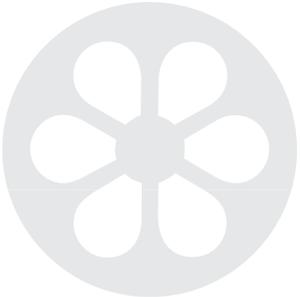


CESVS  **T**

I Quaderni

Trimestrale
n. 47, Aprile 2010
reg. Tribunale di Firenze
n. 4885 del 28/01/1999

Direttore Responsabile
Cristiana Guccinelli

Redazione
Cristina Galasso

spedizione in abbonamento postale
art. 2 comma 20/c legge 662/96 FI

ISSN 1828-3926

Prodotto realizzato nell'ambito di un
sistema di gestione certificato alle
norme Iso 9001:2008 da Ciscqert con
certificato n. 04.1035

Pubblicazione Periodica del
Centro Servizi Volontariato Toscana

CESVOT
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA

UCODEP

Qua
deni

**La mediazione
linguistico-culturale.
Stato dell'arte e potenzialità**

47

Valentina Albertini, Giulia Capitani

Premessa

di Valentina Albertini e Giulia Capitani

L'integrazione dei migranti è un obiettivo fondamentale nel lavoro messo in atto in molti contesti locali da cittadini, società civile e istituzioni. Da anni le associazioni di volontariato sono chiamate a confrontarsi con il tema dell'immigrazione: inizialmente con funzione di progettazione e gestione di servizi di accoglienza, in seguito nella riflessione su inclusione sociale e diritti di cittadinanza degli immigrati. Un Quaderno Cevot sulla mediazione linguistico-culturale è quindi utile al mondo del volontariato principalmente per due motivi.

In primo luogo perché la mediazione linguistico-culturale merita un'attenzione particolare, in quanto dispositivo di accoglienza per eccellenza, all'interno di una società che si fa sempre più escludente: non solo quindi per la sua "necessità", più ancora che utilità, per gli operatori della scuola, della sanità, delle pubbliche amministrazioni, delle associazioni di volontariato, per gli utenti stranieri e italiani; ma anche per un suo ruolo ormai politico, di rappresentanza di istanze di inclusione e integrazione. L'immigrazione è un fatto, come lo è stata in tanti periodi storici e prendendo tante e diverse direzioni e forme: gli stranieri ci sono e continueranno ad arrivare, perché a questa continua mobilità spingono le congiunture economiche e politiche a livello globale. Continuare a garantire e implementare, nei nostri servizi territoriali, la presenza di mediatori e mediatrici linguistico-culturali che facilitino l'accesso ai servizi essenziali di queste persone in viaggio, è anche un modo per ribadire responsabilmente che alle sfide della contemporaneità rispondiamo cercando di attrezzarci con strumenti adeguati, e non voltando la testa dall'altra parte. All'interno di questo panorama mutevole, il volontariato è attore di cambiamento sociale e da anni supporta, e a volte sostituisce, i servizi nell'accoglienza dei migranti: in questo senso la mediazione linguistico-culturale si configura come un aiuto concreto al volontariato nel processo di apertura e comunicazione con i migranti quali nuovi cittadini, e un'opportunità per tutte le associazioni che da anni si impegnano in progetti di inclu-

sione sociale.

Il secondo motivo che ci ha fatto ritenere importante l'elaborazione di una pubblicazione sulla mediazione linguistico-culturale rivolta al mondo delle associazioni riguarda l'attenzione crescente e l'importanza del coinvolgimento attivo dei migranti nelle attività di volontariato. Tale attenzione è dimostrata negli ultimi anni dalla nascita di campagne informative e di diffusione portate avanti dal volontariato e dirette al coinvolgimento di cittadini immigrati: portiamo come esempio, fra le altre attività, la campagna sulla donazione del sangue fatta dall'Avis di Prato e interamente tradotta in cinese, oppure gli opuscoli multilingua sulla donazione promossi dalla Regione Toscana, dal Centro Regionale Sangue e dal Servizio Sanitario della Regione Toscana in collaborazione con Avis, Anpas Toscana, Croce Rossa Italiana, Fratres, Adisco e Cevot.

