelli di comportamento", gli stessi possono anche diventare risorsa piena e effettivamente propositiva, ottenendo in parallelo, il "rafforzamento delle proprie risorse (intellettuali, affettive, culturali)". In tale prospettiva anche la "cittadinanza", diventa un diritto da ricondurre ad assunti diversi da quelli più consueti. Anche sul piano istituzionale essa va ripensata, non fosse altro che per tenere conto di come la stabilizzazione della popolazione immigrata, il suo radicamento e la sua partecipazione alla vita economico-sociale, implicino un maggior peso dei principi dello "jus soli" (essere nati nel paese di accoglienza) e dello "jus domicili" (aver vissuto nel paese), rispetto a quello dello "jus sanguinis" (la discendenza, il diritto di sangue), ancora privilegiato nel nostro come in altri paesi.

Gli immigrati da tempo residenti, e specialmente quelli nati in Italia, senza rinunciare all'attaccamento alla loro cultura di origine, sono chiamati ad acquisire una flessibilità che, consenta loro di inserirsi in maniera più approfondita nel nuovo contesto, contribuendo così, alla costruzione di una sintesi societaria più ricca che veda anche gli italiani coinvolti in un processo di cambiamento.

A questo livello, è indispensabile la mediazione culturale che a differenza dell'interpretariato sociale, non si occupa direttamente di facilitare l'accesso del singolo immigrato ai servizi, bensì, opera in ambito sociale e si fa carico di favorire una sorta di transizione culturale che, impegna italiani e immigrati e, consente di inquadrare in maniera non conflittuale, le nuove specificità culturali, favorendo i percorsi di reciproco scambio e, promuovendo sia tra gli italiani che tra gli immigrati, interventi di sensibilizzazione ed educazione alle prospettive interculturali.

Entrambi i tipi di intervento sono, seppure a livelli differenti, un derivato dell'impegno necessario in una società plurilingue, multietnica e multiculturale che, evidenzia, la necessità di diffondere su tutto il territorio, un'organica politica di integrazione a favore di questa categoria di "nuovi cittadini", diventati parte stabile della popolazione residente.

La mediazione in particolare, si iscrive all'interno delle strategie adottate per favorire l'incontro ed il dialogo tra persone che appartengono ad universi culturali diversi, nel tentativo di rendere effettivi i piani dell'integrazione e dell'interculturalità, il pieno riconoscimento e rispetto delle diversità e dei diritti della persona. Si esplica preliminarmente, come azione volta a facilitare le quotidiane relazioni tra gli immigrati e gli operatori dei servizi o delle istituzioni del paese di accoglienza. In questa sua funzione, di per sé legata al concreto e allo strumentale, essa tuttavia porta con sé, un risvolto di estrema rilevanza simbolica ed educativa. Infatti, per gli attori in gioco, in specie per gli autoctoni- la parte forte della relazione-, tale mediazione fornisce o dovrebbe fornire, l'occasione per un lavoro di riflessione su se stessi e sui propri assunti culturali, sui relativi valori e credenze di riferimento, rendendo esplicita la loro relatività e "parzialità", proprio nel contatto fattuale con patrimoni culturali "altri", diversi, estranei. In tal senso, la mediazione culturale, mentre può stimolare nel concreto, l'abbandono di immagini autoreferenziali ed etnocentriche, promuovendo reciproche aperture e arricchimenti, rende inevitabilmente anche tangibile, il nodo che sottostà all'integrazione e, in primo luogo, alla comunicazione interculturale.

In altre parole, essa mette a nudo ciò che costituisce la risorsa e, al tempo stesso, la problematica connessa all'incontro di "sistemi di significati diversi e contrapposti", punti di vista, spiegazioni dei fenomeni, non immediatamente confrontabili.

In effetti, è la cultura di appartenenza ciò che è in gioco, nei rapporti tra autoctoni e immigrati, ciò che, per i peculiari ambiti d'intervento della mediazione culturale, costituisce la primaria difficoltà

da affrontare, nonché il terreno sul quale lavorare, per promuovere i maggiori frutti della relazione interculturale.

