

## La Mediazione Linguistico Culturale nei servizi di prossimità e nel lavoro di strada

di Andrea Morniroli e Maddalena Pinto

### *Raggiungere universi complessi: la funzione dei servizi di prossimità*

In ogni grande città, vi sono strade, piazze, luoghi di varia natura e configurazione, periferie umane e sociali che spesso diventano universi dagli odori forti dove un eterogeneo insieme di uomini e donne agisce un sistema complesso di relazioni, spesso fatto di dolore, rabbia, degrado e violenza, ma anche di auto mutuo aiuto, affetto e solidarietà.

Universi che quasi sempre sono complessi, articolati e di difficile lettura, dove tutto si intreccia e appare rarefatto, dove spesso le domande sono confuse o sovrapposte, dove è complicato separare il bianco dal nero perché a prevalere è il grigio, l'ambiguità, il continuo passaggio nei comportamenti e nelle relazioni tra disponibilità e rifiuto.

Sono questi i luoghi dove con più frequenza vivono le componenti più fragili della popolazione migrante, da un lato perché è in tali contesti che, per quanto fatiscenti e degradati, è più facile trovare opportunità lavorative e abitative, d'altra parte perché la confusione, la precarietà, l'illegalità diffusa, l'abitudine all'arrangiarsi, coinvolgendo tutta la popolazione e non solo gli immigrati e le immigrate, riducono le distanze e le differenze tra migranti e italiani, rendendo meno visibile e meno preoccupante la presenza straniera. Una sorta di convivenza dove le similitudini si riconoscono al ribasso, fondata sulla percezione che il problema non è l'immigrato, il matto, la prostituta, ma la necessità di tirare avanti, di "arrivare a fine mese".

È qui che si incontrano con più facilità i migranti e le migranti che si trovano a vivere problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti o da abuso di alcol, i senza fissa dimora, gli uomini e le donne coinvolte nei circuiti di prostituzione, i minori soli non accompagnati. Ma anche, ed in modo sempre più diffuso e allarmante, le persone rischiate in situazione di clandestinità vuoi dall'irrigidimento della normativa in materia di immigrazione, vuoi dagli effetti della crisi economica che ha fatto fallire migliaia di progetti migratori

Sono persone che se pur molto differenti tra loro hanno alcune comuni esigenze che potremmo definire come "necessità umane e sociali indispensabili", quali, ad esempio, l'essere ascoltate, raggiunte dai servizi, comprese e rispettate nei loro bisogni. Soprattutto hanno un'esigenza urgente, più o meno consapevole, di avviare relazioni che le facciano sentire un po' meno sole. Sono, ancora, persone che hanno bisogno di spazi di servizio capaci, attraverso la risposta a bisogni immediati e materiali, di attivare una possibile presa in carico concreta e complessiva, in grado da un lato di riconoscere la persona nella sua molteplicità di aspettative e risorse, d'altra parte di rendere possibili, o almeno sperimentabili, processi di emancipazione e uscita dalle condizioni di marginalità.

Ma, allo stesso tempo, non è facile contattare e rapportarsi con tali contesti. Infatti, la relazione con chi vive tali condizioni può definirsi come ambito estremamente delicato e precario, caratterizzato da andamenti contraddittori e non lineari, dove la fiducia, la disponibilità ad affidarsi, può variare a seconda dei momenti a volte con rapidi e profondi cambiamenti.

Sono uomini e donne che nell'attraversare difficoltà e sofferenze, da un lato hanno imparato a difendersi ad iniziare dal non scoprirsi con facilità nei sentimenti più profondi e nelle aspettative e, d'altra parte, ad usare l'ambiguità e la furbizia come cardini su cui impostare le relazioni. Non per cattiveria, ma con l'obiettivo di farsi meno male possibile essendo abituate ad un sistema di relazioni dove normalmente non sono riconosciute come persone ma, a seconda dei casi, come merce, fastidio, potenziale nemico.

Inoltre, sono spesso individui diffidenti e spaventati, non abituati al rapporto con i servizi o, peggio ancora completamente passivi, sfiduciati, convinti che non rimane altro che *"l'arrendersi al destino"*, all'idea *"... che non posso più fare nulla di utile per me"*.