La mediazione linguistico-culturale può supportare in questo senso l'apertura di spazi di comunicazione e confronto per il coinvolgimento dei cittadini migranti nelle attività di volontariato, persone che partecipano e arricchiscono il mondo dell'associazionismo toscano: per confermare il ruolo del volontariato come creatore di nuove politiche, nuovi spazi e nuove opportunità di inclusione sociale.

CESEVOT

Capitolo 1

La mediazione linguistico-culturale in Italia e in Toscana: cenni storici e normativi

di Giulia Capitani

1. La presenza di stranieri in Italia e in Toscana¹

Al 31/12/2007 gli stranieri residenti in Italia ammontavano a 3.987.112 unità.

Durante il 2007, anno dell'entrata nell'Ue di Romania e Bulgaria, si è assistito ad un incremento della popolazione straniera di circa il 17% rispetto al 2006. L'incidenza sulla popolazione italiana si attesta quindi su un valore pari al 6,7%, leggermente superiore alla media europea.

Quanto alla distribuzione degli stranieri sul territorio nazionale, si nota una netta prevalenza di immigrati residenti nelle regioni del nord-ovest, che raccolgono il 35,6% del totale (la Lombardia, con 815.335 unità, raccoglie sul proprio territorio il 23,7% dell'intera popolazione straniera residente sul territorio nazionale); segue il nord-est con il 26,9%; il centro con il 24,9%, e infine il sud e le isole. Ovviamente le ragioni della concentrazione di presenze nel nord del paese sono prettamente di carattere economico, e si devono alle caratteristiche del tessuto produttivo, che presenta un forte fabbisogno in termini di manodopera.

Col passare degli anni le direzioni dei flussi di sono modificate, indirizzandosi anche verso le città medio-piccole (a fronte di una prima fase, in cui si concentravano esclusivamente verso i grandi centri urbani). Quanto alla composizione dei flussi, senz'altro si può registrare il carattere estremamente composito e variegato della loro provenienza, dato questo davvero caratteristico della realtà italiana rispetto a quella di altri paesi europei. È vero però che si sta andando verso una progressiva concentrazione delle presenze tra le 3 prime nazionalità

¹ Dati del *Dossier Caritas Migrantes 2008*.

(Romania, Albania, Marocco), che ormai da sole rappresentano più del 40% del totale. La collettività rumena è addirittura raddoppiata in due anni, come effetto dell'ingresso della Romania nella Ue.

Per maggiore chiarezza, si riporta una tabella ripresa dal *Dossier Caritas 2008*, che divide gli stranieri residenti sul territorio nazionale per sesso e per età (Tab.1)

Tabella 1 – ITALIA Stranieri residenti per cittadinanza e sesso (31 dicembre 2007)*

CITTADINANZA	v.a.	% vert.	% donne
Romania	625.278	18,2	52,9
Albania	401.949	11,7	44,7
Marocco	365.908	10,7	40,8
Cina, Rep. Pop.	156.519	4,6	47,3
Ucraina	132.718	3,9	80,4
Filippine	105.675	3,1	58,5
Tunisia	93.601	2,7	35,1
Polonia	90.218	2,6	70,2
Macedonia	78.090	2,3	42,4
India	77.432	2,3	40,2
Ecuador	73.235	2,1	60,2
Perù	70.755	2,1	60,7
Egitto	69.572	2,0	29,5
Moldova	68.591	2,0	66,4
Serbia e Montenegro	68.542	2,0	44,7
Senegal	62.620	1,8	19,4
Sri Lanka	61.064	1,8	44,2
Bangladesh	55.242	1,6	32,4
Pakistan	49.344	1,4	30,0
Nigeria	40.641	1,2	57,0
Germania	40.163	1,2	61,4
Ghana	38.400	1,1	43,7
Brasile	37.848	1,1	67,8
Bulgaria	33.477	1,0	59,1
Francia	30.803	0,9	61,0
Bosnia-Erzegovina	27.356	0,8	43,9
Regno Unito	26.448	0,8	55,7
Algeria	22.672	0,7	30,5