Guardando allo specifico dei problemi della comunicazione interculturale [D.Trevisani, 2005. p.172 ], è in tal senso rilevabile che, questi non nascono sostanzialmente dalle differenze linguistiche, ma soprattutto dai diversi sistemi culturali e, dalle connesse modalità di concepire e agire nel mondo, modalità incarnate nei diversi idiomi e parole, cui più direttamente si riconducono incomprensioni e incomunicabilità. In contesti, formali o informali, nei quali diventa oramai quotidiano l'incontro tra autoctoni e immigrati, si moltiplicano le difficoltà di comunicazione e si creano possibili incomprensioni<sup>2</sup>, fraintendimenti e scontri a causa dei diversi assunti culturali e, delle diverse concezioni e letture dei fenomeni espresse dagli individui. Per tentare di contenere le tensioni, e di ripristinare modalità comunicative efficaci, si fa sempre più strada, anche nel nostro paese tale funzione di mediazione culturale, basata sul concetto di comunicazione interculturale<sup>3</sup>, pratica che, associata ad altre attività ed interventi, si può rivelare estremamente produttiva. Ormai la nostra società, è diventata multietnica e pluriculturale, ma la multiculturalità della società non significa incontro e dialogo; possibilità di creare le condizioni per uno scambio positivo e una reciprocità necessaria a qualsiasi forma di convivialità. La questione che si pone in tutti i luoghi di vita sociale è: come favorire l'incontro con la diversità. Se l'intercultura non esiste come prodotto, essa può esistere come processo che cerca di intervenire sui pregiudizi e - indirettamente e per via "culturale"- sui rapporti di forza, onde salvaguardare i due aspetti delle relazioni interculturali: l'incontro e la differenza. Se questi due fattori non esistono, non esiste relazione interculturale, ma solo lo svolgersi di dinamiche che potremmo definire di assimilazione o di integrazione, a secondo del punto di vista che abbiamo. L'educazione interculturale, dovrebbe favorire un incontro, ove la differenza non venga sacrificata sull'altare dell' assimilazione. Alcune parole chiavi: incontro,

---

<sup>2</sup> Si può in tal senso rilevare che, dietro le differenti lingue materne si ritrovino non pure diversità dei significanti fonetici, ma modi di categorizzare e organizzare il mondo, ossia specifici codici culturali, che includono peculiari sistemi di percepire, interpretare, attribuire significato e valore agli eventi.

<sup>3</sup>La comunicazione interculturale si occupa di come restituire la "capacità di funzionamento" della persona immigrata in un contesto socialmente e culturalmente nuovo. La comunicazione in un contesto multiculturale implica la capacità di porsi in maniera dialogica nel rapporto con l'Altro, nel nostro caso con l'immigrato.

Una mediazione culturale che gestisca la comunicazione interculturale anche nel contesto dei servizi, servizi alle persone (Servizio sanitario, servizio sociale, servizio per l'impiego e servizio scolastico) che producono dei beni relazionali e creano relazione di aiuto. Bisogna evitare di fare delle generalizzazioni; per esempio è vero che i popoli di religione islamica presentano dei tratti comuni, ma è anche vero che, questo mondo va dall'Africa del Nord all'Asia(dal Marocco all'Indonesia, e il modo di praticare l'Islam in marocco non è identico a quello dell'Indonesia. Ma il concetto di "area culturale", permette tuttavia un approccio più aperto consapevole ai " Modelli di cultura" cioè a quella "connessione di tratti culturali" che caratterizzano i mondi socio-culturali, da cui provengono gli immigrati. L'immigrato è portatore del suo modello di cultura originario e non può essere semplicemente identificato a questo: il percorso di ogni immigrato, è una storia a sé: Ogni immigrato è anzitutto un emigrato; una persona che ha lasciato il proprio paese di origine. L'emigrato trasporta con sé il proprio modello culturale di appartenenza, ma lo fa in modo del tutto personale.

Ogni storia di migrazione è una storia a sé; l'immigrato non può essere identificato soltanto con il proprio modello culturale di provenienza. Va colto la specificità della sua storia come persona .Non può essere inglobato all'interno di una categoria generale, che spesso non spiega niente. Ogni immigrato ha una biografia e una storia, una sua esperienza prima di arrivare in Italia. L'operatore deve usare il metodo biografico, per ricostruire l'insieme delle esperienze dell'immigrato.

