

Iniziai a farlo ben prima di sapere che avrei dovuto lasciare l'Argentina.

Quando emigrai in Israele, all'età di sedici anni, quella borsa fu la mia salvezza nei momenti di profonda nostalgia. Per tanto tempo aprirla era un modo per ricordare che il mondo può essere bello.

Per qualche anno rimase così. Niente del "nuovo" sembrava degno di essere mischiato col vecchio. La vita era diventata dura, niente mi apparteneva, nulla entrava nella borsa.

Ma lei mi accompagnava. Al militare rimase dai miei, in letargo. Non c'era niente da ricordare, non c'era tempo per ricordare.

Soltanto dopo sei o sette anni dalla mia partenza dall'Argentina, ai tempi dell'università, incominciai a star bene, ad avere piacere di ciò che facevo, a sentire di appartenere.

Soltanto allora tornai a recuperare pezzi di vita e frammenti di relazioni, a volerli trattenere, a poterli evocare, a trasformarli in eterni.

Soltanto allora recuperai la mia borsa che incominciò a raccogliere nuovi oggetti.

Ad ogni trasloco c'erano vestiti, libri, piante, e la borsa. Poi mi sposai, andai ancora in un'altra città, e la borsa era sempre con me. Lei raccolse anche il braccialetto rosa che fu messo al polso della mia Anahi quando nacque.

Poi venne la nuova immigrazione. Sembrava solo per un anno, forse due. Solo per un anno, ma bisognava scegliere cosa portare. Erano tante, troppe le cose indispensabili: dalla culla al seggiolino, da alcuni vestiti a certi libri in madrelingua. Il resto fu messo in scatoloni e sacchi neri. Tutto distribuito da mio fratello, da mia sorella, dai genitori di mio marito. Invece passarono otto anni e soltanto la scorsa Pasqua potei tornare in Israele.

Durante tutti questi anni non pensai più alla borsa: se mi avessero chiesto dove era finita non avrei saputo rispondere. Nel frattempo mio fratello Roberto demolì il deposito che aveva in giardino e le mie cose furono trasferite in diversi posti. Con gli anni le diedi per perse.

Durante quella visita, il giorno di Pasqua, a casa di mio fratello, durante il "seder" (la cena tradizionale che ricorda l'esodo dall'Egitto) Roberto si rivolse a me a voce bassa e mi disse: "A proposito Ceci, facendo ordine in casa Jana ha trovato una borsa con pelo di lama, piena di roba che sembra tua...". Era lei!

Cecilia Edelstein

La mediazione culturale

Il percorso sulla mediazione culturale per donne straniere gestito dalla Dott.ssa Cecilia Edelstein illustrato nella relazione qui riportata, si è svolto nel periodo tra novembre 1997 e gennaio 1998. Nello stesso periodo si è realizzato un modulo formativo di 4 incontri sul tema della mediazione culturale rivolto ad operatori e operatrici dei servizi sanitari e socioeducativi della provincia di Bergamo tenuto dalla Dott.ssa Anna Belpiede.

Entrambe le iniziative sono state promosse dal Centro Servizi Stranieri del Comune di Bergamo, dall'Assessorato ai Servizi Sociali della Provincia di Bergamo, dall'Associazione Infanzia & Città, dalla Fondazione Serughetti La Porta e finanziate dalla Provincia.

RELAZIONE CONCLUSIVA DEL LAVORO CON IL GRUPPO DONNE IMMIGRATE PER LA PREPARAZIONE DEL CORSO PER MEDIATRICI INTERCULTURALI

a cura di Cecilia Edelstein

Introduzione

Gli enti promotori che hanno pensato di costituire un gruppo di donne immigrate per progettare un corso per mediatrici culturali hanno chiesto alla Dott.ssa Cecilia Edelstein di progettare il percorso, gestire gli incontri ed elaborare i contenuti emersi.

Quanto segue è il riassunto dell'elaborazione del materiale raccolto durante il ciclo di incontri con donne immigrate, appositamente organizzato per capire -in base ai loro bisogni e la loro esperienza personale- quale potrebbe essere il profilo della mediatrice interculturale, le sue funzioni e gli ambiti di intervento.