CITTADINANZA	v.a.	% vert.	% donne
Russia, Federazione	21.523	0,6	80,7
Croazia	21.308	0,6	47,9
Dominicana Rep.	18.591	0,5	67,7
Colombia	17.890	0,5	65,3
Spagna	17.354	0,5	72,7
Costa d'Avorio	17.132	0,5	45,1
Stati Uniti	15.036	0,4	54,0
Cuba	14.581	0,4	78,0
Turchia	14.562	0,4	40,7
Argentina	12.492	0,4	56,0
Eritrea	11.386	0,3	47,0
Svizzera	9.798	0,3	56,3
Mauritius	9.246	0,3	53,8
Burkina Faso	8.960	0,3	34,2
Paesi Bassi	8.165	0,2	57,2
Slovacchia	7.463	0,2	65,5
Etiopia	7.331	0,2	60,4
Grecia	7.063	0,2	45,3
Giappone	7.060	0,2	65,1
Camerun	6.940	0,2	46,4
Iran	6.913	0,2	44,1
Austria	6.609	0,2	68,0
Somalia	6.237	0,2	55,1
El Salvador	6.144	0,2	63,4
Bolivia	6.043	0,2	62,1
Belgio	5.813	0,2	59,1
Ceca, Rep.	5.499	0,2	81,8
Ungheria	5.467	0,2	74,4
Venezuela	5.219	0,2	67,9
Portogallo	4.842	0,1	58,0
Capo Verde	4.482	0,1	72,0
Bielorussia	4.265	0,1	80,7
Thailandia	4.055	0,1	90,2
Corea, Rep.	3.932	0,1	51,1
Cile	3.556	0,1	57,6
Siria	3.539	0,1	37,8
Messico	3.516	0,1	67,5
Libano	3.471	0,1	35,4

CITTADINANZA	v.a.	% vert.	% donne
Svezia	3.451	0,1	67,7
Congo	3.370	0,1	49,0
Togo	3.214	0,1	33,9
Congo, Rep.	3.169	0,1	49,1
Slovenia	3.096	0,1	46,7
Lituana	3.006	0,1	80,8
Giordania	2.860	0,1	36,1
Irlanda	2.735	0,1	54,2
Canada	2.413	0,1	57,0
Israele	2.332	0,1	38,0
Guinea	2.268	0,1	37,7
Danimarca	2.186	0,1	62,9
Benin	2.129	0,1	39,5
Sudan	2.106	0,1	16,0
Australia	2.089	0,1	61,2
Liberia	1.876	0,1	13,5
Iraq	1.825	0,1	32,4
Finlandia	1.723	0,1	79,1
Uruguay	1.673	0,0	59,2
Angola	1.631	0,0	46,5
San Marino	1.575	0,0	41,8
Lettonia	1.559	0,0	83,0
Libia	1.517	0,0	39,6
Indonesia	1.453	0,0	77,6
Kenya	1.277	0,0	60,0
Uzbekistan	1.178	0,0	80,8
Sierra Leone	1.159	0,0	39,9
Afghanistan	1.063	0,0	8,0
Georgia	1.012	0,0	71,6
Vietnam	988	0,0	58,9
Madagascar	984	0,0	72,7
Niger	952	0,0	54,3
Norvegia	920	0,0	62,7
Paraguay	917	0,0	71,5
Kazakhstan	900	0,0	79,7
Mali	832	0,0	38,1
Malta	803	0,0	70,5
Tanzania	750	0,0	55,2

CITTADINANZA	v.a.	% vert.	% donne
Gambia	748	0,0	28,3
Estonia	734	0,0	90,3
Dominica	725	0,0	70,1
Apolidi	722	0,0	44,3
Seychelles	654	0,0	69,0
Honduras	632	0,0	71,0
Sud Africa	569	0,0	56,1
Mauritania	567	0,0	33,9

* Secondo la stima del *Dossier Caritas/Migrantes* la presenza regolare complessiva degli immigrati è pari a 3.987.000 persone, circa il 169% in più rispetto ai 3.432.651 residenti dell'Istat.

Fonte: Dossier Statistico Immigrazione Caritas/Migrantes, Dati Istat

Quanto alle caratteristiche “qualitative” della presenza, si possono senz’altro registrare una serie di costanti: la femminilizzazione dei flussi migratori, una forte tendenza alla stabilizzazione e all’insediamento a carattere familiare, la crescente presenza di immigrati anche nel sud e nelle isole, la costante richiesta di manodopera da parte del tessuto produttivo italiano, soprattutto nel centro nord, il peso sempre maggiore delle seconde generazioni.

