



Provincia Autonoma di Trento  
Assessorato all'Istruzione e Sport

## LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE A SCUOLA

*Aspetti innovativi e spunti di riflessione dal corso  
per mediatori interculturali*



MILLEVOCI  
Centro Interculturale

didascalie **QUADERNI**  
novembre 2010



# **LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE A SCUOLA**

Aspetti innovativi e spunti di riflessione  
dal corso per mediatori interculturali  
febbraio – novembre 2009

a cura di  
**Leila Ziglio**

DIPARTIMENTO ISTRUZIONE  
Servizio Sviluppo e Innovazione del Sistema scolastico e formativo



Referente per la pubblicazione Maria Pedrazzoli  
Centro interculturale Millevoci  
Trento, Via San Pio X, 103  
Tel 0461 920955 / 0461 499230  
e-mail [millevoci@provincia.tn.it](mailto:millevoci@provincia.tn.it)

*In ricordo di William Kongolo Lumbala  
corsista e mediatore attento e partecipe*

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO  
Assessorato all'Istruzione e Sport  
Dipartimento Istruzione  
Servizio per lo sviluppo e l'innovazione del sistema scolastico e formativo

Progetto comunicazione e iniziative editoriali  
Coordinatore : *Mario Caroli* tel.0461 – 497266  
Copertina : *Maurizio Corradi*  
Composizione e stampa : Centro Duplicazioni della Provincia Autonoma di Trento

La presente pubblicazione si può consultare e scaricare dal portale della scuola trentina:  
***[www.vivoscuola.it](http://www.vivoscuola.it)***

## INDICE

Il mediatore interculturale: una nuova figura nella scuola <b>Marta Dalmaso</b>	pag. 5
Premessa <b>Leila Ziglio</b>	pag. 7
Presentazione del corso e specificità dell'edizione 2009 <b>Leila Ziglio</b>	pag. 8
Il mediatore interculturale e la gestione dei conflitti <b>Cristina Bertazzoni</b>	pag. 12
Il bilancio di competenze <b>Maria Arici, Leila Ziglio</b>	pag. 29
La mediazione interculturale. Un impegno di cittadinanza <b>Jean-Pierre Piessou</b>	pag. 37
Dati e riflessioni sulle esperienze di tirocinio <b>Leila Ziglio, Maria Pedrazzoli</b>	pag. 45
Questioni aperte e nuovi scenari in merito alla figura del mediatore <b>Leila Ziglio</b>	pag. 53
Cenni bibliografici	pag. 58
Relatori del corso e autori della documentazione	pag. 59
Elenco dei partecipanti e collaborazioni	pag. 61



## **Il mediatore interculturale: una nuova figura nella scuola**

*Nell'ultimo decennio il Servizio per lo Sviluppo e l'Innovazione del Sistema scolastico e formativo della Provincia Autonoma di Trento, con il supporto del Centro interculturale Millevoci, ha organizzato quattro corsi per mediatori interculturali. L'ultimo risale al 2009. L'Amministrazione pubblica vede in questa figura professionale uno degli strumenti importanti per favorire l'inclusione e i percorsi verso una cittadinanza attiva, tematiche attualmente molto presenti nella realtà sociale. In tali processi anche la scuola ha un ruolo fondamentale come luogo d'incontro, di contatto e di reciproca conoscenza tra persone di diverse nazionalità, lingue e culture, per rendere possibile il passaggio dalla categoria di "straniero", dunque "diverso da me", alla categoria di "persona" tout court. Questo salto culturale è l'obiettivo principale di tutti i corsi promossi dalla Provincia Autonoma di Trento.*

*Nel passaggio fra sistemi scolastici diversi esistono momenti delicati in cui il mediatore può sostenere i docenti, le istituzioni scolastiche, gli studenti e le loro famiglie. L'accoglienza, l'inserimento a scuola, la valutazione delle competenze pregresse, l'orientamento degli allievi neo-arrivati e le attività interculturali sono occasioni in cui il mediatore è un tramite importante tra mondi che si conoscono poco e consente di avere maggiori informazioni anche in funzione delle scelte da compiere. Più in generale, compito della mediazione è quello di favorire i processi relazionali, il riconoscimento e la valorizzazione delle differenze allo scopo di ridurre i pregiudizi e i conflitti spesso originati dalla convivenza in mancanza di un reale interesse reciproco.*

*I materiali di questa pubblicazione vogliono costituire soprattutto oggetto di riflessione e stimolo sugli aspetti innovativi del corso, dovuti all'introduzione del regolamento.*

*Ringrazio il gruppo di lavoro del Centro Interculturale Millevoci, i formatori, i tutor, i partecipanti e tutti coloro che hanno contribuito alla buona riuscita del corso.*

**Marta Dalmaso**

*Assessore all'istruzione e sport*





## **PREMESSA**

### **La formazione dei mediatori**

Ho sentito parlare per la prima volta di mediazione culturale a Milano nel lontano 1991: si trattava di un percorso di formazione di mediatori culturali Rom stilato dall'Opera Nomadi e realizzato con il contributo dell'Unione Europea. L'idea, ripresa dall'esperienza di altri stati europei, subito mi è sembrata molto interessante, e ho approfondito il tema, cogliendo la possibilità di direzionare un tale genere di formazione anche verso gli immigrati.

A quel tempo, tuttavia, mai avrei immaginato che la formazione dei mediatori avrebbe costituito parte così considerevole del mio futuro professionale.

E invece quello del 2009 è il quarto corso che seguo nel suo complesso, dalla progettazione, alla conduzione, al tutoraggio. Ogni volta è un'esperienza diversa, ma la passione rimane intatta assieme alla consapevolezza dell'arricchimento e del rinnovamento personale originato dall'incontro e dal contatto prolungato con i futuri mediatori.

### **Lo scopo della pubblicazione**

Questa pubblicazione ha lo scopo di riferire su alcuni aspetti dell'edizione 2009 del corso di formazione sulla mediazione interculturale in ambito scolastico.

Non si tratta di una documentazione nel senso letterale del termine, cioè di un elenco e/o di un'illustrazione di tutte le tematiche e degli interventi che hanno costituito il corso. Una presentazione simile - relativa alla formazione del 2006/07 - è stata prodotta due anni fa<sup>1</sup>. Dato il breve intervallo di tempo trascorso tra i due iter formativi, si è deciso, in questa occasione, di porre l'attenzione sugli aspetti innovativi che hanno caratterizzato l'ultima edizione del corso di base per mediatori interculturali.

Alla stesura del progetto formativo ha collaborato un team, composto da Laura Bampi, Jean Pierre Piessou e Adriano Tomasi. A tutti loro e a Maria Arici, coordinatrice del concomitante corso per facilitatori linguistici, con cui si è instaurata una proficua collaborazione, vanno i miei ringraziamenti.

*Leila Ziglio*

---

<sup>1</sup> Leila Ziglio, Adriano Tomasi, a cura di, *Mille\_voci nella mediazione*, PAT, Trento, 2008

## **IL CORSO E LA SPECIFICITÀ DELL'EDIZIONE 2009**

*Leila Ziglio*

### **Il mediatore interculturale**

Il Servizio per lo Sviluppo e l'Innovazione del Sistema scolastico e formativo del Dipartimento Istruzione della Provincia di Trento ha promosso nel 2009 un corso di formazione di primo livello per mediatori interculturali in ambito scolastico e formativo ai sensi dell'art. 8, 3° comma, del D.P.P. 27/3/2008, n. 8-115/Leg. - Regolamento per l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri nel sistema educativo provinciale (art. 75 della legge provinciale 7 agosto 2006, n. 5).

Tale Regolamento norma le specifiche modalità di intervento per l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri nella scuola. In particolare l'articolo 8 si occupa della figura del mediatore interculturale, ne individua il profilo, le competenze e la formazione necessaria per l'immissione nella lista provinciale ufficiale che consente, a chi vi è iscritto, di lavorare nelle Istituzioni scolastiche e formative della provincia.

Scopo del corso, la formazione di una figura professionale pensata per rispondere sia ai bisogni e alle specificità della scuola trentina, sia al profilo che le diverse ipotesi di normativa regionale e nazionale e il dibattito che si è sviluppato a livello istituzionale, soprattutto negli ultimi due anni, vanno delineando per questa figura.

### **Le attività laboratoriali**

Il percorso per la formazione dei nuovi mediatori interculturali scolastici è iniziato il 28 febbraio e si è concluso il 28 novembre 2009. In nove mesi di impegno complessivo i corsisti hanno frequentato 160 ore di attività in aula, sia teoriche sia a carattere laboratoriale, e hanno completato un tirocinio di 40 ore.

L'ipotesi formativa del percorso è stata centrata sul gruppo di apprendimento come laboratorio interculturale e i corsisti hanno imparato, soprattutto nel lavoro di gruppo e nelle attività laboratoriali, a esprimere le proprie opinioni, a confrontare i propri punti di vista e a gestire in modo costruttivo le differenti idee ed esperienze di vita, fino a saper giungere a un accordo su quanto il gruppo doveva esprimere.

Nella realizzazione del percorso, oltre alla trasmissione frontale di conoscenze, sono state largamente utilizzate le metodologie attive come il lavoro di gruppo, la lezione partecipata e lo studio di caso, nella convinzione che questi strumenti permettano una

maggiore partecipazione e attenzione da parte dei corsisti e che le esperienze laboratoriali costituiscano un importante momento di apprendimento di abilità e di competenze.

### **Sapere, saper fare e saper essere**

Nella progettazione e nella realizzazione del percorso sono state tenute presenti le aree del sapere, del saper fare e del saper essere perché un mediatore interculturale ha bisogno di conoscenze teoriche specifiche, di competenze pratiche e di aver rielaborato i propri percorsi di migrazione e di integrazione nel contesto sociale di residenza per poter svolgere la propria professione in modo efficace e competente.

Le tematiche scelte hanno riguardato queste tre aree tenendo conto delle finalità formative e dei bisogni rilevati nella scuola trentina in merito alla mediazione. Sono state sviluppate da formatori che operano a livello nazionale, oltre che locale, selezionati per la loro competenza, incisività ed efficacia. Fra i temi trattati, la presentazione del sistema scolastico e formativo in provincia di Trento e della normativa ad esso relativa; la normativa nazionale e provinciale inerente la mediazione; le migrazioni internazionali, i migranti e le loro famiglie; il ruolo e i compiti del mediatore interculturale (argomento ripreso più volte); le figure coinvolte nella mediazione scolastica e la gestione dei suoi aspetti relazionali; le caratteristiche dei minori migranti dal punto di vista sociologico e psicologico; la comunicazione in funzione della mediazione; la gestione e la mediazione delle situazioni di conflitto; le prassi interculturali e in particolare il decentramento del punto di vista; l'autobiografia; la valutazione nella scuola italiana e la rilevazione delle competenze pregresse degli studenti stranieri; la progettazione di interventi di mediazione nei vari ordini scolastici; gli obiettivi, le modalità di mediazione e la progettazione negli asili nido e nelle scuole per l'infanzia.

La trasmissione di conoscenze e di metodologie di intervento, le relazioni, i laboratori e le esercitazioni hanno offerto ai corsisti la possibilità di apprendere strumenti, tecniche, procedure, modalità per operare nel campo della mediazione; il tirocinio ha poi consentito loro di mettere concretamente in atto quanto acquisito.

## **Specificità del corso del 2009**

L'applicazione della normativa ha comportato innovazioni significative a partire dalle procedure relative all'ammissione al corso. Infatti, alla luce di quanto richiesto dal citato articolo 8 del Regolamento provinciale su inserimento e integrazione degli studenti di madre lingua non italiana, si sono aboliti i colloqui con i candidati, che nei corsi precedenti avevano caratterizzato la selezione. In quest'ultima edizione, invece, gli aspiranti hanno dovuto attestare il possesso di una competenza certificata in italiano, corrispondente come minimo al livello B2 del Quadro Comune Europeo di riferimento per le Lingue, e di un percorso scolastico di almeno 12 anni, equivalente a un diploma di scuola superiore.

Delle 152 domande di ammissione al corso, 6 sono state escluse in partenza per mancanza dei requisiti richiesti.

Si è quindi costituita una commissione che ha esaminato le domande rimanenti, attribuendo un punteggio a ciascun richiedente in base ai titoli presentati e alla riserva di posti. Sono stati selezionati in questo modo 35 candidati (6 maschi e 29 femmine) di ventuno diverse nazionalità (Marocco, Tunisia, Palestina, Pakistan, Cina, Albania, Kosovo, Macedonia, Romania, Bulgaria, Moldavia, Armenia, Bielorussia, Russia, Messico, Ecuador, Venezuela, Argentina, Brasile, Congo e Senegal), ai quali è stata anche somministrata una prova scritta relativa alla conoscenza della lingua madre. Degli ammessi, una corsista non si è mai presentata agli incontri e altri tre si sono ritirati entro il mese di maggio. In 31, dunque, sono arrivati a fine percorso, ma due non hanno ottenuto l'attestato per il mancato svolgimento del periodo di tirocinio previsto.

Altri sedici mediatori, già operativi sul territorio e in possesso di una formazione riconosciuta dalla Provincia di Trento, hanno frequentato un percorso breve di venti ore, centrato sul sistema educativo dell'istruzione e della formazione in Trentino e sulla sua normativa, completando in tale modo il loro iter formativo.

## **Titoli di studio e giovane età**

La selezione per titoli ha fatto sì che gli aspiranti mediatori possedessero titoli di studio elevati: una parte dei corsisti, infatti, era provvisto di una laurea, di master o di seconde lauree conseguite all'estero.

Inoltre, a causa dell'evoluzione delle dinamiche migratorie e, conseguentemente, della più intensa presenza di seconde generazioni, un consistente numero di candidati ha frequentato le scuole superiori in Italia (o, durante il corso, era iscritto all'università di Trento). In questo modo ha conseguito una conoscenza diretta della scuola e dei suoi programmi e ha intessuto una rete di rapporti sociali varia e composita con appartenenti a diversi gruppi linguistici. Questi futuri mediatori cresciuti in Italia si sono rivelati più spigliati nell'uso della lingua parlata, più coscienti di sé e dei propri diritti, più consapevoli degli usi e dei costumi del loro secondo Paese e, di conseguenza, più integrati. Di contro, sicuramente, la conoscenza del loro Paese di provenienza e della sua cultura risulta più mediata dalla famiglia d'origine.

Paragonando il gruppo di corsisti con quelli che hanno frequentato edizioni precedenti del corso per mediatori, è stato possibile notare una presenza consistente di giovani (9 su 31 di età inferiore ai trent'anni).

Come previsto dal regolamento, durante il percorso sono state svolte delle verifiche, due intermedie, il superamento delle quali era vincolante per la prosecuzione del corso, e una conclusiva sul tirocinio.

### **Altre novità**

Altre innovazioni hanno riguardato le tematiche, scelte sia tenendo conto dell'esperienza maturata nell'organizzazione e nella gestione dei precedenti corsi sulla mediazione interculturale, sia in relazione alle mutate richieste da parte delle scuole; ciò ha consentito ai corsisti di ampliare e approfondire la loro preparazione e di ottenere maggiori e migliori strumenti da utilizzare negli interventi di mediazione. In realtà tutti gli argomenti sono stati ugualmente importanti per la formazione dei corsisti, ma alcuni interventi hanno coinvolto maggiormente la loro attenzione, come quello sull'adozione internazionale, che li ha condotti a ragionare sulle differenze tra minori adottati e minori emigrati con le famiglie. Altrettanto ricchi di spunti di riflessioni gli incontri sull'attività di mediazione nelle scuole dell'infanzia e negli asili nido, sulla valutazione delle competenze pregresse (cfr. scritto specifico), sulla gestione dei conflitti (cfr. scritto specifico). Particolarmente interessanti per i corsisti gli incontri tenuti da alcuni mediatori già inseriti lavorativamente nella realtà locale. Altro significativo aspetto di novità, il numero di tirocini effettuati nelle scuole secondarie di secondo grado (cfr. scritto specifico).