differenza, assimilazione, integrazione. Non ci può essere incontro se non c'è accoglienza della differenza: se la differenza viene negata, non c'è accoglienza. Se la differenza è negata, c'è esclusione o assimilazione: c'è una integrazione vista e concepita come assimilazione, cioè come non accoglienza della differenza e possibilità d'inserimento per l'immigrato con la sua specificità. Gli immigrati sono presenti in tutti i momenti della vita sociale, lavorano e mandano i figli a scuola; questo richiede da parte della società italiana e della rete dei servizi sul territorio un approccio interculturale. In tutta l'organizzazione dei servizi la questione posta è: come organizzare l'accoglienza per favorire l'accesso ai servizi ai cittadini immigrati. Accoglienza, accesso, orientamento, presa in carico e accompagnamento, sono momenti diversi del processo interculturale nella gestione stessa del sistema dei servizi. Tuttavia bisogna capire che non c'è un noi e un loro, ma che c'è un nuovo noi, cioè una comunità dove sono presenti gli immigrati che sono parte integranti dello spazio di cittadinanza. Per favorire l'accoglienza e l'inserimento socio-culturale degli immigrati, non bisogna creare dei luoghi separati per loro ma, prevedere delle risposte specifiche ai loro bisogni specifici, nei luoghi previsti per tutti. Bisogna puntare sulla multiculturalità dei servizi: sull'aggiornamento dei metodi di lavoro per rispondere ai nuovi bisogni, di cui sono portatori gli immigrati. Questo implica, la formazione del personale dei servizi ma anche l'inserimento di nuove figure, come quella del mediatore culturale che può aiutare a comprendere e quindi a migliorare il funzionamento del servizio. Diventa importante, creare le mediazioni necessarie per favorire la comunicazione nei diversi punti della rete dei servizi: front office(prima accoglienza), seconda accoglienza(servizio di orientamento), presa in carico e accompagnamento. In queste diverse situazioni della gestione dei servizi, occorre farsi alcune domande: qual è il ruolo e la funzione dell'operatore nella gestione dei servizi, a contatto con le persone immigrate, come evitare gli equivoci comunicativi nella relazione con gli immigrati, come gestire le proprie proiezioni sull'immigrato (pregiudizi e stereotipi), come essere contemporaneamente coinvolti e distanti. Solo un primo lavoro di "mediazione intraculturale", un lavoro su sé stesso, può permettere all'operatore di acquisire gli strumenti e le competenze necessarie, per comunicare in termini comprensibili e fruibili per l'utente immigrata.

Essa infatti, favorendo l'ascolto e la "traduzione" (non solo linguistica) dei diversi assunti, concezioni, rappresentazioni che sono alla base dei comportamenti quotidiani, può creare le condizioni per un rapporto più consapevole e per una conoscenza più approfondita del carattere "culturale" dei diversi modi di porsi e di pensare, "educando" all'interculturalità e sostenendo, nel concreto dei rapporti tra cittadini, istituzioni e servizi, le politiche di integrazione. Il supporto fornito dalla mediazione culturale, allora non può ridursi in nessun caso alla semplice funzione di interpretariato.

Comporta invece, creare un ponte, una via percorribile da entrambi gli interlocutori, per rendere compatibili le rispettive cornici culturali, quei presupposti per i quali uno stesso comportamento, una parola, un gesto, possono assumere significati antitetici, all'interno delle diverse frame di riferimento. Sono questi ultimi, sistemi di significati "incommensurabili", quindi non riducibili gli uni agli altri e non gerarchizzabili, se non in una prospettiva etnocentrica.

La mediazione interculturale, a partire dalla "doppia appartenenza", presupposta in coloro che la esercitano, è in tal senso preposta a far in modo che l'immigrato e l'autoctono possano, in primo luogo, rendersi conto di tali diverse cornici interpretative comprendendone i valori.

L'intento, quanto mai problematico e continuamente perfettibile, non dovrebbe essere pertanto quello di far pervenire alla costruzione di un unico sistema di valori, ma piuttosto quello di rendere comprensibili e conciliabili sistemi "incommensurabili", salvaguardando la dignità, i diritti della persona e il valore della relazione.

La mediazione culturale, nella sua più autentica funzione di promotrice di un dialogo che, è poi responsabilità e competenza degli interlocutori, deve in tal senso, rendere consapevoli le parti in gioco della fatica e, insieme, delle opportunità insite nel comprendere l'altro, rinunciando per parte sua, a idee di onnipotenza e accettando i propri limiti.

Per quanto riguarda i concreti contesti quotidiani, in cui può essere chiamata ad intervenire, dalla scuola ai servizi socio-sanitari, essa dovrebbe riuscire a mettere in luce, di volta in volta, i cambiamenti di prospettiva necessari ad operatori o soggetti autoctoni e persone-utenti immigrati, per pervenire ad una gestione negoziata, della specifica situazione e dei significati e valori in essa coinvolti.

Le problematiche del rapporto interculturale, si fanno infatti più evidenti proprio nella tangibilità e nelle esigenze insite in tali situazioni [S.Di Bella, F. Cacciavillani, 2002.].