Gli immigrati, che sono una popolazione giovane (l’80% di loro ha meno di 45 anni) e con un tasso di fecondità elevato (2,51 figli per donna, contro 1,26 delle italiane), remano contro il veloce invecchiamento del nostro paese e riforniscono di manodopera un mercato che altrimenti rischierebbe l’implosione. Tra l’altro gli stranieri residenti nel nostro Paese dimostrano una forte volontà di integrazione stabile, come dimostrano i dati sui ricongiungimenti familiari e le nascite. Aumentano sensibilmente i matrimoni misti, tanto che in alcune regioni del Nord il 25% dei matrimoni contano un coniuge italiano e uno straniero. I minori figli di immigrati aumentano al ritmo di circa 100.000 unità all’anno, sommando i dati dei nuovi nati e dei ricongiungimenti. L’impatto sul mondo della scuola è quindi più che significativo (gli studenti stranieri ogni anno sono circa 70.000), considerata la scarsità di mezzi e di finanziamenti per le attività di inserimento e integrazione.

In Toscana, in base ai dati Istat (Tab. 2), risiedono 275.149 cittadini stranieri, che rappresentano il 7,5% dell'intera popolazione regionale, dato sensibilmente superiore alla media nazionale (6,7%). La distribuzione territoriale vede una maggiore concentrazione nella zona centrale, quella dell'area fiorentino-pratese e del Valdarno, anche se nell'ultimo anno gli incrementi più significativi si sono registrati nella fascia costiera.

Tabella 2 – Residenti Istat al 31/12/2007 – Stima dossier 2007

Province	Popolazione	di cui stranieri	Incidenza %	% donne	Totale	Variatione % su residenti dati Istat
Arezzo	342.367	29.278	8,6	51,3	34.693	18,5
Firenze	977.088	84.776	8,7	51,2	99.800	17,7
Grosseto	223.429	14.627	6,5	53,3	16.773	14,7
Livorno	339.340	17.071	5,0	54,0	19.074	11,7
Lucca	387.058	20.929	5,4	52,0	23.892	14,2
Massa Carrara	202.435	10.008	4,9	50,0	11.038	10,3
Pisa	405.883	26.822	6,6	48,8	29.727	10,8
Pistoia	287.415	21.511	7,5	53,6	23.707	10,2
Prato	245.742	27.986	11,4	47,3	34.673	23,9
Siena	266.291	22.141	8,3	51,8	25.988	17,4
Totale	3.677.048	275.149	7,5	51,1	319.365	16,1

In termini assoluti, è di gran lunga la provincia di Firenze a detenere il primato dei residenti stranieri; seguono Arezzo e Prato. È interessante notare però che, in termini di incidenza sulla popolazione residente, la provincia di Prato, con l'11,4%, è la prima provincia toscana e tra le primissime d'Italia.

Tra il 2007 e il 2008 la presenza straniera in Toscana è aumentata del 17,4%, più della media nazionale; in alcune province l'incremento ha raggiunto livelli davvero notevoli, come a Massa, Grosseto e Lucca dove l'aumento è stato rispettivamente del 25,7%, 24,9%, 24,4%.

Un altro dato significativo riguarda la presenza di minori stranieri, che rappresentano il 21% del totale degli stranieri. Le scuole toscane sono particolarmente interessate dalla presenza di studenti stranieri: l'incidenza sul totale dei minorenni varia da provincia a provincia, da un minimo pari al 5,2% a Livorno a un massimo di 17,1% a Prato.

La prima comunità per numero dei residenti in Toscana è quella albanese, seguono Romania, Cina e Marocco; generalmente risulta molto elevata la presenza di immigrati dell'Europa centro-orientale e dell'Asia rispetto alla media nazionale. Ovviamente si registrano sensibili differenze rispetto alle varie province: ancora una volta vale la pena di segnalare la peculiarità pratese, dove il 40% degli stranieri sono di nazionalità cinese, ma anche la situazione della provincia di Arezzo, dove il 35% degli stranieri sono rumeni.