Ed è per tutte queste ragioni che i servizi di prossimità e il lavoro di strada diventano interventi ed approcci metodologici indispensabili ad avviare relazioni e collaborazioni con gli uomini e le donne che vivono tali situazioni e contesti socio-relazionali.

Infatti, tali metodologie non si limitano all'attesa ma sanno raggiungere le persone nei loro luoghi di vita e relazione e, allo stesso tempo, le sanno incontrare calibrandosi ai loro bisogni e tempi, senza invasività e giudizio, sapendo essere pazienti nell'ascolto e nella definizione delle priorità.

Ciò assume una particolare rilevanza se si pensa che i servizi di prossimità, le loro metodologie, a volte sono le uniche che possono essere ipotizzate per intercettare e "agganciare" persone che per possibilità, volontà, esasperazione delle situazioni di fragilità e marginalità, difficilmente entrerebbero in contatto con il sistema più tradizionale dei servizi presenti sul territorio.

I servizi di prossimità, ancora, consentono di stare nelle contraddizioni e aiutano gli operatori ad uscire dalle "sicurezze" dei luoghi protetti dei servizi, li stimolano a mettersi in gioco, a costruire relazioni più "sagge", anche se più informali e meno rigide, con i destinatari, perché più vicine, più attente, più paritarie, capaci di percepire tutte le possibili forme di comunicazione e relazione. In altre parole, andare in strada, significa essere disponibili a fare a meno di quella sorta di "incantesimo rassicurante" che è la scrivania che si frappone tra l'operatore e il destinatario. Significa, ancora, sapere che si va a casa di altri e che per questo occorre chiedere permesso, avere la sensibilità di domandare "scusa ti posso disturbare".

Riassumendo si può affermare che i servizi di prossimità, nella loro variegata configurazione, in qualche modo mettono in discussione alcuni dei paradigmi su cui si è basata la struttura più tradizionale del sistema dei servizi sociali. Infatti, tali interventi introducono una filosofia dell'idea di relazione d'aiuto costruita su più luoghi e basata su patti sociali successivi. Pongono come elemento di centralità la valorizzazione della risorsa "persona" e i processi di empowerment, mentre prima tutto ruotava intorno alla definizione e risposta ai bisogni. Trasformano il ruolo dell'operatore, visto non più come il "portatore di verità", ma come *"attore di un processo di cambiamento verso le possibili soluzioni"*.

*I servizi di prossimità e le fragilità dei migranti: la mediazione come linguaggio per interpretare una relazione complicata.*

Se fin'ora abbiamo provato a descrivere come i servizi di prossimità possano giocare un ruolo dirimente nella relazione con le aree della marginalità urbana, si intende ora approfondire come altrettanto determinante sia il ruolo della mediazione culturale nel contatto e nell'aggancio della componente migrante che vive e abita tali luoghi.

In primis va messo in evidenza come la lingua comune, spesso l'aver vissuto storie analoghe, insieme all'aver condiviso la fatica del percorso migratorio, sono elementi che immediatamente comunicano vicinanza, attenzione, voglia di "occuparsi" di te. In sostanza, la mediazione è la metodologia che diventa il ponte che favorisce l'incontro, il primo contatto, l'aggancio tra due parti che, se pur desiderose di incontrarsi, non hanno da sole tutti gli strumenti e i linguaggi che possono facilitare e concretizzare tale disponibilità ad entrare in relazione.

Per tale ragione è del tutto evidente che negli interventi di strada e più in generale in tutti i servizi e i presidi a bassa soglia il mediatore linguistico culturale non può avere un ruolo per così dire neutro, ovvero sostanzialmente centrato sulla facilitazione della relazione servizio/destinatario, magari mantenendo una posizione collaterale o saltuaria nei confronti dell'équipe di lavoro. Qui è il mediatore, soprattutto all'inizio della relazione, con la sua presenza, con il suo "esserci in strada" a rappresentare il servizio stesso, a guidare e orientare l'intera équipe nella relazione con i destinatari e il loro contesto socio-relazionale. Nel lavoro in strada, infatti, non c'è struttura, non ci sono cornici e presidi, ma solo l'operatore/mediatore con il suo corpo, le sue competenze, la sua abilità ad entrare in relazione.