## **IL MEDIATORE INTERCULTURALE E LA GESTIONE DEI CONFLITTI**

*Cristina Bertazzoni*

### **Il ruolo del mediatore**

Chi è il mediatore interculturale? Se partiamo da un'analisi etimologica dei termini "mediatore" e "interculturale" scopriamo quanta rilevanza ha la dimensione del conflitto per questa figura professionale. Già Giordano da Pisa nel 1304 specifica che mediatore è "l'intermediario che contribuisce al raggiungimento di un accordo", cioè colui che si interpone tra due parti in opposizione facilitando la ricomposizione della relazione. Il mediatore appropria e gestisce le situazioni conflittuali che si scatenano tra due o più soggetti spinti da istanze diverse apparentemente inconciliabili. La gestione di relazioni conflittuali è perciò insita strutturalmente nella definizione di mediatore. Se a ciò aggiungiamo il termine "interculturale" comprendiamo con maggiore chiarezza la natura dei conflitti in cui questa figura professionale è coinvolta in qualità di facilitatore relazionale. Si tratta di conflitti tra culture differenti, visioni del mondo spesso distanti e tra loro sconosciute, modalità di comportamento e di gestione delle relazioni nate e radicate in un preciso contesto socio-culturale che spesso fatica a dialogare con ciò che è "altro da sé".

### **L'etimologia del termine**

La dicitura "mediatore interculturale" porta con sé implicitamente i seguenti concetti:

- *Cultura*: le culture sono un sistema di elementi interdipendenti che caratterizzano una determinata società. La cultura non è una "realtà in sé", esteriore a ciascuno di noi ma ci abita e ci struttura. La riceviamo, la integriamo nel nostro sviluppo personale, la reinterpretiamo. Si declina nei modi di pensare, di essere, di agire di coloro che condividono una stessa appartenenza. Il mediatore è "inter" cioè si pone tra le culture, agisce da "ponte", stabilendo connessioni, dialogo, reciprocità. Nella nostra società è il gestore delle relazioni interculturali che si sviluppano nei luoghi sociali di incontro (scuole, ospedali, servizi in genere, ecc..)
- *Differenze*: si esplicitano ogni volta che ci confrontiamo con qualcun altro e ci riconosciamo diversi. Anche all'interno di rapporti affettivamente significativi (ad esempio tra marito e moglie), l'incontro tra due alterità culturali è spesso

faticoso e disturbato dalla presenza e dall'azione di paradigmi e di codici culturali di cui gli attori sono portatori. Il mediatore è un esperto di differenze e si pone come conciliatore tra ciò che non è uguale e come valorizzatore di ciò che è diverso.

- *Conflitto*: è l'ingrediente permanente nell'azione del mediatore culturale. Il mediatore interculturale è immerso in conflitti linguistici, relazionali, di sistemi di valori, di identità. Lavora a sostegno di identità culturali socialmente deboli e minoritarie, favorendo una risoluzione positiva delle situazioni conflittuali. L'obiettivo ultimo e sotteso ad ogni sua azione è di sostenere il passaggio da una comunità locale - già multi-culturale - ad una inter-culturale, che per crescere realmente non può che passare anche attraverso i conflitti tra culture diverse e la loro trasformazione positiva.

Il mediatore interculturale è quindi un esperto nella prevenzione e gestione socio-relazionale di conflitti interculturali e facilitatore delle relazioni tra soggetti appartenenti a culture "diverse".

### **Le competenze richieste**

Apprendere competenze di osservazione, analisi e gestione dei conflitti all'interno di contesti multiculturali, con particolare riferimento alle situazioni educative e alle relazioni d'aiuto, è un requisito indispensabile per chi si trova a lavorare in realtà (come ad esempio la scuola) dove è sempre più frequente la presenza di soggetti portatori di culture differenti. I conflitti interculturali si presentano infatti in maniera significativa nei contesti socio-educativi, dove sempre più diffusamente si registrano "incidenti interculturali" (ad esempio fraintendimenti ed equivoci comunicativi tra scuola e famiglie di immigrati) che, se trascurati, rischiano di bloccare le relazioni e favorire i pregiudizi reciproci.

È importante quindi esplorare questi aspetti:

- a) Cosa intendiamo con i termini "conflitto", "violenza" e "aggressività"?
- b) Quando si verificano situazioni conflittuali e di conflitto interculturale?
- c) Come possiamo catalogare i conflitti?

- d) Quali suggerimenti possono aiutare il mediatore nella sua azione di conciliazione? In che modo è possibile fronteggiare una situazione conflittuale salvaguardando la soddisfazione dei bisogni dei soggetti coinvolti?

### **Il conflitto**

Il termine "conflitto" è percepito come minacciante. Ci fa pensare immediatamente allo scontro armato, a situazioni cruente e dolorose che si risolvono con un vincitore e un perdente, a esperienze distruttive, da evitare. Eppure viviamo quotidianamente situazioni conflittuali, cioè momenti frequenti e continui in cui decidiamo tra più possibilità tra loro contrastanti: "Oggi vado a fare la spesa o è meglio che riservi quel tempo ad altro? Cosa preparo per cena stasera? Come risponderò alla richiesta della mia amica? ecc.." Si tratta, in questi esempi, di conflitti interni, situazioni in cui ci troviamo di fronte a più opzioni alternative – tutte desiderabili – tra cui dobbiamo operare una scelta. Il conflitto è un ingrediente insito nella natura umana. Se analizziamo attentamente il conflitto all'interno delle relazioni umane ci accorgiamo che il conflitto non è sinonimo di violenza. Vi è violenza nel momento in cui si rifiuta di accettare la natura conflittuale dell'uomo (Spaltro,1985,p.50) cioè quando nego la possibilità di confronto, la possibilità delle persone di "toccarsi", di scambiarsi visioni del mondo e bisogni differenti o contrastanti. *"Vi è violenza tutte le volte che si rifiuta il rapporto e si frappone distanza psicologica"* (Spaltro,1985,p.51) fra noi e l'altro. E' più violento un collega che mi accusa aspramente e si contrappone ad una mia proposta o il collega che non risponde ad una mia domanda e se ne va in silenzio? Nel primo caso viene espresso il desiderio di rapportarsi con me, di discutere, di confrontarsi; nel secondo caso è evidente il messaggio implicito a quell'atteggiamento "Non mi interessa avere una relazione con te". E' negazione dell'altro, chiusura comunicativa.

### **La violenza**

La mancanza di relazionalità è il presupposto della violenza. Tutte le volte che non accetto il confronto - anche duro ed emotivamente difficile -con ciò che è altro, diverso da me, esercito "violenza" perché annullo, escludo ogni possibilità di relazione e di contatto. Violenza è, secondo Enzo Spaltro, importante psicosociologo italiano, *"potere senza rapporto"* (Spaltro,1985,p.53), cioè esercitare un potere sull'altro considerato come "oggetto", come "alieno" e non come soggetto con cui confrontarsi. Il conflitto presuppone l'"ESSERE CON", cioè la dimensione dell'incontro con l'altro. La



violenza è mossa dall' "ESSERE PER SÉ" dalla centratura su se stessi, dall'incapacità di ragionare e sentire dualisticamente (se si tratta di conflitti tra due persone) o in modo plurale (se si tratta di conflitti di gruppo o tra gruppi). Spesso si identifica l'aggressività con la violenza e la distruttività: comportamenti aggressivi possono trasformarsi in azioni auto-distruttive, di annientamento di sé o anche etero-distruttive, che si pongono l'obiettivo di annientare chi è vissuto come una minaccia.

## **L'aggressività**

Aggressività deriva dal latino *ad-gradior* che significa "muoversi", "avanzare verso", cioè andare vicino e quindi cercare di essere presente e di influenzare. L'etimologia ci indica che l'aggressività può essere una forza costruttiva, di espansione e vitalità. Nel linguaggio anglossassone *aggressive* ha un duplice significato: sta ad indicare sia essere predisposti all'aggressione, ma anche coraggio, ambizione, spirito d'iniziativa. Racchiude quindi il doppio significato di ostilità e proattività. Nel linguaggio corrente si usa spesso esortare qualcuno che sta intraprendendo un compito impegnativo con frasi del tipo "Vai, sii aggressivo". In questo modo si intende stimolare le componenti di forza, intraprendenza, capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. L'aggressività è quindi iniziativa, tensione al superamento delle difficoltà, affermazione del proprio punto di vista, desiderio di espansione e di relazione. *"Tentare di influenzare gli altri implica avvicinarsi a loro, cioè aggredirli. Ogni processo di influenzamento include così un'aggressività."*(Spaltro,1985,p.47). Spaltro distingue tra "aggressività innovativa" ed "aggressività reificante" (Spaltro,1985,p.47). Si riferisce nel primo caso ad una "aggressività conoscitiva ed influenzante", cioè ad una aggressività tendente ad immetterci in un rapporto di influenza reciproca ed in una dinamica di potere tesa al cambiamento: ci aggrediamo per conoscerci e cambiarci reciprocamente. Nel secondo caso, invece, intende una aggressività "distruttiva", in cui cioè c'è si esercita un' "influenza senza rapporto", una reificazione del soggetto, un annullamento della sua soggettività e quindi della possibilità dell'altro di esercitare aggressività, di reagire al nostro influenzamento con un suo influenzamento: ti aggredisco per annientarti.

Educare alla convivenza non significa quindi annientare l'aggressività, la conflittualità umana per paura che si trasformi in comportamento distruttivo e in violenza, ma sviluppare capacità di vivere costruttivamente e non distruttivamente il rapporto con sé e con l'altro, esplicitando le differenze intese come possibilità di espansione vitale.

## **Che cos'è il conflitto?**

Il conflitto si manifesta nel momento in cui vi è una contrapposizione tra due o più forze di valore equivalente (Contessa,1995). Perché vi sia conflitto - ad esempio tra due persone o tra due gruppi- è necessario che i "contendenti", cioè coloro che si trovano nella situazione conflittuale esprimano le reciproche posizioni con la stessa forza psicologica , con la stessa energia. Nel caso in cui uno solo dei contendenti porti avanti la sua posizione con intensità e tenacia, non si può parlare di conflitto manifesto ma di tensioni latenti, cioè di una situazione potenzialmente conflittuale ma che non viene esplicitata.

Da cosa dipende il conflitto? Facciamo un esempio: marito e moglie litigano per decidere dove andare insieme in vacanza.

Si ha conflitto solo se:

- le due parti si percepiscono avere più o meno la stessa forza (altrimenti non si manifesta conflitto perché la parte più forte prevale su quella più debole);
- c'è qualcosa sentito come "superiore" che i soggetti sentono in comune: ad esempio l'idea di famiglia (altrimenti ognuno andrebbe in vacanza da solo senza problemi);
- il tema dibattuto è sentito come significativo da entrambi, i quali investono quindi attivamente le loro energie per raggiungere il proprio obiettivo (andare in vacanza con il partner nel luogo che si desidera).

In sintesi, riprendendo quanto indicato da Contessa (Contessa,1995), perché ci sia conflitto è necessario:

- *che due o più forze siano percepite come equivalenti;*
- *l'accettazione di una "unità soprasistemica" (deve esistere "qualcosa", sentito come superiore, che i soggetti sentono "in comune");*
- *che i contendenti vivano in condizioni di "appartenenza attiva".*

Kurt Lewin, padre della psicologia sociale, individua nel conflitto un elemento vitale e arricchente perché sviluppa energia, eros o libido sia a livello individuale che collettivo (Lewin,1972). L'idea che gli individui e i gruppi vadano considerati come campo di

forze dinamiche, come sistemi in tensione permanente, attraversati da "vettori" (forze psicologiche) mette in luce l'importanza attribuita da Lewin alla conflittualità intrapsichica e sociale come propulsore del cambiamento. Nelle teorie lewiniane ogni scelta e comportamento conseguente sono il risultato di una lotta di forze diverse che possono essere interne all'individuo o possono coinvolgerlo dall'esterno.

### **La relazione**

L'elemento centrale di questo modo di pensare il conflitto consiste nel riconoscerne la valenza positiva e generativa e non distruttiva e patologica. Un aspetto che qualifica la relazione consiste proprio nel non temere il confronto o addirittura lo scontro in quanto, se si è consapevoli delle proprie competenze comunicative e relazionali, si riesce a cogliere e gestire costruttivamente questi momenti conflittuali. Solo chi è in relazione può vivere un conflitto, può decidere di affrontarlo riconoscendo che esso è un segnale prezioso che ci segnala divergenze da ricomporre, un'opportunità per sviluppare e migliorare sé stessi e i rapporti reciproci. In tal senso si può condividere il pensiero di Christoph Besemer quando afferma che *"un mondo senza conflitti è un'utopia, assomiglia di più ad una pace da cimitero che ad una paradisiaca"* (Besemer,1999). Anche i fratelli David e Robert Johnson (Johnson e Johnson,1991), esperti di cooperative learning, si sono occupati di come sia possibile insegnare a risolvere sportivamente e costruttivamente i conflitti. Essi sostengono che le situazioni conflittuali sono importanti laboratori per comprendere meglio se stessi e per cambiare: comprendiamo il nostro modo di stare, sentire e reagire al conflitto, siamo stimolati a decentrarci per comprendere il punto di vista dell'altro e a trovare strade efficaci di conciliazione delle differenze. Il conflitto, inteso come processo relazionale tra soggetti che per motivi diversi si trovano su posizioni discordanti, può causare cesure e divisioni se viene gestito in modo non adeguato, ma, come affermano i Johnson, niente aumenta il legame sociale tra gli esseri umani più che i conflitti gestiti in modo costruttivo.

### **Le tipologie di conflitto**

In generale esistono due visioni del conflitto:

- a) il conflitto come FRATTURA, cioè come l'irruzione di un "cancro", di una patologia che turba l'armonia e lo stato di quiete di una relazione. In questa concezione il conflitto è concepito come un evento estemporaneo e distruttivo,

qualcosa che va immediatamente debellato per ripristinare l'equilibrio e il benessere perduto. Facciamo un esempio: prendiamo il caso di una bambina che si è sempre rapportata con gentilezza e obbedienza nei confronti dell'insegnante. Un giorno la bambina si rifiuta di eseguire un compito e reagisce in malo modo alle sollecitazioni della stessa docente. Commento dell'insegnante: "Si è rotto qualcosa tra di noi, c'è qualcosa che non funziona più ed è necessario intervenire subito affinché si ripristini il rapporto che avevamo in precedenza".

- b) Il conflitto come CRESCITA , come componente strutturale e fisiologica delle relazioni umane e occasione vitale di crescita e di cambiamento. In questa accezione il conflitto è concepito come una componente irrinunciabile degli uomini, in quanto esseri sociali. E' propulsore del cambiamento, è spinta dinamica in quanto l'incontro/scontro delle differenze stimola a rimettersi in gioco insieme, a ripensare la relazione. Il conflitto ci spinge a cambiare reciprocamente per ritrovare un nuovo modo di sintonizzarsi con l'altro e di riconfigurare le modalità di comunicazione fino a quel momento praticate. Per ritornare all'esempio sopra esposto, l'insegnante commenterebbe così il comportamento della bambina: "Qualcosa non funziona più nella nostra relazione: i suoi bisogni e i miei sono probabilmente cambiati e dobbiamo tentare di capire insieme cosa sta succedendo per ritrovare un nuovo modo di rapportarci".