Il gruppo

Per fare questo tipo di lavoro era necessario un clima di intimità che favorisse il racconto e l'ascolto. Era altrettanto importante che tutte le partecipanti al gruppo potessero esprimersi. A tali scopi si è costituito un gruppo con un numero limitato di donne. Inoltre era importante costituire un gruppo eterogeneo per permettere l'insorgere di storie, narrazioni e vissuti diversi.

Al gruppo hanno partecipato 13 donne di provenienza, età, stato civile e durata di permanenza in Italia diverse. L'età delle donne oscilla tra 21 e 44 anni.

Gli incontri

Ci sono stati 8 incontri; 6 a cadenza settimanale e 2 dopo un intervallo durante le vacanze di Natale e capodanno. Gli incontri avevano la durata di tre ore ciascuno e si svolgevano nel mio studio. Non c'era nessun'altra attività contemporanea nel centro per permettere un clima sereno e intimo.

Qualche volta è capitato che una mamma portasse il proprio figlio per poter partecipare. Questo era possibile perché lo studio è attrezzato con giochi per lavorare anche con bambini.

Nell'ultimo incontro insieme ad una verifica finale abbiamo fatto una festa a base di cibi tradizionali che ciascuna di noi ha portato.

Per ultimo, autonomamente, perché c'era il desiderio di ritrovarci, abbiamo fatto un ulteriore incontro circa due mesi dopo. Ho proposto di farlo intorno a un tema specifico: la maternità.

I contenuti

Durante i tre primi incontri si sono presentate le donne in modo allargato compresi i racconti della loro vita, della loro cultura, della religione a cui appartengono e il contesto dove sono cresciute. Si sono creati dei dibattiti interessanti intorno al materiale che veniva portato. La presentazione non era in modo frontale né lineare, bensì invitava le altre partecipanti a fare domande, dare pareri. Questo per arricchire la conversazione, per creare un clima di scambio, per facilitare una maggior conoscenza tra le donne e per agevolare la comunicazione interculturale. Proverò a riassumere le tematiche sorte in questi incontri, interessanti per l'obiettivo del lavoro.

Un tema interessante venuto fuori è stato quello del come l'essere e sentirsi donna non è né vissuto né visto ugualmente in tutte le parti. Ad esempio, una donna venezuelana raccontava che il vestirsi come era abituata in Venezuela (pantaloni corti, minigonne) l'avevano portata ad essere vista e giudicata come prostituta fino al punto che aveva cambiato modo di vestirsi. Tornando in una vacanza nel suo paese di origine le chiedevano tutti se stava male: la vedevano invecchiata, triste, senza vitalità. Per Maria (i nomi sono stati cambiati per mantenere il segreto professionale) ci volle del tempo prima di sentirsi sufficientemente bene con se stessa, sicura della sua identità e serena con la propria appartenenza. Allora tornò a vestirsi a modo suo senza più preoccupazioni di ciò che avrebbero detto gli altri.

Altre donne dell'est europeo avevano avuto vissuti simili: dicevano che l'uomo italiano le faceva sentire prostitute fino a voler nascondersi sempre di più.

Questo ci porta a pensare che non c'è una semplice dicotomia: due modelli di donna, quello occidentale e quello orientale o musulmano. Esiste una gamma di modelli molto più vasta che se non viene presa in considerazione, si crea il rischio di non lasciare spazio a queste donne di collocarsi e di esprimersi (nel senso ampio della parola) e di essere se stesse - condizione essenziale per poter ricreare una vita in un luogo diverso e lontano.

Una donna musulmana che non portava nel suo paese lo shador ha optato per il suo uso qui in Italia. Diceva che in parte la ragione era anche quella. Nella discussione però è venuto fuori che l'utiliz-

zo dello shador era un modo per intensificare il senso di appartenenza, bisogno che compare di solito quando una vive lontano dalla propria terra: creare dei punti di riferimento per collegarsi con la propria identità. Sembrerebbe che nel caso di donne/famiglie musulmane questi punti di riferimento siano spesso collegati a rituali religiosi. In altri casi diventano importanti il cibo, abitudini e certe festività. Capita così che una si trova a fare delle cose che non faceva o non farebbe se fosse rimasta nel paese di origine.