Per quanto riguarda l'inserimento lavorativo, si registra anche in Toscana un incremento significativo del lavoro di cura e di assistenza alla persona svolto da immigrate. Nella piana Firenze-Prato-Pistoia si concentra la maggioranza dei lavoratori stranieri, impiegata nei distretti industriali. Nelle zone costiere è diffuso il fenomeno del lavoro stagionale.

2. La mediazione linguistico-culturale in Italia e in Toscana: normativa, sbocchi professionali

Ripercorrendo la storia della mediazione linguistico-culturale dalla metà degli anni Novanta ad oggi, un fatto, in particolare, colpisce l'attenzione: a fronte di un continuo moltiplicarsi di servizi, formazioni, dibattiti, pubblicazioni, pronunciamenti delle Istituzioni sul tema,

espressione dell'importanza ormai riconosciuta a tale professione e ai bisogni cui essa cerca di dare risposta, si nota una resistenza, o un'incapacità, nello strutturarla in un quadro chiaro, univoco, omogeneo tra i vari territori e ambiti in cui si esplica.

Se la mediazione linguistico-culturale è diventata, in questi anni, più visibile, non solo tra le associazioni e all'interno della rete dei servizi, ma anche in alcuni contesti istituzionali e paraistituzionali (si veda, ad esempio, il recente sindacato dei mediatori nato in seno al Sei Ugl, il tavolo Cnel, attivo dal 2000, i documenti prodotti dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome), a ciò non ha corrisposto un adeguato sforzo in termini di formalizzazione e razionalizzazione, soprattutto per quanto riguarda l'inquadramento professionale e l'organizzazione di percorsi formativi ad esso collegati.

È vero che si tratta di un destino purtroppo comune a molte professioni del terzo settore, che dal sistema del *welfare mix* sono uscite consapevoli tanto della loro importanza effettiva, quanto della precarietà e dell'indebolimento del proprio status; rispetto alla mediazione linguistico-culturale sembra però permanere un'ulteriore difficoltà, nata forse dalla stessa natura "ponte" di questa figura, che si colloca a metà tra utenza e servizi, e dal suo carattere trasversale, che la porta ad attivarsi negli ambiti più disparati, dalle scuole ai servizi per l'impiego e l'imprenditoria, alle questure, ai servizi sanitari, agli sportelli di quartieri e comuni.

La mediazione linguistico-culturale nasce in Italia verso l'inizio degli anni Novanta, inizialmente come risposta creativa e spesso auto-organizzata alle necessità di presa in carico poste dall'utenza straniera agli operatori dei servizi pubblici (scolastici, sanitari, sociali) di alcune grandi città del Nord (principalmente Torino e Milano, prime mete dei flussi migratori che hanno interessato il nostro paese). Alcune esperienze veramente pionieristiche e all'avanguardia furono messe in piedi da realtà come il Naga a Milano, il Cospe a Bologna, cui si deve il primo convegno di una certa rilevanza sul tema ("Immigrati/risorse", Bologna, 1993), il Centro per la Salute delle Donne Straniere e dei loro Bambini sempre a Bologna, attivo dal 1991 con uno spazio di accoglienza interculturale gestito da mediatrici culturali, il Centro

Alma Mater di Torino che dal 1990 forma e utilizza mediatrici culturali per l'accoglienza di donne straniere.

Il periodo fu caratterizzato da una molteplicità di attribuzioni di significato e di funzioni alla figura del mediatore, significato e funzioni spesso di volta in volta negoziati con i servizi dai singoli mediatori o dalle associazioni. A ben guardare, quella molteplicità è rimasta tutt'oggi, meglio compresa e definita dai teorici/studiosi del tema, ma spesso presente in modo inconsapevole e non governato nella quotidianità del lavoro nei servizi.

Cerchiamo dunque di definire alcuni contenuti della professione.

Il mediatore, fin dalle prime esperienze sul campo, è senz'altro interprete e traduttore: lavora sulla trasformazione dei codici linguistici, a volte in un'ottica velatamente (ma non troppo) assimilazionista, in cui quella che deve essere tradotta è la regola espressa dal servizio, perché sia compresa e rispettata anche dall'utente straniero, mentre la corretta lettura dei bisogni di quest'ultimo finisce con l'essere un'istanza secondaria.