Il mediatore, inoltre, anche nei contesti di strada aiuta l'équipe a leggere ed interpretare le relazioni e i comportamenti tenendo conto dei fattori culturali che possono determinarli. Per fare un solo esempio, si può richiamare l'importante ruolo che le mediatrici culturali hanno giocato non solo nell'avviare una relazione con le donne dell'Est vittime di tratta a fini di sfruttamento sessuale, ma anche nel chiarire ai servizi come fosse prioritario e necessario

costruire nelle donne stesse la percezione di essere sfruttate. Infatti, in molti casi, lo sfruttatore, legato alle ragazze da legami affettivi o familiari, agiva il proprio controllo mischiando pressioni e violenze psico-fisiche a momenti di attenzione e cura, lasciando trapelare ad arte anche un coinvolgimento sentimentale, aumentando così il proprio potere sulla donna. Aiutato in questo, da una cultura di provenienza dove il ruolo subalterno e servile della donna nelle relazioni di genere, specie nei confronti dei compagni/mariti, era considerato del tutto normale, a volte fino a considerare il controllo esasperato e la violenza come dimostrazioni di interesse e amore.

Tornando al generale, proprio per l'informalità dell'ambito di lavoro e per la molteplicità delle situazioni e dei contesti è più difficile che per altri settori dell'intervento di mediazione, definire con precisione un mansionario di funzioni e competenze del mediatore. In ogni caso, si possono indicare come finalità trasversali quelle di promuovere e attivare:

- interventi di prevenzione e tutela sanitaria, nonché di abbassamento dei rischi, fisici e psicologici, legati ad un determinato comportamento
- azioni costanti di ricerca, analisi dei fenomeni sociali sui quali si interviene (la strada, la piazza sono grandi luoghi di osservazione; l'operatore, fuori dal ruolo e dal mandato tradizionale di un rapporto che si determina in un ufficio o all'interno del servizio, naturalmente si pone con la stessa attenzione del turista che per la prima volta arriva in una città: si è costretti ad osservare, a tenere in considerazione i propri limiti, a memorizzare i linguaggi e i comportamenti, a considerare la prostituta come persona che più di altre conosce le regole e le possibilità di quei luoghi e di quegli ambiti relazionali);
- servizi accessibili centrati sull'offerta di opportunità, accoglienza, supporto all'emancipazione;
- azioni costanti di monitoraggio e valutazione del servizio, soprattutto in termini di impatto con i/le destinatari/e;
- interventi mirati ad affrontare l'impatto che in alcune situazioni la presenza dei migranti ha sulle sensibilità e sulle paure dei cittadini, affinché le strategie di\_rassicurazione sociale consentano di sviluppare interventi non emergenziali. In particolare sperimentando una politica di mediazione dei conflitti per dare una risposta in termini di attenzione ai cittadini, attraverso una strategia di micro-progettualità (servizi di prossimità, interventi di vicinato, progettazione territoriale partecipata...). In questo senso il lavoro di strada enfatizza la responsabilità in solido della comunità locale (in cui ridare dignità, capacità e competenza al contesto);

Un'ultima considerazione generale. I servizi di prossimità, per l'idea di fondo su cui basa le proprie metodologie e le sue modalità operative, ha contribuito a sedimentare tra gli operatori e tra le operatrici la consapevolezza di dover arginare e superare il diffondersi di quelle logiche

securitarie che in questi anni hanno provocato nel nostro Paese un arretramento profondo e culturale sul tema dei diritti.

Stare con le persone nei loro luoghi; abituarsi e adeguarsi ai loro linguaggi per garantire una comunicazione più orizzontale; calibrare gli interventi sul tentativo di garantire e tutelare diritti e opportunità, piuttosto che "sul far del bene"; riconoscere l'altro come soggetto attivo e partecipante piuttosto che come destinatario passivo degli interventi, sono tutti elementi che ribaltano la priorità repressiva e del controllo sociale come unica prospettiva di riferimento. Sono modalità che privilegiano la prevenzione e l'inclusione, piuttosto che il rifiuto e l'allontanamento. Che introducono come obiettivo prioritario il tentativo di aiutare a tornare dentro chi sta fuori o è stato spinto fuori