Nell'esperienza di questo e di altri gruppi ho notato che avendo la possibilità di incontrarsi per sentirsi, parlare, raccontare e ascoltare cala il bisogno di rinchiudersi in se stessi intensificando e ricreando la propria cultura mentre si rinforza il senso di appartenenza. Cresce il piacere dello scambio riportando racconti e vissuti provenienti dalla propria cultura ma avendo degli spazi per le altre culture. Si crea in questo modo un atteggiamento di apertura che favorisce processi di inserimento e diminuisce potenzialmente, a mio avviso, la nascita di conflitti interculturali.

Si è anche parlato della posizione della donna nelle varie culture.

Le donne hanno raccontato dei rituali: in Somalia la donna non mangia con l'uomo, in Senegal nel mondo musulmano la donna deve abbassare la testa quando il marito la guarda o accoglierlo al ritorno a casa togliendogli le scarpe, lavandogli i piedi e dandogli da bere. Sempre nell'islam, l'uomo può sposare più donne; è un segno di ricchezza averne di più perché il marito deve mantenerle tutte (e anche i figli) senza fare differenze. Le donne del Marocco raccontano che la moglie non può avere un parere diverso dal marito, non può desiderare di fare l'amore con lui e deve essere sempre disponibile, se lui la desidera.

Le donne dei Caraibi e del Sud America raccontano che la donna è teoricamente libera e autonoma. Nella pratica gli uomini fanno tanti figli con donne diverse e non si assumono la responsabilità di farli crescere. All'uomo è permesso tutto ed è la donna che lavora, mantiene i figli, "fa un po' tutto". Racconta Maria che suo padre ha fatto 5 figli con una donna, uno con un'altra, 4 con sua madre e "non si è fatto più vivo". Aggiunge Marta, dal Brasile: "mia madre ha fatto due figlie con un uomo sposato e ricco che viveva in città, ne ha fatto altri due di maschi con un altro uomo di città: in effetti questi uomini non si sono mai occupati di noi".

In questo senso le donne musulmane dicevano di essere in una posizione avvantaggiata.

Si è parlato di abitudini culturali in famiglia: in certe culture sono i genitori a scegliere la donna per il figlio. Due donne nel gruppo (una proveniente dal Marocco, l'altra dal Senegal) si erano sposate con uomini ai quali erano state assegnate altre donne. In tutti e due casi il matrimonio non ha retto malgrado avessero fatto un figlio. Dopo il divorzio tutti e due i mariti sono tornati a sposare la donna scelta dalla madre. Racconta Martine che quando ha capito che il matrimonio non sarebbe stato felice per questa "sentenza" ha chiesto tre volte perdono alla suocera e se n'è andata malgrado suo marito non lo volesse e avessero un figlio. Tre mesi dopo sposò l'altra donna.

Riguardo al tema del ritorno, visto che era ricorrente, ho chiesto alle partecipanti al gruppo chi di loro avrebbe voluto tornare nel suo paese. Ho chiesto semplicemente di alzare la mano. Tutte l'hanno sollevata tranne due: Marika, dall'Albania e Slavica dalla Bosnia. Marika non accetta le "regole" esistenti oggi nel suo paese né ha fiducia che possa cambiare mentre lei è in vita. Slavica non pensa di tornare, non tanto perché sia felice in Italia: ha lasciato casa, lavoro, famiglia. Non vuole tornare né ha nostalgia perché ciò che ha lasciato non esiste più, il paese è diventato altro, nuovo. Per lei non esiste ritorno in un mondo diviso con odio. Suo padre era ortodosso, sua madre cattolica ed ha sposato un musulmano: questa è la realtà del suo mondo. Potrà tenerla nel ricordo ma non più viverla.