### **Il conflitto interculturale**

Anche nei conflitti interculturali sperimentiamo le dimensioni sopra illustrate, perché la dinamica del conflitto è indipendente dall'oggetto su cui si agisce lo scontro: il conflitto interculturale, come gli altri tipi di conflitto, è un processo dinamico in cui si sperimenta una contrapposizione tra differenze. Per definirlo più precisamente, sperimentiamo un conflitto interculturale quando in un determinato contesto degli attori sociali si contrappongono a causa di motivi individuali che possono essere fatti risalire alle specifiche identità culturali di cui sono portatori. Un esempio potrebbe essere il seguente: gli insegnanti della scuola rilevano che un bimbo straniero "ha scarsa cura della propria igiene personale". Segnalano la situazione alla madre che nega l'esistenza del problema e si sente offesa. In questo caso si tratta di un conflitto interpersonale riconducibile a differenti standard igienici legati ai modelli culturali di

riferimento. Ne deriva che una pratica interculturale è il comportamento di un terzo , il mediatore che , in questo caso, ha il compito di gestire efficacemente il conflitto entrando anche nel merito dell'oggetto, cioè svelando le differenti concezioni igieniche, favorendo la comprensione reciproca dei modelli culturali di riferimento e gestendo dal punto di vista relazionale la dinamica conflittuale.

Il mediatore interculturale non si trova solo a gestire conflitti come agente-terzo, cioè come figura professionale che supporta e facilita soggetti di culture straniere nel processo di socializzazione/integrazione nei diversi contesti della vita sociale e comunitaria (scuole, ospedali, servizi ecc..). Il mediatore agisce all'interno di organizzazioni e si trova spesso coinvolto come attore del conflitto: con i colleghi, con la direzione, ecc.. Ad esempio, all'interno di un consiglio di classe, potrebbe proporre interventi didattici che considerino le capacità e le specificità culturali di alcuni bambini stranieri e trovare opposizione da parte degli insegnanti. Il mediatore in quanto portavoce di bisogni di culture minoritarie e socialmente deboli spesso si trova, inoltre, nella situazione di dover agire e gestire conflitti "al posto di..". Ad esempio potrebbe rendere esplicito un conflitto latente tra il bambino straniero e un insegnante. In questi casi si troverebbe coinvolto direttamente in conflitti il cui esito può poi riverberarsi e avere conseguenze per i soggetti che il mediatore sta direttamente affiancando e supportando. La capacità di gestire i conflitti come mediatore, come soggetto-terzo, è strettamente connessa alla capacità personale di stare nel conflitto e di risolverlo efficacemente.

### **Stare nel conflitto**

I conflitti possono manifestarsi su dimensioni sociali diverse. Ci possono essere conflitti:

- *Intrapsichici*: conflitti interni che coinvolgono diverse parti di sé. Esempio: desiderare simultaneamente di togliere il chador per sentirsi uguali alle altre ragazzine e, allo stesso tempo, desiderare di indossarlo in rispetto ai propri valori culturali.
- *Interpersonali*: conflitti che si sviluppano tra persone, ad esempio per differenze di stili e di comportamento. Come nel caso di due soggetti che non si sopportano in quanto uno percepisce l'altro come troppo aggressivo e l'altro invece percepisce l'interlocutore come troppo remissivo.

- *intergruppi*: fra gruppi diversi come nel caso di conflitti tra comunità rom e gruppi di cittadini italiani residenti nei pressi del campo nomadi.
- *di ruolo*: fra le aspettative proprie e quelle altrui. Ad esempio fra le aspettative che il mediatore interculturale ha relativamente al suo ruolo professionale all'interno di una classe e quello a lui attribuito dagli altri colleghi-insegnanti della stessa classe.
- *di valori*: conflitti tra diverse culture e visioni del mondo. Ad esempio contrapposizioni che possono nascere dal ruolo attribuito alla donna nella cultura occidentale e in quella islamica.
- *di interessi materiali*: conflitti legati al possesso, alla distribuzione ed utilizzo delle risorse economiche e materiali. Ad esempio il conflitto tra venditori ambulanti cinesi e venditori ambulanti italiani per contendersi spazi e clienti nei mercati.

In ciascuno di questi casi, "stare" nel conflitto e gestirlo è spesso avvertito come esperienza faticosa e difficile. Agire un conflitto significa abbandonare una situazione di quiete e di routine rassicurante, per affrontare rischi emotivamente costosi e privi della certezza dei risultati. Il conflitto è dunque un evento drammatico che spesso è percepito come un trauma e per questo evitato, soprattutto finché rimane possibile la possibilità di non agire, di non affrontarlo direttamente. Nelle teorie lewiniane ogni scelta e comportamento umano sono il risultato di una lotta di forze diverse che possono essere interne all'individuo o possono coinvolgerlo dall'esterno. Il conflitto rappresenta dal punto di vista psicologico l'emozionalità e i sentimenti, la nostra dimensione "notturna", irrazionale che si contrappone a quella "diurna", razionale. Il conflitto porta alla luce la nostra dimensione "oscura" che spesso ci spaventa, perché percepita come espressione di debolezza ma anche come forza pericolosa e incontrollabile.

### **Le modalità di approccio al conflitto**

Questo perché il conflitto è dispendioso in termini di energia, cioè richiede un alto investimento di forze: discutere, dibattere, sostenere il proprio punto di vista in presenza di "forze", cioè di posizioni contrarie sostenute con altrettanta decisione, richiede una dose considerevole di energia. Avventurarsi in una situazione conflittuale è inoltre percepito come rischioso e pericoloso: mettermi in gioco può voler dire perdere. Per cui, più frequentemente, dal conflitto ci si difende attraverso agiti che si

propongono di annientare, reprimere, evitare l'insorgenza di relazioni conflittuali attraverso diverse modalità:

- *NEGAZIONE: nego che ci sia un problema con l'altro, pur restando evidente che siamo in contrasto ("Non c'è problema tra di noi, stiamo dicendo tutti e due la stessa cosa con parole diverse")*
- *RITIRO: smetto di sostenere la mia posizione e "depongo le armi" (Non vale la pena di continuare a discutere con te..")*
- *EVITAMENTO: si evita di esporre le proprie opinioni, si rinuncia a ciò che internamente sentiamo di voler fare o dire per preservare il nostro "benessere" e lasciar fare agli altri. (A me va bene tutto..fai pure tu")*
- *RIFIUTO: si rifiuta di considerare l'altro, il suo punto di vista divergente dal nostro, i suoi bisogni e desideri (Non esiste il tuo problema, non è vero ciò che dici..").*

In tutti questi casi per evitare il conflitto vengono messi in atto interventi in cui si cerca di annientare o me o l'altro, cioè una delle due parti in gioco. Difendersi dal conflitto significa negare la relazionalità, il rapporto con sé e con l'altro, abbandonare la possibilità di giocare e giocarsi nella relazione, privilegiare l'autoconservazione al cambiamento.

## **Decisione e gestione dei conflitti**

Il momento della decisione di fronte a forze contrastanti è l'elemento scatenante di situazioni conflittuali. La scelta per l'individuo e per un gruppo è un momento cruciale: decidere significa compiere una scelta tra più opzioni, passare dal possibile al reale ed è perciò momento carico di tensioni. Decidere è un termine ricco di implicazioni semantiche: deriva dal latino "caedo" che significa tagliare, recidere. Quando mi trovo a dover gestire un conflitto interno e quindi a decidere tra più scelte possibili, mi trovo in una situazione in "bilico" attraversata e piena di emozioni. Decidere per un'opzione piuttosto che per un'altra significa quindi "uccidere" un mio desiderio, passare dal "sogno", dal "tutto è possibile" alla realtà, alla consapevolezza che "solo una opzione è praticabile". Il momento della decisione è strettamente connesso con la situazione conflittuale. Per uscire da un conflitto devo elaborare possibili strategie di risoluzione e poi praticare quella più consona e adeguata al contesto in cui mi trovo e al tipo di relazione conflittuale che si presenta. Per risolvere un conflitto si tratta di

decidere cosa fare concretamente per superare positivamente le contrapposizioni garantendo il più possibile la soddisfazione dei bisogni e dei desideri di tutti i contendenti coinvolti. Generalmente tendiamo a pensare ad una situazione conflittuale come ad una guerra, una lotta che vede alla fine necessariamente un vincitore ed un vinto, uno che riesce a far passare il proprio punto di vista rispetto a quello degli altri. Altrimenti si ritiene che al massimo si possa arrivare ad un accordo in cui ognuno si rassegna a "perdere" qualcosa rispetto alle sue posizioni e si accontenta di ciò che ottiene. Ma queste non sono le uniche possibilità. Ogni conflitto infatti può essere visto come un problema condiviso dalle parti che può trovare una risposta vantaggiosa per tutti i contendenti. *"L'idea che in una situazione conflittuale possano essere trovate soluzioni accettabili a tutti rimanda alla considerazione che ogni conflitto può essere visto come parte di una relazione più ampia. Qualsiasi conflitto - tra persone, gruppi, o stati - è sempre parte di una relazione, e ogni relazione è enormemente più ricca del conflitto che in essa può manifestarsi"* (Scotto,1999).

Esistono una serie di possibilità di risoluzione di situazioni conflittuali che conducono ad esiti a somma negativa (dove è prevalente la dimensione della "privazione" e della "perdita") a situazioni a somma positiva (dove prevale il "vantaggio" e il "trionfo").

### **La tassonomia delle possibili soluzioni del conflitto**

Il conflitto, ispirandosi ad uno schema di G.Contessa (Contessa,1995,p.109) può infatti essere risolto in almeno sette modi diversi:

<b>soluzioni</b>	- 3	<i>catastrofe</i>	perdono tutti, anche i non contendenti
<b>a somma negativa</b>	-2	<i>sconfitta</i>	tutti i contendenti perdono
	-1	<i>compromesso</i>	si perde metà ciascuno
	0	<i>competizione</i>	io vinco tu perdi
<b>soluzioni</b>	+1	<i>mediazione</i>	si vince un po' ciascuno
<b>a somma positiva</b>	+2	<i>successo</i>	vincono tutti e due i contendenti
	+3	<i>trionfo creativo</i>	vincono tutti anche i non contendenti



Le *soluzioni a somma negativa* rappresentano quelle decisioni che consentono di risolvere la situazione conflittuale, di far cessare lo "scontro" senza però pervenire ad una soddisfazione di ciò che era richiesto dai contendenti.

La soluzione a somma -3, *catastrofe*, è la situazione in cui tutti coloro che stanno confliggendo "perdono", cioè non vedono soddisfatte le loro richieste o desideri. Ma non solo. Anche altri soggetti non direttamente coinvolti nella situazione conflittuale ne pagano le conseguenze, ne ricavano svantaggi. Facciamo un esempio: dirigente e insegnanti di una scuola superiore e una coppia di genitori stranieri entrano in conflitto e i genitori decidono di ritirare il figlio da scuola. In questo caso perdono tutti: la scuola che non ha saputo trovare un modo per conciliare le proprie richieste con quelle dei genitori e arriva di conseguenza a perdere un allievo; i genitori che sperimentano l'impossibilità di dialogo e di risoluzione dei problemi che avevano presentato e perdono la fiducia nella scuola; il figlio che, pur non essendo direttamente coinvolto nel conflitto, ne subisce involontariamente le conseguenze (ritiro da scuola, impossibilità di poter fruire di un'occasione fondamentale di socializzazione e integrazione culturale).

Nel caso della *sconfitta* non si prendono decisioni, si rinuncia entrambi ad esplorare le possibilità di conciliazione tra le diverse istanze e si perde quindi tutti e due. Facciamo un esempio: gli insegnanti di una scuola propongono ad una classe la possibilità di fare una visita alla comunità cinese locale o, in alternativa, alla comunità rom. In classe si apre un conflitto tra due sottogruppi e la decisione finale è di rinunciare ad entrambe le possibilità vista la conflittualità scatenata dalla fase decisionale. In questo caso entrambi i contendenti (i due sottogruppi di ragazzi) perdono un'occasione desiderata.

Una soluzione con un minor tasso di negatività è il *compromesso (-1)*, situazione in cui si "perde a metà", cioè ciascuno rinuncia a qualcosa che desiderava. Prendiamo sempre il caso esemplificato in precedenza. Si decide di fare una visita "dimezzata": metà giornata si passerà presso la comunità cinese, l'altra metà presso la comunità rom. Ciò però non consentirà di incontrare e dialogare con i rappresentanti della rispettive comunità e di pranzare con loro. In questo caso entrambi i sottogruppi di ragazzi "perdono" qualcosa pur di trovare un compromesso.

Nella soluzione del *conflitto a somma 0 (competizione)* c'è una parte che vince e una parte che perde. In questo caso non si perviene ad una risoluzione che ricompone le

due parti ma solo uno dei contendenti, a scapito dell'altro, raggiunge il suo obiettivo. In questo caso il vincitore ottiene un risultato positivo (+1) ma questo esito è annullato dalla sconfitta dell'altro contendente (-1). Nel caso della nostra classe di ragazzi ciò potrebbe essere esemplificato in questo modo: si scatena una competizione tra i due gruppi, cioè tra coloro che desiderano incontrare la comunità rom e quelli che invece desiderano trascorrere la giornata presso la comunità cinese. Il dibattito si fa acceso e si decide di optare per la visita alla comunità cinese. Ne consegue che solo un gruppo vedrà soddisfatte le proprie richieste mentre le esigenze dell'altro gruppo rimarranno disattese.

Nelle *soluzioni a somma positiva*, invece, la "perdita" viene sostituita con il "vantaggio". Questo tipo di esito della situazione conflittuale ha l'obiettivo di ricercare decisioni risolutive che consentano a tutti i contendenti in gioco di ottenere la massima soddisfazione.

La *mediazione (+1)* è speculare al compromesso in quanto consente una risoluzione del conflitto in cui i contendenti non perdono ma vincono un po' ciascuno. Facciamo sempre un esempio riprendendo la situazione, più volte richiamata, della classe che deve decidere tra due opzioni: visita alla comunità cinese o alla comunità rom. In questo caso si tratta di comprendere quali sono le curiosità e i desideri maggiormente avvertiti da entrambi i sottogruppi di ragazzi. Vanno esplorate le loro aspettative privilegiate e trovato un modo per soddisfarle. Ammettiamo ad esempio che il sottogruppo dei ragazzi desiderosi di incontrare la comunità cinese sia interessato, in particolare, a conoscere direttamente il loro rappresentante ufficiale e a pranzare con alcuni esponenti della comunità mentre l'altro sottogruppo desidera incontrare le donne della comunità rom per comprendere dai loro racconti il ruolo della donna nel loro sistema sociale. A questo punto è possibile organizzare la giornata in modo tale da rispondere ai principali desideri di ciascuno, raggiungendo così una mediazione che risponde ai principali bisogni espressi da entrambi i gruppi di ragazzi.

La soluzione a somma positiva +2, definita *successo*, è invece un tipo di risoluzione del conflitto che consente di trovare risposte soddisfacenti per le istanze di entrambi i contendenti. In questo caso la soluzione individuata mette insieme e ricompone i desideri espressi da tutti coloro che sono coinvolti nella situazione conflittuale. Nel caso della nostra classe si tratta di richiedere un incontro congiunto tra comunità rom

e comunità cinese al fine di consentire a tutti di trascorrere una giornata con entrambi, poter pranzare insieme, poter approfondire tutte le curiosità dei ragazzi.

Da ultimo, nel *trionfo creativo*, si verifica una situazione caratterizzata da una risoluzione ottimale del conflitto: non solo vincono entrambi i contendenti, cioè chi è coinvolto nel conflitto trova una soluzione più che soddisfacente, ma anche chi non è direttamente coinvolto nella situazione conflittuale trae benefici e vantaggi da questo tipo di decisione. In questo tipo di soluzioni è in gioco la creatività, cioè la capacità di individuare una decisione "altra", magari diversa e divergente rispetto a quelle fino a quel momento prospettate ma capace di aggregare i contendenti, di accendere la soddisfazione di entrambi e, indirettamente, di offrire vantaggi anche ad altri soggetti non coinvolti nel conflitto. Nel caso della nostra classe di studenti una soluzione +3 potrebbe essere la decisione di organizzare non solo un incontro "con" e "tra" le due comunità, ma una vera e propria festa multietnica, con momenti di dialogo alternati a momenti conviviali aperta anche alle famiglie degli studenti coinvolti. Questa soluzione consentirebbe non solo di rispondere alle esigenze di entrambi i gruppi di ragazzi ma offrirebbe anche un'opportunità di socializzazione e di svago ai famigliari e agli appartenenti alle comunità.