In ogni caso, soprattutto tramite l'interpretariato si delinea la funzione orientativo-informativa della mediazione, che in alcuni tipi di servizi finisce con l'esaurire le richieste dell'operatore e dell'utente (uffici anagrafe, questure, sportelli informativi, ad esempio).

È importante sottolineare che tutt'ora, a causa dello scarso investimento in attività formative e di accompagnamento degli operatori che collaborano con i mediatori, l'interpretariato è frequentemente l'unica funzione richiesta ai mediatori anche in tipi di servizi, come quelli sanitari, che potrebbero avvalersi di un contributo più significativo. La mancanza di indicazioni rispetto al valore aggiunto che un mediatore preparato può fornire, così come la mancanza di una supervisione della relazione, professionale e personale, che viene a instaurarsi tra mediatore e operatore dei servizi, unite ai ritmi di lavoro spesso assai elevati, fanno sì che "il tradurre", inteso nella sua accezione più piana, sia spesso il terreno cui viene relegato l'operato del mediatore.

In realtà i livelli possono essere molteplici. Spesso e fin da subito, al semplice interpretariato e orientamento ai servizi si affianca una funzione di sostegno e accompagnamento agli utenti, frequentemente

giocata sull'identità/somiglianza di percorsi ed esperienze biografiche e quindi sull'attivazione di una sorta di empatia tra mediatore e utente. Il processo di riconoscimento tra i due è, in questo senso, fondamentale: la condivisione del percorso migratorio, per quanto diverse possano essere le sue caratteristiche, il ritrovare l'uno nelle parole dell'altro la fatica dell'insediamento in un contesto nuovo e spiazzante, rappresentano un elemento attivo ed efficace nel percorso di accompagnamento e di presa in carico dell'utente.

In questo senso la mediazione esprime anche l'aspetto di rilevazione, lettura e veicolazione dei bisogni, destinati altrimenti a rimanere inespressi o ad essere interpretati all'interno di una prospettiva rigidamente monoculturale. La domanda espressa dai migranti ai servizi è spesso una domanda complessa, molteplice, che nasconde un bisogno di presa in carico a largo raggio, riguardante una pluralità di aspetti interconnessi tra di loro (sanitario, sociale, relazionale, professionale). Un intervento di mediazione efficace consente l'emersione dei vari piani e la risposta competente da parte dei servizi.

Tutti questi significati si mantengono anche oltre le prime esperienze, e anzi, dove la pratica della mediazione è stata accompagnata da sforzi di produzione teorica (siano essi convegni, pubblicazioni, o semplici riflessioni nell'ambito di formazioni e supervisioni), si sono approfonditi o ne hanno generato altri. Progressivamente, in ragione dell'intensificarsi dei flussi migratori e dell'aumentato impatto dei residenti stranieri sui servizi (soprattutto a causa dei ricongiungimenti familiari, che hanno fatto arrivare donne e bambini in un panorama prima esclusivamente maschile), la mediazione linguistico-culturale si è diffusa rapidamente, anche se in modo completamente disomogeneo tra le varie Regioni, tra le città di una stessa Regione e a volte tra zone e servizi di una stessa città. In molte Regioni del Centro-Nord, in ogni caso, ospedali, consultori, istituti scolastici, uffici comunali possono contare sulla presenza, programmata o saltuaria, di mediatori linguistico culturali.

Prima di affrontare il tema delle modalità organizzative dei servizi di mediazione, però, vale la pena cercare di fare il punto rispetto al quadro normativo nell'ambito del quale necessariamente si muovono i

mediatori e chiunque si occupi del tema.

La prima apparizione del termine “mediatore linguistico-culturale” in un testo normativo risale al 1990: si tratta della circolare del Ministero dell’Istruzione n°205 (26 luglio 1990), “Accoglienza ed integrazione scolastica degli alunni stranieri”, che parla dell’impiego di mediatori madrelingua per agevolare la comunicazione nell’ambito scolastico e i rapporti scuola-famiglia. I mediatori non sono ulteriormente descritti, né se ne definiscono ruoli e competenze.