Il resto delle donne si distinguono in due gruppi. Quelle che hanno un progetto chiaro di tornare dopo aver risparmiato un po' di soldi o dopo aver dimostrato a loro stesse che sono riuscite in un altro mondo e quindi sentendosi realizzate; oppure quando finisca la guerra (come in Somalia). Altre donne sognano di un ritorno in un futuro lontano indefinito.

Si è anche discusso del tema della vecchiaia. Le donne dicono che da loro l'anziano è la persona più saggia alla quale si deve più rispetto e più cure. Non si portano gli anziani in case di riposo. Criticano la condizione dell'anziano in Italia. A loro avviso mancano di attenzione, di contatto fisico, a volte perdono la casa. In questo senso più di una che lavora o ha lavorato in passato con gli anziani (assistenza domiciliare, case di riposo) sente di voler fare

diversamente con loro. Da una parte a volte riescono ad instaurare un buon rapporto con l'anziano che si sente protetto e benvenuto; da un'altra parte capita a volte che, avendo un codice di comunicazione diverso e più corporeo, entrano in conflitto con l'anziano e/o i parenti. Questi ultimi a volte non concordano con le modalità di trattamento o si sentono criticati perché non si occupano "abbastanza" del loro padre o nonno.

Intorno a questo tema come ad altri il messaggio che ho voluto far passare è che probabilmente non c'è un modo "migliore" per fare o esprimere le cose: è importante essere consapevole delle differenze culturali che comportano abitudini, atteggiamenti, rapporti e modi di comunicare diversi. Diventa così importante la consapevolezza del contesto nel quale agiamo. Questo punto, importante per gli operatori che si relazionano con l'immigrato, non è a mio avviso meno importante per lo straniero che deve imparare ad accettare le differenze esistenti nel mondo nuovo nel quale vive.

Nell'incontro successivo si è parlato dell'arrivo e dei primi tempi in Italia.

Tante sono le difficoltà emerse. Gran parte per mancanza d'informazione. Altre a causa di una situazione sociale difficile (isolamento, rapporti conflittuali con la famiglia del marito o sensazioni di un ambiente ostile e pieno di pregiudizi negativi).

Riporto qui un esempio:

Racconta Monica, arrivata dalla Croazia, che erano venuti senza permesso regolare perché prima dell'accoglienza dei profughi. L'uomo che li aveva ospitati in casa aveva spiegato che erano clandestini e in quanto tali se scoperti sarebbero stati rimandati a casa. Dice Monica: "mi sentivo clandestina, mezzo delinquente; mi vergognavo, avevo paura; stavo sempre zitta. Aspettavo solo che mio marito potesse avere un lavoro in regola. Il primo anno le mie figlie non sono andate a scuola; per terrore di essere mandati indietro in un posto dove la guerra nel frattempo si era scatenata non mi sono informata. Ho saputo molto dopo che le mie figlie non avrebbero dovuto perdere un anno di scuola e stare a fare niente, che andare a scuola è considerato un diritto per tutti i bimbi in Italia."

In quest'occasione le partecipanti hanno riportato diversi casi di donne che vengono per sposare un italiano conosciuto all'estero, fanno subito un figlio e successivamente il rapporto degenera. A

loro avviso sono le situazioni più sofferenti e vulnerabili. La donna si trova in solitudine, senza appoggio, con un figlio da far crescere in un ambiente ostile e generalmente senza il sostegno della famiglia del marito. Questo capita più spesso in paesini di montagna. In questi casi sembrerebbe non ci sia l'intervento dell'assistente sociale o di qualche ente pubblico. Le donne non si rivolgono alle strutture per mancanza di informazione o per paura.

Collegata a questi ultimi punti è la condizione della donna straniera separata. Dai racconti emerge che la legge penalizza fortemente queste donne, che potrebbero facilmente perdere l'affido dei piccoli se non hanno un lavoro regolare e una casa sufficientemente grande. In questi casi la casa non rimane alla donna come di solito capita con le italiane, né viene dato l'assegno per il mantenimento della donna. È una situazione che non conosco e varrebbe la pena di approfondire.