### **Le condizioni per la soluzione**

Questa tassonomia delle possibili soluzioni del conflitto può aiutare il mediatore nella fase di gestione delle situazioni conflittuali: ogni volta che ci troviamo di fronte a possibili decisioni è importante chiedersi su quale pista ci stiamo muovendo: sulla strada di soluzioni a somma positiva o negativa? E tra queste è possibile spostare i tentativi di risoluzione verso decisioni che garantiscano il massimo di soddisfazione ad entrambe le parti?

Per giungere a soluzioni a somma positiva è però indispensabile che vi siano alcune condizioni, che fungono da presupposto determinante per la gestione della situazione conflittuale:

- *desiderio di trovare un accordo*: si concretizza nella disponibilità dei contendenti ad un confronto aperto e alla ricerca di soluzioni concertate
- *percezione di un "clima" favorevole*: è necessario che venga percepita positivamente la situazione relazionale in cui avviene il confronto

- *comunicazione aperta e onesta*: il dialogo tra i contendenti deve essere diretto e franco
- *perseguimento di un obiettivo comune*: è importante sentire che insieme si sta raggiungendo un interesse condiviso.

Il mediatore interculturale deve assumersi il compito di favorire queste condizioni perché rappresentano gli "ingredienti" di base per perseguire la strada di una risoluzione positiva del conflitto.

### **L'intervento del mediatore**

Il mediatore coinvolto nella ricomposizione di una situazione conflittuale dovrebbe perciò intervenire per:

- ⇒ **stimolare l'ascolto e la comunicazione.** L'aspetto forse più problematico dei conflitti è mantenere la capacità di comunicare in modo chiaro i propri bisogni e le proprie posizioni, senza perdere di vista il rapporto con l'altro. Il concentrarsi solo su di sé, sul proprio punto di vista senza considerare e ascoltare quello dell'altro, fa perdere di vista le opportunità di giungere ad una risoluzione costruttiva dell'esperienza conflittuale. Non c'è forse esperienza più comune nei conflitti dell'incapacità di comunicare, di esprimere congruentemente ciò che pensiamo e sentiamo allo stesso tempo. Quante volte è capitato di rinunciare, abbandonare il campo della contesa o scegliere il mutismo come "arma" nei confronti della parte avversa? O peggio rispondere annientando l'interlocutore, cancellando qualsiasi opportunità di confronto e di negoziazione? Comportamenti simili non portano vantaggi a nessuna delle parti e alimentano odio, desiderio di sopraffazione e dominio.
- ⇒ **concentrarsi sui problemi concreti e non sui valori.** I conflitti possono essere focalizzati su problemi concreti, strategie e valori. La risolvibilità di un conflitto è direttamente proporzionale alla sua possibilità di concentrarsi sui problemi effettivi e concreti che stanno alla base del contendere. Al contrario, un conflitto è meno risolvibile se si basa su uno scontro di valori. Un aspetto importante quando ci si trova in una situazione conflittuale è ricercare una chiarificazione della natura del conflitto. La domanda da farsi è: "di che tipo di conflitto si tratta? Di valori, di ruoli, di relazione interpersonale?" in modo da non confondere i piani e non cadere in un tunnel senza via d'uscita. Analizzare e chiarire questi aspetti è

possibile farlo aprendo il dialogo fra gli attori del conflitto, utilizzando modalità che consentono di portare alla luce la vera natura del problema . Per avvicinarsi ad una soluzione costruttiva e superare le posizioni dietro alle quali le parti si sono trincerate è quindi importante identificare anche le esigenze e i bisogni fondamentali alla base di queste posizioni: spesso si tratta di bisogni "immateriali" come l'autonomia, il successo, la dignità, il riconoscimento. Nel processo di risoluzione costruttiva del conflitto è perciò opportuno far chiarezza su "ciò che ciascuno di noi vuole e desidera", trovare gli elementi di differenza e di condivisione in modo da aprire spazi di collaborazione minima e favorire la costruzione di un rapporto di fiducia tra le parti.

⇒ **ricercare soluzioni alternative.** Il conflitto è una situazione in cui è determinante la mobilitazione della creatività e l'esplorazione di tutte le possibilità di superamento del contrasto. Spesso gli attori coinvolti si concentrano solo su una o più soluzioni che più facilmente consentono di raggiungere l'obiettivo desiderato, senza considerare soluzioni alternative al problema che possono nascere e prospettarsi durante il confronto o immaginare scenari creativi e inusuali. Nel processo di gestione del conflitto si tratta quindi di superare l'irrigidimento provocato dalla tensione tra le parti, riattivando le capacità di analisi e di costruzione creativa. Per fare questo è necessario uscire dalla logica del "braccio di ferro", intensificare la comunicazione ed il confronto tra le parti, arrivando a riconoscere nel conflitto un problema comune da risolvere e superare salvaguardando, fin dove è possibile, i desideri e gli interessi di tutti coloro che sono coinvolti. L'abilità sta nel cercare soluzioni condivise dalle parti che consentano di ottenere la massima soddisfazione dei contendenti.

⇒ **stimolare la cooperazione** . Cooperare significa "operare insieme", quindi uscire dalla logica del dominio e della sopraffazione e attivare processi di riconoscimento dell'altro e di collaborazione. Il conflitto spesso si connota come esercizio del potere, come annientamento e dominio dell'altro. *"Nel processo di trasformazione costruttiva dei conflitti occorre incoraggiare le parti a sbarazzarsi della convinzione di essere più potenti nella misura in cui la controparte è più debole, in favore di un approccio in cui il perseguimento degli interessi individuali possa avvenire in maniera cooperativa: le parti possono soddisfare i propri interessi insieme e sviluppare in tal modo un potere maggiore agendo di concerto per raggiungere i*

*propri obiettivi piuttosto che cercando di sopraffarsi a vicenda.*"<sup>2</sup>(Scotto,1999). E' importante fare un salto logico e di atteggiamento, passando dalla logica bellicosa dell'atteggiamento "CONTRO", alla logica negoziale e cooperativa del "CON e PER".

Queste indicazioni per la gestione dei conflitti si propongono di offrire alcuni spunti per orientarsi nei momenti in cui ci si trova coinvolti in situazioni conflittuali. La relazione conflittuale è comunque un processo dinamico difficilmente imbrigliabile in ricette preconfezionate e indicazioni prescrittive per raggiungere una soluzione.

Nella nostra società è spesso diffusa la convinzione che il conflitto sia uno scontro irrisolvibile che richiede l'intervento di un soggetto esterno e terzo (come ad esempio il giudice) che dà disposizioni su come risolvere il problema e che prende una decisione "al posto" delle parti. E' ancora scarso e poco praticato il ricorso ad un "agente terzo" a cui affidare il ruolo di regolatore del conflitto, capace di supportare i contendenti nel processo di costruzione creativa delle soluzioni. Questo è lo specifico e prezioso compito professionale del mediatore interculturale.

### **Bibliografia**

- E.Arielli, G. Scotto (1998), *I conflitti. Introduzione a una teoria generale*, Milano, Mondadori
- G.Contessa (1995), *La gestione dei conflitti di gruppo*, "Gruppi Organizzazioni Comunità", CittàStudiEdizioni, luglio-dicembre, n. 6
- K. Lewin (1980), *I conflitti sociali*, Milano, Franco Angeli
- K, Lewin (1972), *Teoria e sperimentazione in psicologia sociale*, Bologna, Il Mulino
- G. Scotto (1999), *Le competenze alla gestione del conflitto: dall'esperienza personale alla società-mondo*, "Forum Valutazione", CISP, gennaio
- E.Spaltro (1985), *Pluralità*, Bologna, Patron
- C.Besemer (1999), *Gestione dei conflitti e mediazione*, Torino, Ega
- D.W. Johnson, R.T.Johnson (1991), *Teaching students to be peacemakers*, Edina Minnesota, Interaction Book Company
-

## **IL BILANCIO DI COMPETENZE**

*Maria Arici e Leila Ziglio*

### **L'esperienza dei tirocini**

La richiesta rivolta più frequentemente ai mediatori durante il periodo di tirocinio è stata quella di rilevare le competenze in entrata, cioè di "valutare" le conoscenze acquisite dagli allievi stranieri durante la frequenza scolastica all'estero. Alcune richieste sono venute dagli istituti comprensivi, ma la maggior parte degli "interventi" ha avuto luogo nella scuola secondaria di secondo grado e nella formazione professionale, due realtà che accolgono ragazzi e ragazze adolescenti, già avanti nel percorso scolastico, e che quindi hanno maggiori necessità di raccogliere informazioni circa il loro bagaglio di conoscenze e competenze. Essere informati di ciò che gli allievi neo-arrivati hanno già imparato in un'altra lingua è importante per due motivi. In primo luogo serve a chiarire fin dall'inizio che il fatto di non conoscere l'italiano non significa non sapere nulla: non sono allievi "vuoti" di competenze, semplicemente non hanno ancora le parole per esprimere ciò che sanno e che sanno fare. In secondo luogo risulta necessario per stilare un percorso personalizzato che tenga conto di ciò che è già stato appreso e degli specifici bisogni di ognuno.

Le relazioni e il confronto sui tirocini hanno messo in luce che le modalità utilizzate per rilevare le competenze pregresse sono state difformi da una scuola all'altra e che finora gli istituti scolastici e formativi non hanno elaborato una procedura condivisa in merito a questa pratica. Perciò la definizione "bilancio di competenze" spesso si riferisce a prassi diverse. In alcuni casi l'attività svolta è stata impropriamente definita con questa dicitura, ma in realtà ciò che è stato descritto nei resoconti di tirocinio è qualcos'altro.

Questo particolare compito è stato quello che ha generato, all'interno delle esperienze di tirocinio, il maggior numero d'incomprensioni ed equivoci tra mediatori e docenti. In alcuni casi il tempo che gli insegnanti avevano previsto per l'intervento, tra i venti minuti e la mezzora, non consentiva di svolgere un'attività complessa qual è quella della valutazione delle competenze pregresse e quindi l'intento dei docenti doveva essere necessariamente diverso. Un breve colloquio può permettere al mediatore di farsi un'idea generale riguardo al capitale culturale posseduto dagli allievi, che spesso è in relazione con la collocazione socio-culturale delle loro famiglie, ma non può

fornire informazioni specifiche sul loro percorso scolastico e sulle abilità e competenze maturate. E' anche accaduto che una tirocinante capisse di dover chiedere agli allievi informazioni sui programmi scolastici svolti nei Paesi di provenienza, mentre poi ha constatato che i docenti erano più interessati a sapere come si trovavano i nuovi studenti a scuola da un punto di vista relazionale. E' poi successo che gli insegnanti abbiano chiesto indicazioni sulle difficoltà di un'allieva che la mediatrice non aveva mai incontrato e che non era presente al colloquio, fornendo solo una descrizione sintetica del suo percorso. Si possono ipotizzare mancanza di chiarezza nelle consegne e nelle finalità attribuite all'intervento e anche visioni e attese diverse da parte di mediatori e insegnanti riguardo al senso, alle procedure e all'utilizzo degli esiti di quest'attività di rilevazione.

Questa tipologia d'interventi è stata la più numerosa tra quelle sperimentate dai tirocinanti e ha riguardato bambini non ancora entrati a scuola, allievi e allieve neo-arrivati da pochi giorni o settimane, o invece presenti a scuola da mesi, ma per i quali non era mai stata programmata una specifica rilevazione.

### **Che cosa s'intende per bilancio di competenze**

La rilevazione delle competenze pregresse è la raccolta di dati e informazioni riguardo alla situazione dell'allievo; è un lavoro che si svolge in varie tappe e che talvolta, per casi specifici, richiede anche la predisposizione di materiali ad hoc. Non sempre è un'operazione facile perché bisogna fare i conti con le risorse e l'organizzazione della fase di accoglienza, nonché con le concrete condizioni che accompagnano la migrazione delle famiglie.

Va sottolineato che parlare di competenza è già un'importante opzione metodologica: sottende una concezione di apprendimento di tipo cognitivistico/costruttivistico e la visione dell'allievo come protagonista dei propri apprendimenti. La competenza, in un'ottica costruttivistica, non è da confondere con le conoscenze (contenuti): precisamente le conoscenze sono la base su cui si esercitano le competenze.

La competenza quindi implica il *sapere*, ma anche e soprattutto il *saper fare* (sapere applicato, sapere che si fa prassi, azione), il *saper come* (modi e strategie attraverso cui apprendo e conosco), il *saper stare con* (dimensione relazionale), il *sapere perché* (dimensione emotiva/motivazionale) e il *sapere verso dove* (dimensione intenzionale/orientativa).



Il bilancio di competenze prende avvio da un colloquio iniziale con la famiglia e con lo studente per raccogliere informazioni sulla sua biografia scolastica, che andrebbero poi confermate tramite l'acquisizione dei documenti rilasciati dalle scuole frequentate, quando questi siano disponibili. Procede poi con dei colloqui finalizzati a far emergere l'autopercezione da parte dell'allievo (come mi considero, come mi racconto, come sto con gli altri, ecc.), le sue motivazioni e i suoi desideri. Va inoltre a rilevare le competenze di base e trasversali, puntando in particolare a metterne in luce i punti di forza e le aree di sviluppo. In tutto ciò va tenuto costantemente presente che:

- le fasi descritte e le loro articolazioni rappresentano "attenzioni metodologiche" e non necessariamente momenti da perseguire secondo una rigida successione cronologica;
- il punto di partenza non sono le discipline ma il soggetto e le sue risorse interne: non bisogna quindi avere troppa fretta di passare al didattico e non sembra opportuno operare chiedendosi da subito "cosa deve sapere".

La figura del mediatore, uno degli attori di questa delicata operazione di bilancio, risulta importante perché è necessario come intermediario per parlare con la famiglia (a meno che questa non parli bene l'italiano), per sottoporre all'allievo le prove in lingua madre e per trasmettere agli insegnanti le informazioni sul sistema scolastico nel Paese d'origine, come, ad esempio, i nuclei fondanti (competenze, concetti e saperi essenziali) dei programmi disciplinari, le modalità di insegnamento e il rapporto tra allievi e docenti, il modello di "bravo scolaro", la relazione tra l'istituzione scolastica e le famiglie.

### **Le riflessioni sull'esperienza**

Alla luce di quanto esposto sopra emerge che la valutazione delle competenze pregresse non può essere considerata un fatto meramente tecnico, perché fa parte di un più vasto progetto di accoglienza, che si articola in vari stadi e la cui "filosofia" andrebbe conosciuta e condivisa da tutte le risorse, interne ed esterne, coinvolte (dirigenti, docenti, mediatori, ecc.).

Ad esempio, in alcuni tirocini è accaduto che il mediatore abbia avuto in un primo momento la funzione di attutire l'impatto con la nuova realtà del bambino o ragazzino neo-arrivato, rassicurandolo e calmando le sue ansie in un delicato momento di transizione, e che, solo dopo, si sia potuto procedere al bilancio di competenze. Come racconta una mediatrice "Il ragazzino era piuttosto agitato quando abbiamo iniziato e

solo dopo un po' si è tranquillizzato, prima mi ha raccontato della sua scuola in Ecuador e dopo abbiamo cominciato le prove ...”.