E' qui in effetti che si rendono palesi e cogenti, i portati che i diversi assunti culturali, inducono nella concezione della scuola e dell'istruzione, del corpo, della salute, della malattia, della gerarchia, dello spazio, del tempo, ossia in tutti quei fattori messi in gioco nell'interazione e costitutivi della stessa, in quanto parametri di interpretazione degli eventi, di gestione dei rapporti interpersonali, di valutazione dei fatti.

Si tratta di un insieme innumerevole di riferimenti, per lo più taciti e inconsapevoli, che informano tutto l'agire delle persone: dalla gestualità al modo di porsi, dal modo di intendere le domande, ai canoni della "buona educazione", da ciò di cui è lecito parlare, a quanto ispira la logica cooperativa o competitiva dei rapporti con gli altri.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Si fa riferimento all'insieme dei "file di sistema" a cui ogni comunicante accede, durante uno scambio comunicativo, per regolare i parametri d'emissione e interpretazione, verbali e non verbali (lessico, tono della voce, registro, postura, ecc.). Tale "sistema operativo" della mente, costituisce un complesso insieme di valori e concezioni talmente interiorizzato e radicato in ogni persona, da risultare

Bisogna quindi, prima soffermarsi, sulla necessità di una semplificazione amministrativa, tesa ad agevolare gli adempimenti a carico degli immigrati, per poi entrare nel merito della mediazione culturale e dei mediatori culturali, nel contesto normativo delineatosi dopo la legge 40/1998.

Il modello di integrazione, recepito dalla legge 40/1998, afferma da una parte, l'universalismo dei diritti e riconosce dall'altra, come valore, le diversità delle culture di appartenenza, purché non contrastino con i valori fondamentali della società italiana, che anche gli immigrati sono tenuti a condividere.

Funzionale a questo modello, è la sperimentazione di nuove forme di rapporti e comportamenti che favoriscano l'inclusione degli immigrati e uno scambio con le loro culture.

Affinché il modello di integrazione, prescelto dal legislatore, possa realizzarsi concretamente, si richiede a livello di mentalità degli operatori e di scelte operative presso le sedi decisionali, una flessibilità aperta alla reciprocità così che, le diverse identità culturali, senza essere minacciate o rifiutate, confluiscono in un terreno che, seppure unitario, quanto alle regole fondamentali di convivenza, rimane caratterizzato dalla presenza di persone, con appartenenze multiple e, di conseguenza, da un dinamismo improntato sul confronto dialettico e sulla valorizzazione reciproca (lingue, espressioni letterarie, valori, tradizioni, sistemi sociali e giuridici).

E' qui, che interviene la mediazione culturale, a favorire la disponibilità all'incontro e allo scambio di chi "ospita" e di chi viene "ospitato", per il raggiungimento di obiettivi comuni di sviluppo, capaci di arricchire l'intera società.

La mediazione culturale si presenta, come una professione che ha l'obiettivo di facilitare le relazioni tra gli autoctoni ed i cittadini stranieri [F.Pittau, 2002.], con l'intento di promuovere la reciproca conoscenza e comprensione, al fine di favorire un rapporto positivo, fra soggetti di culture diverse. Infatti, le peculiarità che maggiormente caratterizzano i mediatori culturali, sono la competenza comunicativa, l'empatia, l'ascolto attivo e la conoscenza sia del Paese di accoglienza, sia del Paese di provenienza (cultura, leggi, tradizioni, ecc.).

E' da considerare un vero e proprio ponte, tra le due parti, lì dove agevola, il processo di integrazione degli immigrati e di mutamento della società italiana che li accoglie, in un comune impegno di reciproco adattamento.

Ma, il compito della mediazione culturale, non si esaurisce nel facilitare le pratiche amministrative ai nuovi venuti, il che porterebbe a qualificarla come emergenziale.

---

scontato e assolutamente naturale, ma altresì assolutamente specifico e tutt'altro che universale. Ed è a questo sistema che, nella comunicazione tra culture diverse, si riconduce la rispettiva in traducibilità dei "file-messaggi" scambiati, nonché la perdita delle loro più sostanziali "formattazioni" quando non ci sia la consapevolezza e volontà di portare allo scoperto e mettere in gioco, il "software-cultura" che li crea.

Nel senso più pieno, la mediazione culturale consiste sì, in un'azione d'insieme, che favorisce l'integrazione culturale degli immigrati residenti in Italia e la loro accettazione da parte degli italiani, ma il tutto, su un piano di pari dignità. Accanto alla dimensione personale della mediazione, vi è quindi quella collettiva, che coinvolge gruppi e associazioni, favorendone una vera e propria integrazione societaria.