Un esempio di inizio di soggiorno in Italia "morbido", positivo e con tanto aiuto è quello di Slavica che è stata accompagnata dal Comitato Profughi, che è stato per lei un punto di riferimento in tutto. L'hanno aiutata nella ricerca di casa e nel fare il contratto, nella ricerca e il contatto con le scuole (compreso l'inserimento dei figli). Slavica è molto grata e dice che non riesce ad immaginare come avrebbe fatto senza questo aiuto.

Riguardo all'arrivo, un altro tema importante emerso in un altro incontro è il momento fisico dell'arrivo: in aeroporto, nella stazione centrale dei treni. Ricordano quasi tutte questo momento come particolarmente difficile o traumatico: un mondo sconosciuto, una lingua a volte illeggibile, a volte solo incomprensibile. Una sensazione di smarrimento, accompagnata talvolta ad atteggiamenti ostili da parte della polizia di frontiera. Alla ricerca di qualche segno di accoglienza, di un'indicazione, trovano spesso un ufficio informazione che risponde di non essere competente sull'immigrazione. E a chi rivolgersi? Non c'è nessuno. Sembrerebbe che l'immagine della mediatrice culturale nel momento di arrivo nei posti principali sia essenziale. Questo punto è ricorrente nei diversi gruppi che ho seguito.

Riguardo alla collocazione della mediatrice culturale (come nel caso dei punti di arrivo principali) le donne hanno manifestato un bisogno di avere e vedere quest'immagine come accompagnatrice, come punto di appoggio o di riferimento in altre situazioni: in que-

stura, al comune, dai carabinieri, alla motorizzazione, agli uffici postali, all'A.S.L., in ospedale.

In effetti, hanno manifestato tutte un grosso disagio nel trattare con la questura. È questo un punto di passaggio obbligatorio ed è particolarmente traumatico. Si sentono trattate male, non capite; non c'è collaborazione. I problemi che elencano sono vari: non si sa che domande fare, non si riesce ad avere l'informazione necessaria quando si sa cosa chiedere; c'è secondo loro una mancanza di conoscenza da parte dei funzionari per cui non riescono a dare l'informazione richiesta. Si crea una dinamica relazionale distruttiva. La polizia usa il potere in modo negativo facendole sentire umiliate.

A partire da questo caso estremo come la questura dove sembra essenziale una figura di accompagnamento, si è passato a parlare degli altri posti elencati prima.

Questo argomento è stato approfondito in un altro incontro dove ho chiesto alle partecipanti al gruppo di individuare i patterns comunicativi tra straniero e servizi. Per "pattern di comunicazione" ho spiegato loro che intendevo un tipo di relazione nella quale ciascuna delle parti mantiene un ruolo e un comportamento abbastanza fisso, fornendone esempi tratti dalla coppia e dalla famiglia (questo per non influenzarle rispetto al tema specifico). Ho chiesto loro di fare delle simulate di situazioni diverse di contatto con gli operatori nei servizi.

Sono ricorrenti l'uso del tu, la poca disponibilità, l'atteggiamento infastidito perché le persone non capiscono.

Nel dibattito successivo alle simulate le donne hanno individuato diversi tipi di patterns comunicativi; li riporto con i termini da loro usati:

1. Immigrato con atteggiamento aggressivo, prepotente, esigente; l'operatore si sente ferito, inizia a parlare con parole "difficili", alza il tono della voce, utilizza il potere. Complica la pratica, diventa inefficiente oppure indifferente (senza privacy, parla per telefono con altri).
2. Immigrato ignorante. L'operatore diventa impaziente, oppure cattivo. L'immigrato, a sua volta, diventa ansioso e frustrato.
3. Immigrato che dimostra senso d'inferiorità, diventa docile, legittima l'operatore. L'operatore si sente riconosciuto e in tale caso può voler aiutare.
4. Donna che arriva da un impiegato maschio con un atteggiamento

leggero, confidente, informale e sorridente. In tale caso potrebbe succedere che l'impiegato "fa il filo" e così si rende più disponibile ad aiutare.