Questo modo di procedere ribadisce la centralità dell'allievo, che può prendere confidenza con il mediatore e gradualmente aprirsi anche su aspetti che riguardano il proprio percorso migratorio, la relazionalità, i propri desideri, ecc. Viene scelta una modalità di accoglienza che ha cura del vissuto emotivo di questi bambini e bambine, ragazzi e ragazze, anche perché i risultati del bilancio di competenze dipendono in buona parte dalla loro maggiore o minore tranquillità emotiva. Questo momento può anche incidere sul loro futuro scolastico poiché esiste una correlazione positiva tra un'accoglienza attenta e il loro successivo apprendimento e rendimento scolastico. L'apprendimento risulta infatti più difficoltoso se l'allievo non si sente accolto. Inoltre, spesso anche le famiglie straniere nutrono comprensibili motivi di ansia riguardo all'inserimento scolastico dei figli, per cui non è mai superfluo spiegare loro ciò che sta accadendo e perché. In proposito abbiamo due testimonianze che riguardano un istituto comprensivo: “ Ho subito percepito una certa agitazione da parte della mamma; quando sono arrivate dentro l'aula si è messa a piangere e non riusciva a lasciare la bambina da sola a scuola. Ho dovuto rassicurarla e tranquillizzarla prima che andasse via, le ho spiegato che la bambina si trovava in un posto sicuro e che in classe c'erano altri bambini come sua figlia...” e ancora, in un altro caso, “Quando ho iniziato a parlare nella sua lingua madre la signora si è aperta subito, prima era un po' diffidente visto che aveva vissuto in precedenza una situazione di disagio con il figlio maggiore, che era stato iscritto nella stessa scuola”.

In alcuni istituti secondari di primo e secondo grado, in cui l'accertamento delle conoscenze è più impegnativo e l'età degli allievi è compresa tra la pubertà e l'adolescenza, si è proceduto con un programma di lavoro su più giorni, che è iniziato da un colloquio e si è poi ampliato per analizzare le competenze trasversali e di base; in altre situazioni si è ritenuto opportuno dividere su giorni o orari diversi le prove riguardanti le discipline umanistiche e scientifiche. Il maggior tempo a disposizione mette l'allievo a proprio agio e consente di procedere con gradualità, partendo dalla rilevazione della conoscenza della lingua madre mediante prove di lettura e di scrittura adeguate all'età e all'esperienza scolastica pregressa e continuando poi con la valutazione delle competenze disciplinari. In qualche caso avere tempi congrui ha dato al mediatore la possibilità di rivedere e aggiustare le prove preparate, rendendole più

semplici o più complesse in base alle effettive competenze dimostrate dagli allievi o allieve.

### **Il rapporto con insegnanti e programmi**

I mediatori possono anche essere chiamati a valutare situazioni delicate, come quelle degli studenti stranieri che presentino dei deficit cognitivi, come risulta dal racconto seguente. “I docenti mi hanno chiesto di realizzare un bilancio di competenze per una ragazza che aveva presentato alla scuola un certificato per un lieve ritardo psicomotorio e alcuni problemi di linguaggio. L’esperienza è stata positiva sia per l’allieva, che stata accolta nelle sue difficoltà, sia per me, perché mi ha richiesto di sviluppare delle competenze aggiuntive e mi ha fatto capire come procedere in questi casi. Ho dovuto difatti utilizzare materiali semplici, fornire più spiegazioni, usare i planisferi e fare dei disegni per aiutarla a rispondere. Ho dovuto fare il dettato parola per parola e, per la storia, la geografia e la matematica, ho dovuto fermarmi molte volte per spiegarle con calma che cosa le veniva richiesto e per non metterla a disagio”.

I comportamenti degli insegnanti in merito alla valutazione delle competenze disciplinari, che, nel caso di allievi e allieve neo-arrivati, avviene sempre in L1, sono stati differenti. Nella maggior parte dei casi gli insegnanti hanno fornito al mediatore o alla mediatrice l’elenco delle conoscenze disciplinari che desideravano fossero rilevate; alcuni docenti ha invece affidato ai tirocinanti l’incarico di preparare le prove, dando loro delle indicazioni riguardanti la classe che gli studenti avrebbero frequentato in Italia; in altri casi ancora è stato l’insegnante a condurre direttamente il colloquio e il mediatore ha svolto un ruolo di interprete senza dover approntare nulla.

Per quanto riguarda le competenze disciplinari, ci sembra fondamentale evitare di partire dai programmi scolastici italiani, per far invece emergere ciò che è stato acquisito in patria. Per questo riteniamo indispensabile che i mediatori predispongano, tra i loro strumenti di lavoro, delle batterie di prove collegati ai programmi d’insegnamento del Paese di provenienza. Ci sembra anche indispensabile che la rilevazione iniziale delle competenze venga arricchita dalle osservazioni effettuate dai docenti in classe, che consentiranno di porre in evidenza gli aspetti relazionali, comportamentali, procedurali, ecc. e di predisporre quindi un lavoro più mirato.

## **La centralità dello studente**

Da queste esperienze e dalla riflessione sulle stesse si può dedurre come nelle scuole lo "stato dell'arte" sia vario e composito, anche perché il "bilancio delle competenze" è un'operazione approfondita nella teoria ma ancora scarsamente o solo parzialmente praticata nella realtà. Ciò che resta fondamentale è che esso sia un punto di partenza per mettere al centro dell'intervento didattico non il programma della classe ma gli allievi, in un'ottica positiva, riconoscendone e valorizzandone le competenze e le potenzialità e non le carenze rispetto a ciò che è stato insegnato in classe in Italia. E' essenziale che il messaggio principale trasmesso ai neo-frequentanti stranieri da parte dei docenti non riguardi la necessità dell'affannosa rincorsa dei programmi.

Il passo successivo, per cui la valutazione delle competenze costituisce la necessaria base di partenza, sarà costituito dalla stesura del percorso didattico personalizzato, come previsto dalla normativa nazionale e provinciale.

A conclusione di queste brevi note, il commento di una tirocinante che sintetizza in modo efficace la complessità e la rilevanza di questa pratica.

*"Nello svolgimento del bilancio di competenze mi sono trovata in difficoltà, ogni scuola mi ha chiesto delle cose diverse: dalla interprete - traduttrice, a sostenere colloqui con gli studenti per ricavare materiale informativo sul loro percorso migratorio e sul sistema scolastico del Paese d'origine, sulla loro situazione attuale e sulle loro difficoltà a scuola e nel nuovo contesto sociale. Alla fine del tirocinio ho capito che tutti questi pezzi formano un bilancio di competenze, che è un momento molto importante per lo studente. Ho capito anche che non bisogna fare un bilancio di competenze in modo affrettato".*

Si riportano di seguito delle indicazioni su materiali, reperibili nell'editoria oppure online per la rilevazione delle competenze extralinguistiche e in lingua d'origine, estrapolate da *"Materiali per l'accoglienza degli allievi di madre lingua non italiana"*, a cura di Maria Arici e Serena Cristofori:

- De Lorenzi D. (a cura di), *Parole non dette. Schede di rilevamento delle abilità extralinguistiche*, Vannini, Gussago (Bs), 2002. L'opera, realizzata dal Cospe, è composta da una Guida per l'insegnante e tre quaderni operativi nei settori logica, memoria e funzioni di base.

Disponibile in visione presso il Centro Interculturale Millevoci di Trento ([millevoci@provincia.tn.it](mailto:millevoci@provincia.tn.it)).

- AA.VV., *Analisi delle competenze*, Centro Risorse Alunni Stranieri-CRAS, Comune di Genova. Le schede proposte tracciano un percorso per realizzare una prima rilevazione delle competenze possedute dall'allievo all'atto del suo inserimento in classe ("differenze", "orientarsi", "la linea del tempo", "l'Italia", "i numeri", "le forme",...). Alcune parti sono tradotte in lingua d'origine (albanese, arabo, cinese, spagnolo).

Scaricabile dal sito:

[www.scuolenuoveculture.org/pubblicazioni/pubblicazioni\\_analisi.html](http://www.scuolenuoveculture.org/pubblicazioni/pubblicazioni_analisi.html)

e disponibile in visione presso il Centro Interculturale Millevoci di Trento: [millevoci@provincia.tn.it](mailto:millevoci@provincia.tn.it).

- Regione Lombardia-MIUR, *Tutti uguali, tutti diversi: pari opportunità di informazione*, cd rom, Regione Lombardia – Ufficio Scolastico Regionale, Milano, 2004.

Nel cd è presente una parte in cui vengono suggerite alcune prove di integrazione dello screening linguistico su alcuni 'campi d'esperienza' significativi: motricità globale, motricità fine, ritmi e memoria uditiva, spazio, tempo, ordine e misura. È presente inoltre un'altra parte in cui sono elencati i nuclei fondanti della matematica e le competenze relative, nonché le competenze matematiche da testare nei diversi livelli di scolarizzazione ed esempi di test per la scuola primaria, la scuola secondaria di primo grado e la scuola secondaria di secondo grado.

Presentato sul sito [www.famiglia.regione.lombardia.it](http://www.famiglia.regione.lombardia.it) e disponibile in visione presso il Centro Interculturale Millevoci di Trento ([millevoci@provincia.tn.it](mailto:millevoci@provincia.tn.it)).

- Progetto Con-Tatto, *Valutazione delle competenze pregresse*, Ed. Dell'Arco, Milano, 2006. Test bilingue per la valutazione delle conoscenze e competenze pregresse in L1, geografia, scienze e matematica (italiano/albanese, italiano/arabo, italiano/bulgaro, italiano/cinese, italiano/polacco, italiano/portoghese, italiano/rumeno, italiano/spagnolo, italiano/ucraino). Disponibile in visione presso il Centro Interculturale Millevoci di Trento ([millevoci@provincia.tn.it](mailto:millevoci@provincia.tn.it)).
- Prove d'ingresso per la rilevazione delle abilità logiche, grafiche, manipolative, corporee. Prove d'ingresso per la rilevazione delle abilità di lettura e scrittura in lingua d'origine. Prove d'ingresso per la rilevazione delle abilità matematiche (alcune di queste con le istruzioni tradotte in spagnolo). Tutte queste prove sono destinate agli allievi della scuola primaria.  
Scaricabile dal sito:  
<http://www.intercultura.brianzaest.it/Materiali/PROVE%20D'INGRESSO/Prove%20ingresso.htm>
- *Benvenuti a scuola*. Erga Edizioni, Genova. 52 schede illustrate e bilingui (albanese/italiano, arabo/italiano, francese/italiano, serbo-croato/italiano, spagnolo/italiano), su argomenti diversi, divise in 8 parti. La terza sezione è costituita da 8 schede per la rilevazione delle abilità logiche.  
Disponibile in visione presso il Centro Interculturale Millevoci di Trento ([millevoci@provincia.tn.it](mailto:millevoci@provincia.tn.it)).

## LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE. UN IMPEGNO DI CITTADINANZA

Jean-Pierre Piessou

### Una fotografia dei primi anni

Sono passati quasi vent'anni da quando si è iniziato a esplorare lo strumento della mediazione prima linguistica e successivamente culturale come uno strumento efficace per creare degli spazi e delle opportunità di dialogo e comprensione delle istanze dei nuovi cittadini immigrati giunti in Italia. Si parla degli anni 90. Allora gli immigrati, in nord Italia, erano generalmente chiamati "i mori", "i marocchin", "i mahometani". Si era capito fin da subito che la società italiana stava cambiando nei colori, nei linguaggi, nei costumi e nelle forme sociali su cui si era costruita e che occorreva attrezzarsi per questo nuovo processo culturale messo in atto dalla vicinanza tra persone provenienti da paesi cosiddetti "lontani" e che tanto lontani oggi giorno non lo sono più. Di una cosa la coscienza civile di allora aveva una chiara consapevolezza, e cioè che il processo migratorio in atto era irreversibile, necessario ed era una grande sfida per il cambiamento. La mediazione, allora utilizzata soprattutto come traduzione, interpretariato, era stata fortemente chiamata in aiuto delle scuole dell'infanzia da lungimiranti maestri e maestre, seppur in modo sporadico e volontaristico, così come era stata chiamata in aiuto dalle associazioni di volontariato soprattutto a carattere religioso. La mediazione serviva a decifrare e capire delle situazioni di criticità dei cittadini immigrati giunti in quei luoghi (in Veneto o in altre parti d'Italia) alla ricerca di calore, di una buona parola e di sostegno per capirsi e sopravvivere. Il fatto vero è che i cittadini immigrati, ovverosia "Extracomunitari", erano ancora pochi sul territorio italiano e la maggior parte di loro era concentrata nelle regioni settentrionali, nel Veneto e in Lombardia, ma il bisogno di comunicare con questi pochi "extra" c'era, eccome?! Ma credo che questo bisogno fosse condiviso da entrambi i gruppi, sia dagli italiani che dai nuovi arrivati.

La mediazione si snodava attorno a cose semplici ma indispensabili. La parola, il saluto "buongiorno, buona sera..", il riconoscimento dell'altro "da dove vieni, perché sei qui...? hai dei parenti..", la riconoscenza "grazie mille per..." per un vestito ricevuto, per una lira ricevuta, per un piatto caldo, ecc. Devo ammettere che c'era molta ignoranza dell'altro, di chi fosse e di cosa facesse e persino da dove provenisse, ma c'era altrettanta curiosità e voglia di conoscere l'altro senza strani pregiudizi e luoghi comuni. La letteratura popolare vigente era legata alla solidarietà e al buon

senso che, tradotto in linguaggio semplice, significava per molti "mettiti nei panni dell'altro, chissà quanto soffre a causa della lontananza dai propri affetti e dal proprio paese d'origine"; insomma c'era un senso comune dell'incontro con l'altro e il desiderio di parlare con lui. Ne sono testimone io stesso. L'esperienza del mediatore allora era messa a dura ma appassionata prova nel cercare di raccontare i bisogni, i dolori, le difficoltà e i sogni dello "straniero-extracomunitario". La figura del mediatore o della mediatrice dell'epoca era quella di "chi riesce a parlare un po' meglio l'italiano ed è in grado di dirti qualcosa di più chiaro, di più semplice, di più logico/organico, senza balbettare, chi è in grado cioè di fornire al destinatario un piccolo glossario esistenziale immediato". Chi veniva chiamato per questo compito si sentiva gratificato e onorato perché, oltre ad avere l'opportunità di parlare a un pubblico nuovo, disinteressato e curioso, qual era l'ambiente di allora, aveva anche l'occasione di parlare di sé, del suo paese e delle situazioni personali per poi creare occasioni di amicizia, di relazioni e di contatti. Nella scuola il mediatore veniva chiamato *facilitatore* di dialogo. Entrava nel recinto scolastico come un ospite atteso dalla curiosità di molti e dalle domande "non sempre espresse" di alunni e di insegnanti. Anche lui era al centro dell'interesse generale delle materie scolastiche. Durante la ricreazione il mediatore era attorniato da alunni con sguardi incuriositi che si mettevano accanto a lui per sentirlo parlare ancora di qualcosa di nuovo che non aveva raccontato loro in classe durante le ore di "intrattenimento".

L'esperienza della mediazione vissuta ed espressa in questo modo evidentemente non poteva durare a lungo. Doveva evolvere a seconda delle situazioni che mano a mano venivano a determinarsi anche per effetto del progressivo e consistente aumento della popolazione immigrata. La quale popolazione era per lo più composta da adulti e soprattutto da maschi. La normativa vigente in materia d'immigrazione era la 139/90, la cosiddetta legge Martelli, che in gran parte ricalcava la situazione demografica e culturale del momento. Diciamo pure che fino agli anni 1989/90 nell'ambito scolastico non c'erano delle normative che riguardassero l'integrazione o l'inclusione degli alunni immigrati, ancora molto pochi nella scuola, tranne delle circolari in materia di inserimento degli stranieri nella scuola d'obbligo, quale la circolare n.301 (prot.n.2182) dell'8 settembre 1989. Faccio notare che queste circolari fanno riferimento alla legge 820/71 (scuola elementare) e alle leggi 517/77 e 270/82 (scuola materna, scuola elementare e scuola media).