Bisogna attendere il 1998, con il Dlgs. 286/98 (“Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”), per ritrovare in un testo di legge cenni alla figura del mediatore linguistico culturale. Gli art. 36 e 40 citano esplicitamente il ricorso a mediatori culturali, ipotizzando anche la soluzione operativa, che diverrà in effetti quella più frequente, di convenzioni tra gli enti pubblici e associazioni del privato sociale. Quello che preme sottolineare è che per la prima volta si parla di mediatori “qualificati”, sottintendendo che a svolgere tale funzione non possono essere volontari improvvisati, ma professionisti titolari di uno specifico percorso formativo; l’ambiguità resta comunque, laddove tra un articolo e l’altro la terminologia spazia da “mediatori qualificati” a “mediatori interculturali” senza che se ne specifichi l’eventuale differenza.

La successiva evoluzione della normativa nazionale in materia di immigrazione (legge 189/2002, la cosiddetta “Bossi-Fini”) non introduce novità rilevanti sul tema. A livello di normativa nazionale, quindi, la figura del mediatore culturale resta caratterizzata da una forte precarietà e confusione nelle definizioni.

Alcune Regioni e alcune amministrazioni locali, a fronte del sostanziale vuoto normativo nazionale, hanno prodotto leggi e regolamenti sul tema, per fissare definizioni, funzioni, percorsi almeno sul proprio territorio. Ne consegue un mosaico molto composito, con forti differenze da Regione a Regione e un’evidente difficoltà, per i mediatori che si trovino a trasferirsi sul territorio nazionale, nel vedere riconosciuti i titoli acquisiti.

Sono 10 le Regioni che hanno prodotto leggi sulla mediazione lingu-

stico-culturale (in realtà, 9 regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano)².

La Toscana è stata la prima Regione a definire il profilo professionale di “Mediatore culturale e linguistico per immigrati”, con la Dgr. n.754 del 30 giugno 1997. All’epoca il mediatore fu definito come

una figura professionale preparata proveniente da una comunità immigrata, in grado di intervenire in specifiche situazioni per individuare ed esplicitare bisogni di utenti extracomunitari e per negoziare prestazioni da parte dei servizi e degli operatori pubblici, attivando la comunicazione e apportando modificazioni di contenuto e modalità di approccio.

Il percorso formativo era di 450 ore, i requisiti di ingresso prevedevano l’essere di nazionalità straniera, la buona conoscenza della lingua italiana, la conoscenza dell’inglese o del francese e il possesso di un titolo di studio equipollente al diploma di laurea o di scuola secondaria superiore. I contenuti del percorso formativo andavano dalle caratteristiche del fenomeno migratorio al meccanismo di funzionamento delle istituzioni, dalle tecniche di comunicazione a quelle di interpretariato, dall’organizzazione dei servizi pubblici a riflessioni sui concetti di identità e multiculturalismo.

Nel 2005 la Regione Toscana effettuò una revisione del repertorio dei profili professionali.³

Il profilo di “Mediatore culturale e linguistico per immigrati” fu modificato in “Tecnico qualificato in mediazione culturale e linguistica per immigrati”. Il mediatore linguistico culturale fu allora definito come “professionista che svolge un ruolo di intermediazione tra il cittadino extracomunitario e le strutture di prima accoglienza, individua i bisogni dell’utente, negozia le prestazioni, attiva la comunicazione, gli interventi sociali e sanitari e contribuisce all’adeguamento del bagaglio culturale degli operatori”.

Si riporta qui di seguito il Profilo reperito dall’archivio del Servizio Formazione Professionale della Regione Toscana.

2 Dati aggiornati a marzo 2006.

3 Dgr. n. 249 e n. 903.

TECNICO QUALIFICATO IN MEDIAZIONE CULTURALE E LINGUISTICA PER IMMIGRATI (comparto Servizi sociali)

Descrizione

È una professionalità che opera nel settore della sanità e dell'assistenza sociale. Svolge un ruolo di intermediazione tra il cittadino extracomunitario e le strutture di prima accoglienza. Individua i bisogni dell'utente, negozia le prestazioni, attiva la comunicazione, gli interventi sociali e sanitari e contribuisce all'adeguamento del bagaglio culturale degli operatori. Opera assumendo le responsabilità connesse al ruolo tecnico che svolge, ivi compreso il proprio aggiornamento professionale.