5. Impiegato, operatore, infermiera "curiosi": "Da dove vieni? Da quanto tempo sei qua? Ma come parli bene l'italiano!!". L'operatore prova a essere gentile: (a) gli riesce male; la donna si sente giudicata, guardata come uno strano animale, ferita; (b) va bene, la donna si sente accolta, le piace raccontare da dove viene, com'è laggiù. Si crea un rapporto informale che va oltre la pratica specifica.

Nel corso del tempo sorgono altri tipi di problemi. La ricerca di alloggio è un problema ricorrente non solo a causa del costo degli appartamenti ma anche dovuto al fatto che spesso le case non vengono affittate a stranieri.

Un altro problema è la ricerca di lavoro. Spesso queste donne lavoravano all'estero e si trovano a non avere le competenze richieste per continuare il loro lavoro in Italia. Ad esempio, Fatima lavorava nell'anagrafe in Marocco. Era un lavoro fisso che le dava sicurezza. In Italia suo marito ha trovato occupazione ma lei si è trovata in casa. Altre donne sposate con italiani che lavoravano nel loro paese si trovano a poter lavorare come collaboratrici domestiche, lavoro considerato umile e poco soddisfacente. Cercano di fare dei corsi di formazione per acquistare qualche competenza riconosciuta e poter svolgere un lavoro più interessante.

Spesso nel rapporto informale con la gente, per strada, nei pullman si creano dei conflitti. Questi determinati dal fatto che esistono dei pregiudizi o c'è gente che sente che questa immigrazione sta togliendo lavoro ai figli, prendendo e non dando.

Nella donna che si sente giudicata come povera, ignorante, incapace o non all'altezza si crea un'emozione di rabbia.

Quest'emozione si intensifica quando si tratta dei figli. Si sentono ancora più ferite, hanno paura che i propri figli non si sappiano difendere. Capita a volte che mamme prevenute parlino ai figli di eventuali scontri razzisti. Tante altre volte si trovano a dover consigliare i figli su come reagire a specifici attacchi nei loro confronti.

Sembrerebbe che l'emozione di rabbia negli adulti crei un'emozione di vergogna nei figli. Può capitare che non invitino gli amici a casa, che non vogliano più parlare la loro lingua d'origine, che non

abbiano il piacere di raccontare del loro paese e coinvolgere i compagni facendo loro assaggiare cibi o imparare canzoni.

Quando c'è un intervento mirato di intercultura nella scuola sembrerebbe che questi bambini rinascano, felici e fieri della loro provenienza, si aprano, diventino protagonisti e le maestre riferiscono che il cambiamento si protrae nel tempo.

Per ultimo si è parlato degli adolescenti. Ferma è una ragazza somala che sembrava sempre arrabbiata, arrabbiata con "il popolo bergamasco". Teneva a sottolineare gli aspetti negativi, non accettare quelli positivi; raccontava tante esperienze di discriminazione.

Sollestando il problema, le riflessioni emerse sono state interessanti: Ferma non può arrabbiarsi con i genitori che sono lontani né ribellarsi contro di loro visto che gode di una piena autonomia. Avendo però questo bisogno che è normale, trova un'altra fonte sulla quale scaricare la rabbia; "loro" e "noi" rimane sempre un modo per rinforzare la propria identità. Un gruppo come punto di riferimento possibilmente misto (locali e stranieri) con un senso (socio politico) potrebbe dare una risposta a questo problema che oggi è quasi inesistente, ma che si presenterà sicuramente tra qualche anno quando saranno tanti gli adolescenti immigrati. Dopo un esercizio fatto nel gruppo riguardo all'emozione di rabbia che avvolge tante volte, le donne hanno sentito che la mediatrice culturale può essere di grande aiuto se ascolta, permette di parlare della rabbia e contemporaneamente è concreta, guida, trova punti di riferimento. Ma non deve dare consigli pensando che in quel modo aiuterà a fare passare la rabbia né deve pretendere che passi. Questa svanisce quando uno sta bene con se stesso. Diceva Monica: "uno viene con entusiasmo. Dopo qualche mese diventa tutto negativo, uno ha tutte le ferite aperte. Uno deve prima stare bene con se stesso e poi si possono accettare i consigli".