La mediazione, così intesa, è l'anima della politica migratoria e della stessa integrazione perché, collocandosi al termine di quelle decisioni che hanno una prevalente natura strumentale (determinazione dei flussi, normativa sul soggiorno, funzionamento della pubblica amministrazione), porta a interrogarsi sul significato della convivenza di persone di culture differenti e, a individuare e a rendere operanti, le possibilità di un raccordo funzionale ed arricchente<sup>5</sup>.

E' a questo livello, che si gioca la riuscita della politica migratoria, mostrando cioè nel concreto che, le diversità possono essere coordinate in un disegno unitario, condiviso dalla popolazione locale e dai nuovi venuti.

---

<sup>5</sup>La riflessione sulla mediazione culturale, ha inizio alla fine degli anni novanta, allorché il fenomeno dell'immigrazione, pose questioni dapprima organizzative e successivamente di riflessione pedagogico-didattica, fino a determinare le scelte di politica scolastica. L'utilizzo della mediazione, nell'interazione fra soggetti provenienti da pluriversi culturali, non è certo cosa nuova, né nella realtà scolastica, né in quella dei servizi sociali, anche se ancora in fase sperimentale; la novità per la nostra realtà, è stata di poter sperimentare un nuovo approccio alle pratiche della mediazione, considerandole fondanti la relazione di insegnamento apprendimento e conseguentemente ogni tipo di interrelazione culturale. Da qui l'idea che un'opera di mediazione culturale nella scuola, potesse e dovesse essere condotta "a due mani", cioè, da insegnanti qualificatisi come mediatori culturali e mediatori di madrelingua, formati in un percorso di studio, riflessione e progettazione comuni, con l'obiettivo di implementare pratiche di mediazione pensate e congeniate, rispetto alle caratteristiche del nostro territorio, dell'utenza e delle professionalità, coinvolte nelle quotidiane dinamiche educative. Il modello di mediazione culturale, dunque nasce e si sviluppa dalla riflessione teorica legata alla costante pratica della formazione, perpetrata sia in specifici corsi d'approfondimento, sia all'interno di percorsi di ricerca-azione) sia, anche dall'osservazione delle pratiche della mediazione stessa, in un'opera di monitoraggio, volto all'individuazione di tutti i possibili scenari d'applicazione, valutando costi e benefici e traendone ulteriori riferimenti, per qualificare questo importante servizio all'incontro.

Vengono individuate le seguenti caratteristiche di "un buon mediatore": imparare ad imparare, possedere un minimo d'arte ermeneutica, conoscere le sensibilità culturali inviolabili, possedere la lingua dell'altro, essere consapevole che ogni traduzione è un'interpretazione

Inoltre, l'ascolto attivo presuppone il pensare, che ha chi ascolta prima di determinare il significato dell'enunciato. Pensare attivamente, significa uscire dal proprio universo culturale e, imparando ad imparare, ricercare modalità creative di intendere universi altri, considerando che le proprie categorie di riferimento, potrebbero non essere adeguate per comprendere quel contesto, quella circostanza, quel pensato.

Ogni nostro gesto, movimento, postura, determinano comunicazione, a volte oltre e più delle parole; inoltre ogni interpretazione, di ciò che assumiamo come inteso, è determinata dalle emozioni che proviamo in quel momento che fungono da "traduttori" delle nostre conversazioni, in special modo, quando queste sono o nascondono conflitti di cui, spesso, non siamo ancora consapevoli. La frequentazione, si pone come binario di transito per gli altri assunti, che, pur potendo essere praticati anche in occasioni estemporanee, identificano una specifica modalità d'approccio che può essere ben spesa, solo attraverso una costante frequentazione di altri mondi possibili. Ciò d'altronde, permette e garantisce, di non cadere in generalizzazioni sterili e lontane dalla cura delle singole diversità che, pur potendosi inquadrare in una matrice culturale, rappresentano "quei soggetti in quegli specifici contesti di relazione". Lo scambio, si basa sul riconoscimento reciproco e sottende l'interazione fondata sulla cooperazione.

Si vince, allora, l'obiettivo generale di utilizzo della mediazione, quale pratica educativa: la mediazione, prima ancora che evidenziare o sanare conflitti, deve tendere a stabilire relazioni di incontro e di scoperta, contribuendo a far oltrepassare i confini di senso propri ad ogni identità per legittimarne altri -