## **La legge e il cambiamento**

La fase successiva che determinò una serie di cambiamenti culturali e di impostazione in materia d'immigrazione degli adulti G1 e dei giovani ragazzi G2 iniziò attorno agli anni 1998/2001. Erano gli anni in cui entrarono in vigore la legge 40/98, la Turco-Napolitano, il primo e finora l'unico vero testo unico italiano in materia di immigrazione e il decreto legislativo n. 285, strettamente connesso al mondo scolastico multiculturale che era in atto e di cui facevano parte i figli dei cittadini immigrati. E' anche il lasso di tempo in cui vengono abrogate le frontiere degli stati europei, i primi 11 dell'area Schengen, grazie appunto alla convenzione Schengen. Qui la questione della Mediazione tende a mutare, a modificare il suo stato di strumento sporadico e di interventi di tipo narrativo o di racconto dei paesi "esotici" da dove provengono gli immigrati "piccoli". Essa comincia a mettere in luce, seppur in modo semplice e poco strutturato, alcuni aspetti relativi ai diritti e doveri dei cosiddetti "extracomunitari", i non appartenenti alla "comunità europea". Compiono i primi *dossier* con dati statistici sugli immigrati in Italia con l'apporto e il contributo di qualche operatore scolastico o talvolta di alcuni dirigenti scolastici (che avevano già colto l'importanza del cambiamento demografico che si stava compiendo nella realtà scolastica), nonché di qualche mediatore linguistico (si chiamava così allora). Vengono pubblicati alcuni testi scritti da cittadini immigrati come *"Io venditore di elefanti"* del senegalese Pap Khouma e le narrative del camerunense N'djock Ngana, testi che venivano commentati e discussi da alcuni insegnanti in presenza dei mediatori linguistici. Alcune questioni su cui le scuole chiedevano l'intervento dei mediatori all'interno delle classi erano: la differenza etnica e culturale, nonché linguistica, il difficile rapporto e la comunicazione tra gli insegnanti e i genitori degli alunni immigrati, la spiegazione di concetti quali la puntualità, la nota, il rispetto, la disciplina, la gita scolastica, la certificazione dell'alunno, il permesso scolastico, la giustificazione delle assenze, l'allontanamento, la sospensione, l'apprendimento, la comprensione attiva e passiva ecc. Il Mediatore era considerato quasi come un interprete-testimone di una cultura "diversa", ricca di spunti ma non sufficientemente fecondanti la realtà esistente. Nonostante non goda di un riconoscimento pieno dal punto di vista istituzionale, il ruolo del mediatore linguistico culturale comincia a delinearsi sempre più chiaramente, assumendo un profilo professionalmente ineccepibile da collocarsi tra un' esperienza volontaristica e un ruolo dal valore etico e culturale di ampio respiro. Nascevano i primi corsi di formazione dei mediatori linguistico-culturali in alcune zone d'Italia, per esempio a Modena (che aveva già

istituito una delle prime Consulte comunali per l'Immigrazione), a Parma, a Mantova, a Verona, a Ravenna, a Firenze, a Roma, a Trento e a Udine, dove hanno luogo le interessanti esperienze della *Rue*, solo per citarne alcune.

Gli anni che seguono il 2001 segnano il passo e una piccola svolta sia nella comprensione della figura del mediatore, che, in alcune realtà, comincia a chiamarsi Mediatore Interculturale e non più linguistico, sia nel suo impiego sul territorio, sia durante i corsi di aggiornamento per gli insegnanti. La presenza del Mediatore viene richiesta in ambiti diversissimi, quali quello sanitario (istituti di cura e psichiatrici), giudiziario (ad esempio nelle case circondariali), sociale (centri di accoglienza per i minori "non accompagnati" o in gravi situazioni di disagio) e naturalmente scolastico. In quest'ultimo la presenza viene richiesta sia per collaborare a decodificare i linguaggi della comunicazione tra la scuola e la famiglia, sia per mediare casi specifici, sia per affrontare nelle assemblee degli studenti dei temi non più solo legati all'immigrazione-integrazione. I temi e gli argomenti generalmente affrontati sono la xenofobia, la comunicazione, la diversità, l'alterità, il rispetto, la pace, lo sfruttamento minorile, l'economia sostenibile, il mercato globale ecc.

### **La fase attuale**

Il tema prevalente nella fase attuale è quello relativo al bullismo e al razzismo. Un perfetto binomio che è quasi un sinonimo. Il bullo è colui che traduce la sua reazione alle paure del "diverso" in atti violenti ed aggressivi, quegli atti che una volta venivano definiti atti razzisti. Il diverso in ogni caso non assume più la connotazione soltanto geografica o epidermica (colore della pelle o occhi a mandorla) o religiosa, ma il diverso è anche chi proviene dal Meridione dell'Italia, chi non la pensa come me, chi non ha abiti o zaini griffati, oppure chi è diversamente abile. Il cerchio della paura del "diverso" si è ampliato. In questi anni hanno contribuito ad alimentare questa paura alcuni importanti settori del mondo politico e partitico, delle istituzioni repubblicane, ma anche una parte del mondo dei media (carta stampata, televisioni e web), generando nell'opinione pubblica delle reazioni di chiusura, di intolleranza, di disprezzo e di indifferenza che cominciano a pesare in tutti i settori, compresi quelli educativi. Se è questo il clima che si respira, il Mediatore Interculturale non può che essere preparato e irrobustito "diversamente" per fare fronte a queste nuove e importanti sfide, a cui la società civile italiana fatica a trovare soluzioni lungimiranti con strumenti di avanguardia. La Mediazione diventa una professionalità da spendersi costantemente come un Impegno di cittadinanza che cercherò ora di illustrare. Già

Alex Langer, a suo tempo, nell'opuscolo dall'eloquente titolo *La scelta della convivenza*, definì poeticamente il Mediatore culturale un "esploratore di confini", e ancora un "saltatore di muri"<sup>3</sup> e mi pare personalmente, a distanza di quindici anni, che abbia azzeccato e soprattutto che abbia colto l'importanza di questa figura nelle complesse realtà culturali e sociali italiane. Se avessi voluto, avrei intitolato questo mio scritto semplicemente "La responsabilità del mediatore interculturale", ma siccome non vorrei caricarlo di troppe responsabilità che lo potrebbero portare ad avere notti insonni, ho preferito parlare invece della mediazione interculturale come impegno di cittadinanza. La cittadinanza mi richiama l'idea di diritti da vivere, di doveri da esprimere e infine di pari opportunità da condividere, quelle che in francese vengono chiamate *égalité de chance*.

Ma la cittadinanza verso quali realtà va espressa, in che modo va tradotta, e come la mediazione, e di conseguenza il mediatore/la mediatrice, potrebbero diventare gli strumenti più efficaci al conseguimento di alcuni determinati obiettivi, primo tra tutti il rispetto della Dignità della persona e del cittadino?

### **La mediazione interculturale verso l'impegno di cittadinanza**

Già nei precedenti corsi di formazione dei mediatori organizzati dal centro interculturale *Mille voci* della Provincia Autonoma di Trento, si era iniziato a parlare di questi obiettivi e in ogni docenza si rilevava sempre più la necessità che l'esperienza di mediazione arrivasse a cogliere gli aspetti culturali e sociali che riguardano tutti i cittadini e non solo alcuni in particolare. Si cercava di fare luce sui fatti di attualità con il coinvolgimento di ciascuno nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità. Tra i soggetti-interlocutori spesso nominati e chiamati in causa, com'è naturale che sia, c'erano i mediatori, le loro esperienze pregresse e la loro capacità di cogliere i fatti a partire dall'elaborazione del loro personale percorso migratorio. Mi ricordo che in questi momenti si capiva che era importante recuperare le esperienze professionali vissute da un mediatore nel paese d'origine o altrove. Ad esempio: le competenze dell'insegnante di geografia o di ginnastica artistica, che ora è mediatore, o piuttosto la pratica di un maestro di *kunfu*, che adesso fa il facilitatore tra i cinesi neo-arrivati e gli insegnanti della scuola del quartiere. Quello del mediatore è un punto di attenzione

---

<sup>3</sup> A. Langer, *La scelta della convivenza*, ed. e/o, Roma, 1995

e di osservazione del mondo circostante, nelle sue complessità e nelle sue vicissitudini.

La medesima questione di cittadinanza è ritornata più forte nell'ultimo corso di formazione dei Mediatori della Provincia Autonoma, conclusosi pochi mesi fa.

Il primo passo da compiere perché la Mediazione Interculturale si trasformi in impegno di cittadinanza è quello in direzione dei linguaggi della comunicazione per definire i volti e i soggetti dell'alterità e delle relazioni che intercorrono tra i cittadini, siano essi autoctoni o provenienti dal mondo dell'immigrazione.

Si fa urgente la necessità di purificazione dei linguaggi e degli appellativi che si usano per definire dei concetti e per chiamare delle persone provenienti da culture, religioni e geografie culturali o politiche diverse da quella italiana ed europea. Questo fatto del linguaggio presuppone la capacità di entrare più approfonditamente nelle situazioni e negli spazi di relazione per comprendere meglio alcuni meccanismi o alcune dinamiche sociali spesso non adeguatamente raccontate e rappresentate. Faccio qualche esempio: extracomunitari, neri, maomettani o musulmani, clandestini (quest'ultimo termine è l'ultima trovata ed è il peggiore fra tutti, perché colloca le persone automaticamente nel sommerso, nell'innominabile, nell'ombra del pericolo e del sospetto). Appellativi che non hanno più senso di esistere anche perché è bene che non si dimentichi il fatto che questi hanno definitivamente eretto attorno ai cittadini "diversi" un muro di sospetto e di pregiudizio e addirittura hanno favorito l'equiparazione dell'immigrato al criminale pericoloso da cui allontanarsi. Lo sforzo collettivo e personale di recupero di un linguaggio sano, capace di parlare di questa realtà, che è quella dell'immigrazione sociale e scolastica, e di chiamare le persone che si incontrano con i loro nomi (che in parte rappresentano una loro identità) non potrà che aiutare a potenziare il senso di Comunicazione fluida, semplice ed approfondita tra i cittadini e di conseguenza ri-creare un nuovo contesto di relazioni con la "R" maiuscola. E' a questo riguardo che si consiglia di parlare di nuovi cittadini d'origine marocchina, nigeriana, moldava, pakistana, ecc. e credo che è in tale modo che potrebbe nascere quella forma di Mediazione che oso definire Mediazione di impegno di Cittadinanza. In che cosa consiste questa mediazione qualificata? Si tratta di una mediazione che va oltre la lingua, la cultura, la religione e le geografie multiple come unici contenitori delle identità delle persone. Essa cerca di coniugare questi aspetti dei singoli individui o dei gruppi di persone con il sistema di regolamento dei rapporti tra i cittadini che si esprime nelle regole essenziali di garanzia della

convivenza. In parole povere, si tratta di rapportare le esigenze di un singolo con le sue identità plurime agli aspetti dei doveri, dei diritti e delle opportunità fissate da regole e da normative emanate dagli organi competenti nel rispetto della Costituzione dello Stato, nel nostro caso la Costituzione italiana. La Mediazione diventa dunque un prezioso strumento di *coscientizzazione* sulla corresponsabilità delle persone sia nei confronti degli altri cittadini che dell'ambiente. In questo senso la Mediazione dimostra di essere un prezioso strumento di accompagnamento verso la società, fatta di regole civili, di persone, di storie, di geografie diverse, di conquiste sociali e culturali, nonché di sistemi valoriali o eziologici.

In conclusione possiamo dire che la Mediazione come strumento di impegno per una corretta espressione dei diritti-doveri si rende necessaria nella misura in cui favorisce dei percorsi di partecipazione delle persone alla vita della collettività. Anche perché la partecipazione è in sé un'azione di cittadinanza del proprio io e delle esigenze connesse alle proprie aspirazioni. E' chiaro quindi che chi esercita l'attività di Mediazione interculturale deve sapere, saper essere e saper agire e soprattutto deve dimostrare un'acuta capacità di dialogo, di analisi e di sintesi. Il Mediatore deve acquisire un discreto bagaglio di conoscenze in materia di diritti sia dei cittadini sia delle istituzioni. Infine il Mediatore interculturale deve avere tra i requisiti quello della conoscenza di diverse lingue.

## GLOSSARIO

**Mediazione:** Esperienza costruttiva che mette in dialogo o in *liaison* diverse posizioni favorendo il loro interscambio in una logica del "dare" e del "ricevere".

**Assimilazione:** Modalità culturale che porta a identificarsi con gli appartenenti ad altre sensibilità culturali, copiando o imitando il loro pensiero, il loro agire, in sostanza il loro *modus vivendi* senza prendere seriamente in considerazione il proprio orizzonte culturale.

**Etnocentrismo:** Lettura di realtà, fatti e avvenimenti molto centrata sulla propria provenienza di tipo geografico e/o di tipo etnico-religioso-culturale.

**Multiculturalismo:** Coesistenza di pluralità di culture su un determinato territorio, spesso separate le une dalle altre e senza grandi possibilità di interscambio effettivo. In tale situazione, in teoria, tutte le culture e i loro valori sono ugualmente rispettati, a prescindere dai rapporti numerici.

**Interculturalità:** Sostanziale interazione, e in parte anche osmosi, tra le culture presenti in un determinato luogo o contesto o addirittura all'interno di una serie di esperienze sociali (scuola, politica, economia, religione ecc.).

**Inclusione:** la possibilità di fare strutturalmente parte di una realtà o di un contesto, definita in termini di norme di regolamentazione delle responsabilità e delle regole di convivenza civile.

**Identità:** consapevolezza di sé come individuo appartenente a una collettività con proprie caratteristiche, valori e tradizioni

**Coscientizzazione:** il processo che conduce un individuo alla consapevolezza di sé, del proprio stato o condizione e della realtà esterna

**Weltanschauung:** visione complessiva del mondo inteso come il proprio orizzonte di valori di riferimento. Generalmente questo termine indica anche lo sguardo che una persona ha sul mondo a partire dalle proprie esperienze, tradizioni, religioni, cultura, educazione ecc.

## **DATI E RIFLESSIONI SULLE ESPERIENZE DI TIROCINIO**

*Leila Ziglio e Maria Pedrazzoli*

*"Ho cercato in tutte le situazioni di tirocinio incontrate di essere neutrale e non dare giudizi, di rispettare scelte e punti di vista altrui.*

*Certe volte ho soltanto ascoltato, ho capito che a volte le persone hanno solo bisogno di essere ascoltate.*

*Cerco in tutti i modi di non generalizzare (gli Italiani, i Colombiani, gli Albanesi): a volte mi è capitato di farlo, ma subito me ne sono accorta, ogni persona è unica e va vista come tale." (una tirocinante)*

### **Alcuni dati sul tirocinio**

Parte integrante del percorso formativo, il tirocinio ha costituito per i corsisti un apprendimento specifico, che si è sviluppato operando concretamente nelle scuole.

Si è trattato di un modo per integrare le conoscenze teoriche assimilate durante il corso con capacità pratiche acquisibili solo sul campo, per mettersi alla prova, per cimentarsi con esperienze reali, per crescere professionalmente.

Come osservano due tirocinanti

*"Il tirocinio è stata un'esperienza bellissima, molto stimolante e soddisfacente. Mi ha permesso di trasferire il percorso formativo teorico in pratica. Ho dedicato tanto tempo e energia, e ho imparato più di quello che mi aspettavo da un corso. Soprattutto dopo il tirocinio mi sento più 'interculturale'."*

*"L'esperienza per me è stata molto preziosa. Dal corso e dal tirocinio non solo ho acquisito abilità e strumenti per svolgere il lavoro di mediatore interculturale, ma ho anche riconosciuto i miei difetti e le mie insufficienze. Il corso e il tirocinio mi hanno aperto un nuovo orizzonte socio-culturale e mi hanno fatto vedere un possibile modo per dare il mio contributo alla società alla quale appartengo."*

Il tirocinio è stato situato alla ripresa autunnale del corso, nel periodo compreso fra settembre e novembre 2009, ed è stato strettamente vincolato dalle date del percorso formativo. Le ore previste dal progetto erano 40, delle quali 20 in classe o comunque con gruppi di studenti, e le altre 20 da dedicare a incontri con i docenti, alla progettazione e alla preparazione degli interventi e alla partecipazione agli organi collegiali. Qualche corsista, per motivi legati alla frequenza o a esigenze formative individuali, ha dedicato al tirocinio un numero superiore di ore.