Conclusioni

Potrei collocare la mediatrice culturale in tre diversi livelli d'intervento:

1. Prevenzione / Informazione
2. Accompagnamento / Orientamento
3. Spazi di incontro

Il primo livello di prevenzione sarebbe un lavoro di contatto delle persone immigrate. Questo è possibile soprattutto tramite la questura, che è un luogo di passaggio obbligatorio. L'obiettivo sarebbe quello di rintracciare le persone isolate che si trovano in difficoltà e che, per mancanza di risorse varie, non contattano i servizi.

Ho inserito nello stesso livello l'aspetto dell'informazione. Queste persone hanno bisogno di avere dei dati per sapere dove rivolgersi e quali sono i loro diritti. Potrebbe essere una risposta per i casi sopra descritti di donne isolate e in difficoltà o di famiglie che, ad esempio, per mancanza di informazione hanno lasciato i figli a casa da scuola.

L'informazione è comunque un intervento più generalizzato e non soltanto alle persone isolate.

Il secondo livello riguarda l'accompagnamento e l'orientamento. Ricorrente è stato il racconto delle difficoltà incontrate negli uffici per svolgere delle pratiche burocratiche o nei servizi per fare richieste o controlli. Sembrerebbe che in tutti i posti (questura, comune, uffici postali, motorizzazione, strutture socio sanitarie) diventi basilare l'immagine della mediatrice che aiuta ad imparare a svolgere le pratiche o a comunicare con gli operatori. In certi luoghi -come l'ufficio postale- sarebbe una semplice figura di accompagnatrice che aiuta all'inizio a fare le pratiche. In altri posti come l'ospedale diventa figura di mediatrice una persona che dà anche il sostegno emotivo per affrontare situazioni difficili.

Certamente ci si pone il problema di come offrire un servizio del genere, visto che non è possibile inserire in tutte le strutture una persona sempre presente. Ho pensato che si potrebbe realizzare un servizio che offre queste possibilità dietro richiesta telefonica o personale, a cui faccia seguito un appuntamento e un successivo accompagnamento nel luogo richiesto. Questo potrebbe evitare ciò che succede oggi: talvolta la persona torna a casa senza aver eseguito la pratica, altre volte contatta altri stranieri che offrono questo servizio a pagamento.

Si è rivelato di grande importanza la presenza di questa figura nei luoghi di arrivo in Italia come aeroporti o stazioni ferroviarie.

Per i luoghi di arrivo potrebbe essere utile riflettere sulla possibilità di inserire uno sportello di prima accoglienza nei luoghi principali.

Sempre nel livello di accompagnamento, inserirei l'aiuto iniziale

di ricerca casa, consigli per la stipula del contratto di affitto, ricerca scuola per i figli e accompagnamento nel loro inserimento.

Non è meno importante l'accompagnamento all'inizio dell'inserimento nel lavoro: capire il contratto di lavoro, le regole esplicite ed implicite, iniziare il rapporto con le persone non è un'impresa facile. Per queste donne diventa molto più complicato e spesso per mancanza di informazione, conoscenza del luogo, difficoltà nella lingua o differenze culturali perdono il posto. In questi casi è altrettanto importante verificare i contratti di lavoro che non sempre danno i diritti minimi alle donne. È capitato che per mancanza di informazione le donne abbiano eseguito per un periodo non breve dei lavori in condizioni difficilissime a livello di quantità di ore, di riposo, di ferie e di stipendio.

È soprattutto all'interno di questo livello di intervento che la figura della mediatrice ha molto contatto con gli operatori e gli impiegati. Loro stessi spesso non sanno come comportarsi con una persona che non parla la loro lingua, il diverso può spaventare e creare reazioni di rifiuto o insofferenza. La sensibilizzazione di queste persone sarebbe nelle mani dell'agente di mediazione.

Ho inserito infine spazi di incontro perché trovo che sia un lavoro prezioso ma ad un livello più elevato di intervento. Questi spazi servono per rinforzare il proprio senso di appartenenza, per collegarsi con la propria identità e per potersi vivere straniero senza vergogna. Abbiamo visto quanto importante è lo stare bene con se stessi e con la propria identità e appartenenza per affrontare le problematiche in un paese straniero, lontano, sconosciuto e a volte ostile.

Questi spazi diventano anche utili quando offrono la possibilità di ascolto delle altre culture creando in questo modo un luogo transculturale nel quale si impara a convivere con la diversità come ricchezza.

In questo senso, oltre ai luoghi di incontro omogenei per cultura, per potersi ritrovare sono importantissimi gli spazi di incontro eterogenei, in cui siano presenti anche persone locali. Questa possibilità aiuta ad evitare il rischio che l'incontro intensifichi l'atteggiamento di vittimismo e il senso di "non appartenenza" (noi contro loro). Questi gruppi a mio avviso potrebbero essere suddivisi in gruppi per bambini, adolescenti e adulti come risposta alle problematiche esposte nella relazione.

Una domanda interessante: quali sarebbero le caratteristiche della figura della mediatrice culturale?

Importante sarebbe che ci fossero figure locali e non solo straniere proprio perché si tratta di una mediazione fra due parti: le straniere e le native. Perciò non è soltanto importante conoscere lingua e legge italiana, abitudini e usanze di culture diverse o la lunghezza della permanenza in Italia.

Queste figure devono aver passato un percorso formativo attraverso cui hanno elaborato su se stesse il concetto di appartenenza creando una maggior consapevolezza, hanno imparato a vivere le differenze culturali come ricchezza, hanno lavorato sui propri pregiudizi e hanno maturato l'idea che non c'è un modo unico o migliore per fare le cose e per comunicare. Seguendo l'idea che in definitiva ciascuno di noi rappresenta una propria micro cultura oltre ad appartenere ad una cultura più ampia di riferimento in un universo unico.

I patterns comunicativi che hanno individuato le donne straniere in base alla loro esperienza ci fa capire che la donna si sente nel contatto con i servizi molto limitata, oltre a non percepire un atteggiamento di collaborazione da parte degli operatori o impiegati: la donna, se non si percepisce "ignorante", sente di dover adottare delle attitudini d'inferiorità o di seduzione per riuscire ad ottenere ciò che è un diritto. Vive l'operatore come una persona lontana e indifferente o ostile e arrogante. Spesso sente che si fa uso del potere in senso negativo. Prevenuta, spesso non riesce ad interpretare in modo positivo un'attenzione particolare, un atteggiamento di curiosità. Nella frustrazione, la modalità maschile è quella più aggressiva che però dà ancora meno risultati. Percepiscono gli uomini, in questo senso, con meno risorse: per loro mettersi nei confronti di una donna con un atteggiamento d'inferiorità non è possibile; non hanno la "risorsa" della seduzione; si trovano in un vicolo cieco. L'unica possibilità è quella di imparare in fretta a convivere con la burocrazia e la cultura dei servizi italiani, ma non è per niente facile.

Infine penso che sarebbe importante allargare questa esperienza al mondo maschile che non ha né meno difficoltà né più risorse in generale. Mi è stato chiesto di progettare e condurre questo modulo. L'ho fatto con molto entusiasmo e penso che oltre alle tematiche emerse e le conclusioni riportate ci siano ancora tanti dati da elabo-

rare. Però ribadisco che a mio avviso sarebbe di grande importanza in un futuro progettare un corso anche per uomini o misto. Focalizzando le realtà maschile e familiare si potrebbe arrivare ad una visione sistemica e più ampia. In questo senso la figura del mediatore non sarebbe più soltanto la donna straniera, ma potrebbe essere donna o uomo; nativo o locale; in base alla situazione e il contesto specifici.