Complessivamente i mediatori hanno svolto 34 interventi di tirocinio nelle scuole e 3 presso associazioni, secondo la seguente tabella:

<b>ISTITUZIONI NELLE QUALI HA AVUTO LUOGO IL TIROCINIO</b>	
<b>ISTITUTI COMPRESIVI</b>	
Scuola primaria	6
Scuola secondaria di primo grado	11
<b>SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO</b>	
Istituti di istruzione	11 (7 + 4)
(di cui Istituti professionali)	4
Formazione professionale	8
<b>ALTRO</b>	
Il Gioco degli specchi	1
Tavolo trentino per il Kosovo	2

Particolarmente significativo, rispetto ai precedenti corsi di formazione per mediatori, il numero di interventi presso le scuole secondarie di secondo grado e presso la Formazione professionale che, in totale, ha superato quello dei tirocini effettuati negli Istituti comprensivi.



<b>SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO</b>		
	<b>2009</b>	<b>2006 / 07</b>
Istituti di istruzione	11 (7 + 4)	0
(di cui Istituti professionali)	4	0
Formazione professionale	8	4

L'interesse manifestato negli istituti superiori verso il tirocinio è strettamente collegato all'incidenza della popolazione scolastica straniera sul totale dei frequentanti. Durante gli ultimi anni, infatti, si è assistito a un notevole incremento di allievi di madrelingua non italiana nelle scuole secondarie di secondo grado (dove sono aumentati dal 3,85% dell'a.s. 2005/06 al 7% dell'a.s. 2009/10) e nei Centri e/o Istituti di Formazione professionale (dove sono passati dal 13,40% dell'a.s. 2005/06 al 20% dell'a.s. 2009/10<sup>4</sup>).

Gli studenti stranieri iscritti nell'istruzione superiore o nella formazione professionale sono in parte rilevante neo-arrivati (si considerano neo-arrivati gli studenti presenti in Italia da meno di 18 mesi). Di conseguenza le principali difficoltà che manifestano sono dovute alla loro condizione transitoria di persone che non parlano un italiano sufficientemente fluente rispetto agli standard richiesti nel secondo ciclo dell'istruzione. Ciò ha sollecitato gli istituti a dotarsi di strumenti idonei rispetto all'accoglienza e all'insegnamento dell'italiano come L2.

L'incremento del numero di interventi negli istituti superiori segnala, infine, un aumentato interesse e una maggiore attenzione da parte dei docenti verso la figura del mediatore interculturale, del suo ruolo e dei suoi compiti. Anche questo aspetto è stato colto da una tirocinante che ha svolto il tirocinio negli istituti superiori.

*"Dalla mia esperienza del tirocinio, ho avuto l'impressione che la figura del mediatore interculturale sia ben accettata dalle scuole e dagli insegnanti. Sono stata accolta positivamente in tutte le scuole. Ho avuto la disponibilità e la collaborazione di tutti gli*

---

<sup>4</sup> Dati relativi alla presenza di studenti stranieri (nati all'estero e nati in Italia) – anno scolastico 2009/2010 (Dipartimento Istruzione – Ufficio Progetti innovativi e nuove tecnologie per la scuola)

*insegnanti. La fiducia ricevuta dalle scuole mi ha facilitato nell'eseguire tutte le attività."*

È possibile ipotizzare per il futuro un ampliamento del ruolo dei mediatori interculturali negli istituti superiori rispetto a quello svolto negli istituti comprensivi. I mediatori, infatti, oltre a curare la transizione tra mondi e sistemi scolastici diversi e a orientare gli allievi e le famiglie nella scelta del percorso scolastico, possono aiutare gli studenti a esprimere in italiano quanto già conoscono in un'altra lingua e facilitarli nell'apprendimento del lessico specifico delle discipline, sempre facendo riferimento alla L1. Possono inoltre supportare attività di studio e di approfondimento e collaborare con i docenti nell'introdurre percorsi di letteratura straniera, di geografia socio-economica o anche punti di vista diversi rispetto alla storia e ad altre discipline, il tutto a beneficio della classe intera.

La diversità e la complessità degli interventi comporta la ricerca dell'approccio più adatto, a seconda dell'età dei ragazzi, della cultura di provenienza, della lingua madre, della scuola frequentata. Questo aspetto è stato occasione di riflessione per una tirocinante che sottolinea:

*"Il mediatore deve essere sempre pronto per affrontare le situazioni complesse che gli possono capitare nel suo lavoro, perciò bisognerebbe tenere in considerazione che il suo ruolo può arricchirsi e modificarsi e che non sarà più una figura di 'emergenza'. La collaborazione mediatore-scuola è ormai una cosa indispensabile non solo per l'inserimento degli studenti, ma anche per lo stimolo agli alunni stranieri al mantenimento della lingua e cultura di origine".*

### **Argomenti trattati nel corso del tirocinio**

La tabella che segue, relativa agli argomenti trattati nel corso del tirocinio, mette in evidenza le diverse tematiche degli interventi di mediazione nelle scuole secondarie di secondo grado. Fra le più significative quelle legate alla valutazione delle competenze pregresse (per questo argomento è stato elaborato un contributo specifico), all'orientamento e ri-orientamento, ai gemellaggi e quelle relative all'avviamento alla comprensione dei codici linguistici specifici delle discipline.

Bilancio di competenze	15 interventi
Incontri con le famiglie	7 interventi
Orientamento e ri-orientamento	4 interventi
Introduzione al codice linguistico specifico di alcune discipline e affiancamento nel lavoro scolastico	4 interventi
Educazione interculturale: presentazione e valorizzazione di alcuni aspetti della cultura d'origine (cenni di storia e geografia - aspetti naturalistici e artistici - stili di vita - la religione - la scuola) e della lingua madre	24 interventi
Narrazione di esperienze (percorso di migrazione, .....	6 interventi
Gemellaggio con scuole del Paese d'origine	3 interventi
Lavoro sulle fiabe della tradizione	2 interventi

### **La riflessione sull'esperienza**

Innovativa e ricca di significato l'esperienza di alcuni/e tirocinanti legata a progetti di gemellaggio.

Uno di questi, che ha coinvolto una classe dell'Istituto Professionale per i Servizi commerciali e turistici "Livia Battisti" di Trento e una del Ginnasio "Bedri Pejani" di Peja/Pec (Kosovo), è stato pensato e organizzato durante il tirocinio presso un'associazione (Tavolo trentino con il Kosovo), e ha pertanto creato un ponte fra scuola e associazionismo. In questa circostanza un'osservazione dei docenti ospiti ha positivamente colpito tirocinante e docenti trentini: gli insegnanti kosovari, dopo aver parlato a lungo sia con gli studenti italiani e sia con quelli di differenti nazionalità presenti nell'istituto professionale sulle reciproche relazioni e sul benessere in classe, hanno auspicato che il futuro della scuola in Kosovo contempra la presenza di classi miste formate da studenti bosniaci e serbi con lingua e programmi scolastici comuni.

Un altro gemellaggio ha coinvolto alcune classi dell'I.T.G. "Andrea Pozzo" di Trento e una scuola della Romania. In questo caso le tirocinanti hanno messo in luce la sensibilità degli insegnanti, che hanno voluto trasmettere ai loro studenti gli strumenti necessari per combattere l'intolleranza, gli stereotipi e i pregiudizi nei confronti delle

migrazioni in generale e, in specifico, dell'immigrazione rumena. I ragazzi hanno risposto in modo positivo, specialmente dopo una visita in Romania alla scuola gemellata.

Interessante, riguardo ai gemellaggi, un commento di una tirocinante, che ha posto l'accento in particolare sull'impegno richiestole da questo tirocinio per *"essere me stessa, partire dalla mia esperienza, avere il coraggio di dire anche le cose che non vanno nel mio paese..."*, nell'intento di realizzare con gli studenti un confronto veritiero, non legato a luoghi comuni o a difese di parte della propria nazione, e di prepararli a un incontro con il Paese reale così com'è.

Nel lavoro di riflessione sui tirocini i mediatori hanno osservato che gli interventi legati ai gemellaggi sono risultati particolarmente validi per due ragioni: il numero di ore utilizzate ha consentito di presentare in modo sufficientemente approfondito gli aspetti principali della cultura e del sistema scolastico dei Paesi in questione; i progetti sono stati seguiti per un tempo piuttosto lungo. In un caso, infatti, il tirocinio era iniziato in primavera e si è concluso in autunno, in un altro la tirocinante ha rivisto la classe dopo la visita alla scuola gemellata. Al contrario, interventi sporadici e molto brevi (1 o 2 ore), attivati da altre scuole con il medesimo scopo, non hanno sortito lo stesso effetto.

### **Le attività fatte a scuola**

Considerazione analoga vale per le attività di tipo interculturale, categoria assai vasta che nella scuola comprende tutte le pratiche riferite all'accoglienza, all'integrazione, al successo scolastico e alla promozione della multiculturalità. Il mediatore interculturale, come non a caso è stato definito dalla normativa nazionale e provinciale, è una risorsa umana e professionale fondamentale per promuovere l'educazione interculturale a scuola, e la mediazione stessa è una pratica per sua natura "interculturale", perché aiuta a porre in relazione, a far comunicare persone provenienti da mondi diversi.

Ciò che invece viene richiesto generalmente come attività interculturale da parte delle scuole alle mediatrici e ai mediatori è la semplice presentazione e valorizzazione delle culture dei Paesi altri, come strumento di accoglienza degli studenti di madre lingua non italiana in classe. Molto spesso, però, questo approccio risulta superficiale e rasenta il folklore. E, d'altra parte, se gli interventi in classe hanno tempi molto stretti (1 o 2 ore), com'è accaduto in alcune scuole, questo va naturalmente a discapito della qualità e della possibilità di approfondimento. Il lavoro di decostruzione degli

stereotipi, uno dei risultati che gli insegnanti si attendono da queste attività, può avvenire solo se il tempo è sufficiente per instaurare un rapporto positivo tra la classe e il mediatore come persona e per superare la genericità e il carattere approssimativo delle conoscenze in tema di culture altre. L'esperienza dei tirocini permette di rilevare che l'intento lodevole di portare l'intercultura in quante più classi possibile non può essere perseguito riducendo oltre un certo limite il numero di ore degli interventi.

La sfida dell'approccio interculturale sta nella sua complessità, nel suo fondarsi sulla capacità di calarsi dentro il punto di vista dell'altro per coglierne le ragioni e le logiche, sull'opportunità di assumere tale punto di vista, almeno temporaneamente, come proprio. In sintesi, nel conoscere e riconoscere la cultura altrui e promuovere lo scambio. Questo è un lavoro che, per la sua complessità, compete all'insegnante quale educatore, ma la persona e la professionalità del mediatore ne sono strumenti necessari e ineludibili.

Alcuni dei mediatori hanno anche affrontato, durante l'attività di tirocinio, un momento particolarmente delicato legato all'accoglienza degli studenti di madrelingua non italiana: quello dell'orientamento e/o del riorientamento, laddove necessario, attività che ha lo scopo di guidarli in una scelta consapevole di indirizzo scolastico. Spesso succede che per i neo-arrivati la scelta verso un percorso scolastico sia dettata dall'urgenza, oppure che non tenga conto delle loro reali competenze. Infatti molti degli studenti che optano per i percorsi di studio più brevi - come la Formazione professionale e gli Istituti professionali - frequentemente sono spinti in quella direzione dal timore della "lingua dello studio" utilizzata nei licei, oltre che dall'aspettativa di un rapido inserimento nel mondo del lavoro.

### **La relazione dei tutor**

Gli insegnanti tutor, nella loro relazione, hanno generalmente messo in luce sia le buone competenze dei tirocinanti in relazione alla mediazione, sia le loro doti di umanità, capacità di lavorare in gruppo, disponibilità relazionale.

Una docente ha posto l'accento sulla validità dell'esperienza in particolare in una classe con molti studenti stranieri, che *"hanno trovato finalmente la possibilità e le condizioni favorevoli per raccontarsi"*.

Altri insegnanti hanno messo in luce la ricchezza apportata dalla presenza di studenti di madrelingua non italiana per la classe. *"la presenza di studenti di differenti nazionalità e lingue comporta necessariamente una maggiore complessità nella gestione della classe. Nello stesso tempo rappresenta una possibilità di ampliamento*

*della didattica attraverso la conoscenza di nuovi alfabeti, mitologie, letterature, storie, religioni, simbologie matematiche, rappresentazioni culturali, ecc.”*

A questo proposito anche una tirocinante ha osservato:

*“La presenza di alunni stranieri in classe comporta inevitabilmente delle difficoltà a livello di relazione, di accoglienza e di integrazione non solo degli alunni, ma anche delle famiglie, credo però che se riuscissimo a guardare queste difficoltà da un altro punto di vista tutto sarebbe un po’ più facile.*

*Quando dico cambiare il punto di vista intendo vedere gli stranieri non solo come portatori di problemi, ma come portatori di ricchezza, vedere dunque la diversità non come un limite ma come una ricchezza.”*

## **Questioni aperte e nuovi scenari in merito alla figura del mediatore**

*Leila Ziglio*

Molte sono ancora le domande aperte sul profilo professionale del mediatore interculturale.

Il dibattito è in corso a vari livelli istituzionali e ne stanno discutendo, tra gli altri, gli organismi sindacali di rappresentanza dei mediatori, le Province autonome e le Regioni, alcuni ministeri e altri organismi statali, come il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL).

Nel 2009 sono state presentate due proposte di legge (una relativa alla disciplina della professione e l'altra all'istituzione dell'albo professionale). Sempre nello stesso anno sono stati elaborati tre documenti: uno, già approvato, dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, un secondo dal Gruppo di lavoro istituzionale per la promozione della mediazione interculturale, costituito presso il Ministero dell'Interno, e l'ultimo dal CNEL, che ne aveva già steso uno sullo stesso argomento nel 2000.

In merito alla figura del mediatore esiste una competenza a livello statale e una, concorrente, a livello regionale o provinciale. Gli enti locali finora si sono occupati soprattutto di definire i compiti del mediatore, anche per via normativa, e della sua preparazione, in quanto titolari della formazione professionale. Attualmente la prospettiva è quella di un percorso di confronto tra Stato e Regioni/Province autonome, peraltro già in atto, per raggiungere un accordo valido a livello nazionale sul profilo professionale del mediatore, sulle sue mansioni e sulla sua formazione. Anche in vista di questo processo, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome ha compiuto un notevole passo avanti, esprimendo nell'aprile 2009 una posizione unitaria sulla regolamentazione di questa figura. Tutte le Regioni e le Province hanno riconosciuto per il mediatore interculturale un unico profilo professionale, articolato in cinque aree di attività e in altrettante competenze, ognuna ben dettagliata con l'indicazione delle funzioni e delle mansioni specifiche.

Le due proposte di legge che disciplinano la professione, presentate nel 2009, prevedono l'istituzione di un albo professionale nazionale, idea non particolarmente apprezzata dagli enti locali (e che potrebbe determinare un'eccessiva rigidità nell'accesso alla professione) e il raggiungimento di una maggiore uniformità tra i percorsi di formazione regionali, ora alquanto dissimili tra loro.

## **Riconoscimento delle competenze e accesso alla professione**

Oltre alla definizione di un profilo professionale, sono oggetto di discussione anche le modalità di riconoscimento delle competenze e di accesso alla professione. Una delle ipotesi avanzate negli incontri svolti a livello nazionale nel dicembre 2009 (il 2 a Cosenza e il 21 a Roma), è quella di un esame professionale, inteso come momento di regolamentazione e riconoscimento degli standard di competenza minimi richiesti. L'accordo su un eventuale esame dovrebbe prevedere un'intesa riguardante i titoli di accesso, le modalità dell'esame stesso e il titolo che verrebbe rilasciato (una patente di specializzazione?). Un esame faciliterebbe anche la possibilità di riconoscimento delle competenze professionali delle singole figure. Sarebbe poi importante un'intesa sul riconoscimento e sulla valorizzazione delle competenze acquisite non soltanto nei corsi di formazione regionali/provinciali, ma anche in ambiti non formali e informali. Esiste, ad esempio, un problema di validazione delle esperienze professionali di un certo numero di mediatori, soprattutto di origine straniera, che sta lavorando sul territorio da anni senza aver frequentato alcun percorso formativo (mediatori di "fatto").

La definizione di un quadro comune delle qualifiche professionali è anche un argomento su cui provengono forti sollecitazioni dal Fondo Sociale Europeo.

## **Le diverse tipologie della formazione**

Dal punto di vista della formazione sono necessarie delle distinzioni tra le diverse tipologie di formazione.

Le università propongono corsi di laurea triennali in mediazione linguistica con diverse denominazioni (che curano soprattutto l'aspetto linguistico e formano sostanzialmente degli interpreti), lauree specialistiche (che implicano una maggiore professionalizzazione nelle competenze relative alla lingua), e master (che prevedono un tirocinio oltre ad un approfondimento teorico). Il mondo universitario definisce "mediatori linguistici" coloro che facilitano la comunicazione solo dal punto di vista linguistico. In realtà, però, tali persone non acquisiscono, con questa tipologia di studi, la competenza relazionale necessaria per poter essere davvero "mediatori".

All'università, inoltre, si iscrivono ragazzi italiani o, più raramente, stranieri di seconda generazione e/o ricongiunti. Data l'età, sono tutti carenti di esperienze di vita sociale.



La formazione regionale o provinciale, invece, produce "mediatori interculturali". I corsi, che spesso formano mediatori per ambiti specifici (scuola, sanità, ecc.), sono per lo più frequentati da migranti adulti che lavorano. Nel nostro caso si tratta di mediatori scolastici. Le caratteristiche dell'utenza incidono molto sulle metodologie e sui contenuti scelti; la formazione pensata e realizzata dalle Regioni/Province per i mediatori interculturali è nettamente diversa da quella accademica e, a parte qualche eccezione, richiede come pre-requisito aver sperimentato l'esperienza migratoria e quindi saper abitare, per averle integrate dentro di sé, due culture. In Trentino, ad esempio, il mediatore può essere italiano, ma deve aver vissuto almeno tre anni consecutivi, dopo il compimento del diciottesimo anno, in un altro Paese. Altre caratteristiche dei corsi sono, in genere, la grande attenzione agli aspetti relazionali, alla comunicazione, alla mediazione del conflitto e alla capacità di coniugare teoria e pratica mediante un tirocinio obbligatorio.

Fondamentali, nei percorsi organizzati dal Dipartimento Istruzione e dalla Provincia Autonoma di Trento e, più in generale, in tutta la formazione per mediatori, sono i laboratori e i lavori in gruppi composti da persone di numerose nazionalità, che allenano, concretamente e per gradi, al contatto, alla conoscenza e, da ultimo, alla mediazione con il diverso da sé. Fin dal 1999 parliamo, a questo proposito, di gruppo come laboratorio interculturale.

Questo richiede di valersi - come docenti - di mediatori già formati e con vasta pratica e di altre figure professionali che abbiano già collaborato con i mediatori e abbiano esperienza di didattica con gruppi multiculturali. Spesso gli enti locali si avvalgono, per la formazione dei mediatori, di risorse esterne al mondo universitario, cioè di persone che abbiano conoscenze dirette della realtà migratoria e/o sociale e che usino metodologie attive per trasmetterle.

Potrebbe essere utile una sinergia tra tutte le risorse disponibili per la formazione, sia quelle accademiche, maggiormente spendibili a livello teorico, sia le professionalità, elevate e flessibili, che si sono create a latere negli ultimi quindici anni.

### **Specializzare i mediatori**

Sarebbe forse opportuno distinguere, come fanno i documenti del CNEL e del Ministero dell'Interno, tra una formazione di base e una specialistica, che miri a creare competenze per campi specifici d'intervento: non è sicuramente la stessa cosa fare i mediatori a scuola, in carcere o in ospedale. Una formazione organizzata su due livelli

permetterebbe un risparmio di risorse nell'organizzazione di percorsi di base comuni a tutti i mediatori e favorirebbe una maggiore omogeneità nella loro preparazione e nella metodologia d'intervento.

Esiste anche la possibilità di formare delle figure polivalenti, con competenze utilizzabili in settori diversi. Lavorare in ambiti differenti, quali i servizi sociali, la questura, la sanità ecc., rafforzerebbe la professionalità dei mediatori e consentirebbe loro di esercitare un'attività esclusiva anche dal punto di vista del reddito, cosa oggi non così frequente. L'esiguo guadagno è una delle cause della femminilizzazione di questa professione e ha diversi svantaggi tra cui un alto turn-over all'interno della categoria, il fatto che un certo numero di mediatori lavori solo nei ritagli di tempo, al di fuori dell'orario del lavoro "regolare", e, come conseguenza, una scarsa possibilità di ampliare le proprie abilità. Un altro tipo di figura polivalente potrebbe riunire le competenze del mediatore e dell'operatore: profili di questo genere sono già stati sperimentati in parecchi contesti (tra cui anche il servizio Cinformi della Provincia Autonoma di Trento), dando luogo a professionalità integrate e risolvendo anche in questo caso il problema del reddito. Una soluzione praticabile sarebbe impiegare mediatori stranieri come operatori nei servizi maggiormente utilizzati dai migranti, oppure far acquisire agli operatori di sportello, italiani e/o stranieri, capacità di mediazione, promuovendo così la figura dell'operatore-mediatore accanto alla figura del mediatore vero e proprio. Rimarrebbe comunque fondamentale definire accuratamente i profili delle due figure, le competenze comuni e quelle specifiche.

Altrettanto importante, per tutti, dovrebbe essere la formazione in itinere, cioè un aggiornamento continuo di cui i mediatori hanno bisogno, sia per adeguare la loro preparazione su tematiche specifiche, una per tutte la normativa, sia per la rapida trasformazione delle situazioni sociali in cui sono chiamati a intervenire. Momenti ricorrenti di formazione favorirebbero la creazione di una comunità professionale e potrebbero servire per riflettere sulle proprie esperienze lavorative tramite l'analisi di studi di caso.

## **Bibliografia**

L. Luatti (a cura di), 2006, *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Angeli ed., Milano

Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, 2009, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, Roma, 8 aprile 2009

Ministero Interno/Unione Europea, Gruppo di lavoro istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale, 2009, *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*, Roma, 21 dicembre 2009

Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, 2009, *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative*, Roma, 29 ottobre 2009

Camera dei Deputati, 2009, *Proposte di legge del deputato Di Biagio (2 febbraio 2009) e del deputato Touadi (10 febbraio 2009)*, Roma

## **CENNI BIBLIOGRAFICI**

Julia Kristeva, 1990, *Stranieri a se stessi*, ed. Feltrinelli, Milano

Alexander Langer, 1995, *La scelta della convivenza*, ed. e/o Roma

Marta Castiglioni, 1997, *La mediazione linguistico-culturale*, ed. Angeli, Milano

Bruno M. Mazzara, 1997, *Stereotipi e pregiudizi*, ed. Il Mulino, Bologna

Massimiliano Tarozzi, 1998, *La mediazione educativa*, ed. Clueb, Bologna

Amin Maalouf, 1999, *L'identità*, Bompiani, Milano

Anna Belpiede (a cura di), 2002, *Mediazione culturale*, ed. Utet, Torino

Graziella Favaro, 2002, *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*, ed. Emi, Bologna

Giovanna Ceccatelli Gurrieri, 2003, *Mediare culture*, ed. Carocci

Enrico Fravega e Luca Queirolo Palmas (a cura di), 2003, *Classi meticce. Giovani, studenti, insegnanti nelle scuole delle migrazioni*, ed. Carocci, Roma

Marianella Sclavi, 2003, *Arte di ascoltare e mondi possibili*, ed. Bruno Mondadori, Milano

Anna Aluffi Pentini (a cura di), 2004, *La mediazione interculturale*, ed. Angeli, Milano

Giuseppe Mantovani, 2004, *Intercultura. E' possibile evitare le guerre culturali?*, Il Mulino, Bologna

Graziella Favaro, Lorenzo Luatti (a cura di), 2004, *L'intercultura dalla A alla Z*, Angeli ed., Milano

Amartya Sen, 2006, *Identità e violenza*, ed. Laterza, Roma

Lorenzo Luatti (a cura di), 2006, *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Angeli ed., Milano

Paolo E. Balboni, 2007, *La comunicazione interculturale*, ed. Marsilio, Venezia

Giuseppe Mantovani (a cura di), 2008, *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, ed. Carocci, Roma

Licia Betterelli, Donatella Todde, 2008, *Una rete passepartout. Per una comunicazione efficace in contesti multiculturali*, Fausto Lupetti ed., Milano

Rosanna Cima, 2009, *Incontri possibili. Mediazione culturale e pedagogia sociale*, ed. Carocci, Roma

## **"LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE A SCUOLA"**

*Corso di formazione per mediatori interculturali*

Centro Interculturale MIllievoci  
Trento, febbraio – novembre 2009

### **RELATORI E AUTORI**

**Elena Andreotti:** insegnante di scuola secondaria di I grado e referente per le attività interculturali dell'Istituto Comprensivo Trento 6;

**Maria Arici:** psicologa, coordinatrice delle Rete degli Istituti comprensivi di Trento, formatrice specializzata in italiano come seconda lingua;

**Laura Bampi:** funzione di sistema per l'inserimento e l'integrazione degli studenti stranieri presso il Dipartimento Istruzione - Servizio per lo Sviluppo e l'Innovazione del Sistema scolastico e formativo e coordinatrice del Centro interculturale Millevoci;

**Cristina Bertazzoni:** psicologa, formatrice psicosociale, esperta in formazione, ricerca psicosociale, educazione, animazione e didattica, docente presso l'Università di Brescia;

**Nibras Breigheche:** mediatrice interculturale, facilitatrice linguistica, insegnante di lingua araba e francese;

**Laura Corradi:** insegnante di scuola primaria e referente per le attività interculturali dell'Istituto Comprensivo Giudicarie Esteriori di Tione;

**Silvana Cantù:** ex docente e referente per l'accoglienza e l'inserimento degli studenti stranieri, fa parte dell'équipe del Settore Educazione della Fondazione ISMU di Milano; da anni è impegnata nella formazione e si occupa di pedagogia e didattica interculturale, con riferimento alla mediazione culturale;

**Flavia Favero:** formatrice sulle tematiche interculturali;

**Maria Frigo:** docente, formatrice del Centro Come di Milano;

**Adel Jabbar:** sociologo ricercatore nell'ambito dei processi migratori e interculturali, docente presso le Università di Torino e di Parma, collaboratore dell'Istituto di Studi e Ricerca Sociale di Trento;

**Laura Ndrita:** mediatrice interculturale, coordinatrice dell'Associazione AMIC (Associazione mediatori interculturali) di Trento;

**Maria Pedrazzoli:** docente di scuola secondaria di I grado in utilizzo presso il Centro interculturale Millevoci, da settembre 2009 referente per l'area "mediazione interculturale";

**Miriam Pintarelli:** direttrice dell'Ufficio di coordinamento pedagogico generale - Servizio per lo Sviluppo e l'Innovazione del Sistema scolastico e formativo;

**Marina Pecorelli:** docente di italiano L2 e inglese al CTP di Arcore, formatrice nell'ambito dell'educazione alla pace e all'interculturalità, collaboratrice di CEM Mondialità e Unicef, dal 1989 lavora per la Cooperazione Internazionale in Palestina;

**Maria Grazia Pensabene:** assistente sociale dell'Ufficio Centro per l'Infanzia - Servizio politiche sociali e abitative della Provincia autonoma di Trento;

**Jean Pierre Piessou:** mediatore interculturale, ricercatore e studioso della mediazione interculturale, esperto di letteratura africana;

**Alessandra Sebastiani:** insegnante di scuola secondaria di II grado - Istituto tecnico industriale M. Buonarroti - Trento;

**Adriano Tomasi:** ex referente per l'area "mediazione interculturale" al Centro Millevoci, e attualmente referente per l'area Educazione degli Adulti presso il Dipartimento Istruzione - Servizio per lo Sviluppo e l'Innovazione del Sistema scolastico e formativo;

**Maria Turri:** insegnante di scuola secondaria di II grado - I. I. Rosmini - Trento, formatrice della scuola di counseling biografico della soc. Archè di Riva;

**Maura Zandonai:** assistente sociale dell'équipe Adozione del Comune di Trento;

**Leila Ziglio:** formatrice e sociologa delle relazioni etniche e dell'interculturalità.

## **PARTECIPANTI AL CORSO**

### **PERCORSO COMPLETO**

*Abbas Waseem*  
*Atanasova Suzana*  
*Boscova Oxana*  
*El Barji Assou*  
*El Bouhali Mariame*  
*Georgievska Emilija*  
*Gomez Abalos Ximena Anahi*  
*Ikobo Ozale Peggy*  
*Jianu Maria Cristina*  
*Kanavalenka Nadzeya*  
*Khan Humera*  
*Kolasinac Slavica*  
*Kouraichi Amina*  
*Leu Chun Hsiu*  
*Lumbala Kongolo William*  
*Luna Maria Eugenia*  
*Mehmeti Violeta*  
*Mishko Natalia*  
*Niang Magatte*  
*Noreen Missbah*  
*Pizarro Sanchez Gioconda Aracely*  
*Poghosyan Lilit*  
*Rego Bastos Dos Santos Marilza*  
*Rodriguez Inti Celia*  
*Semionov Vera*  
*Shehaj Elvana*  
*Soukrani Ramzi*  
*Stephan Manar*  
*Tomoiaga Adriana*  
*Khakolli Nereida*  
*Zmalaj Loreta*

## **PERCORSO BREVE**

*Aguilar Quintanilla Elia Patricia*

*Alecu Adela Iulia*

*Alecu Ionel Silviu*

*Avdakovic Enisa*

*Brace Tefta*

*Breigheche Nibras*

*Ciubotaru Veronica*

*Dos Santos Meiricley*

*Leka Maksim*

*Luca Maria Magdalena*

*Mohammad Saleh*

*Morato De Miranda Ana Paula*

*Ndrita Laura*

*Osti Julijana*

*Rutigliano Bianca*

*Zakrzewska Teresa Irena*



## **RINGRAZIAMENTI**

Ringraziamo tutti coloro che, a vario titolo e con professionalità e impegno, hanno collaborato alla riuscita del percorso formativo e alla stesura della documentazione, mettendo a disposizione conoscenze, saperi, capacità organizzative. In particolare si ricorda:

- tutto il personale del Centro Interculturale Millevoci per il supporto organizzativo e la grande disponibilità, che hanno reso possibile la concreta attuazione del progetto ;
- Adriano Tomasi, tutor d’aula del corso per il periodo febbraio-settembre 2009, che ha impostato i tirocini e il collegamento con le scuole che li hanno accolti;
- Maria Pedrazzoli, subentrata negli ultimi due mesi, che ha curato il contatto con i docenti/tutor durante lo svolgimento e la valutazione dei tirocini e che ha collaborato alla revisione degli scritti per la pubblicazione ;
- Laura Bampi, coordinatrice del Centro Millevoci, che ha collaborato alla progettazione del corso del quale ha assunto il ruolo di direttrice;
- Paolo Renna, dirigente del Servizio per lo Sviluppo e l’Innovazione del Sistema scolastico e formativo del Dipartimento Istruzione, che ne ha promosso l’attuazione;
- Linda Segata, dirigente scolastica dell’Istituto Comprensivo Trento 3, che ha concesso gli spazi necessari per lo svolgimento del corso presso la scuola primaria “Savio”;
- i dirigenti delle scuole di ogni ordine e grado che hanno ospitato i tirocinanti, e gli insegnanti che se ne sono assunti la responsabilità;
- i formatori che, con competenza, hanno guidato i partecipanti nell’iter teorico-pratico;
- i corsisti che, con impegno e spesso con sacrificio personale, hanno seguito e animato il percorso formativo, arricchendolo con le loro storie e le loro considerazioni e riflessioni.