Conoscenze

* introduzione alla società ed istituzioni italiane; * costituzione, sistema legale, legislazione statale e regionale, organizzazione dei servizi; * servizi del Comune (anagrafe, ufficio stranieri, ufficio servizi sociali); * Questura; * servizi del lavoro (Ufficio del Lavoro, Oo.ss., Camera di Commercio, ecc.); * servizi sociosanitari (consultorio, ambulatorio, ospedale); * situazioni giudiziarie (tribunale, carcere, tribunale dei minori); * istituzioni scolastiche ed educative (scuola materna e dell'obbligo, corsi di alfabetizzazione, ecc.); * formazione del gruppo; * tecniche di interpretariato consecutivo; * interpretariato nelle istituzioni; * relazioni fra interprete, utenti extracomunitari e operatori dei servizi; * lingua italiana; * comportamento come comunicazione; * processo della comunicazione interpersonale; * feedback come verifica della comprensione; * comunicazione a una via e due vie; * tecnica dell'ascolto attivo; * invio messaggi efficaci; * modalità e tecniche di colloquio; * definizione dei ruoli negli scambi comunicativi; * empatia; * chiarezza e completezza dei messaggi; * tecniche espositive che facilitano l'attenzione, la comprensione ed il consenso; * come rispondere ad obiezioni e domande; * fenomeno immigratorio, multiculturalità, caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio regionale; * elementi di cultura generale riguardanti il rapporto di lavoro, la prevenzione, la sicurezza e igiene del contesto operativo

Competenze

* presentazione agli utenti delle diverse possibilità ed aiuto a fare le scelte più consone alla propria salute; * affiancamento dello staff sociosanitario nella presentazione degli indirizzi, terapie e procedure sociali e sanitarie compatibili con la cultura di provenienza; * aiuto all'utente perché esprima correttamente ed esaurientemente propri bisogni, sintomi ed esigenze particolari; * contribuzione all'adeguamento del bagaglio culturale degli operatori, onde evitare di trasformare un problema sociale in problema sanitario; * supporto all'attività di assistenza ad avvocati, difensori d'ufficio, magistrati di sorveglianza; * interpretariato nel caso di citazioni in giudizio per accusa di reati civili e penali; * comunicazione telefoniche con i familiari; * supporto informativo/linguistico ai familiari durante il periodo di messa in stato di accusa e/o di detenzione; * informazione sui diritti ad accusati, imputati e detenuti; * rapporti scuola famiglia e contatti con le comunità di provenienza degli alunni; * traduzioni di avvisi e materiale didattico; * facilitazione dell'apprendimento degli alunni nell'ambito della programmazione didattica curriculare; * intermediazione culturale a sostegno della funzione docente; *

rapporti interpersonali a monte e a valle e con i livelli di responsabilità; * previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale e relativo autoaggiornamento

Requisiti di ingresso

Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale); oppure formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente a profilo professionale nel settore/subsetto di riferimento; oppure Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo + esperienza lavorativa biennale nel settore di riferimento per le persone di nazionalità italiana competenze di lingua inglese o francese al livello *Alte B1*, per le persone di nazionalità estera, competenze di lingua italiana al livello *Alte B1*

Criteri di selezione

* colloquio individuale sulla motivazione personale; * tre prove di esame scritto (lingua italiana, madre e veicolare)

Sbocchi occupazionali

* servizio pubblico di primo contatto; * servizio sanitario e sociale; * istituzione scolastica e servizio educativo; * servizio giudiziario

Durata

ore 600

Professionalità Docente

* psicologo sociale; * esperto e/o responsabile dei servizi; * animatore e operatore dei servizi; * esperto di didattica; * docente di interpretariato consecutivo

Attrezzature e sussidi didattici

* aula attrezzata per la didattica con sussidi audiovisivi

Rispetto al Profilo professionale del 1997, il profilo "Tecnico qualificato in mediazione culturale e linguistica per immigrati" presenta alcune sostanziali modifiche.

L'obbligo formativo passa da 450 a 600 ore. I requisiti di ingresso sono meglio specificati: non più solo un titolo di studio equipollente al diploma di scuola secondaria superiore o laurea, ma:

- titolo attestante il compimento del secondo ciclo di istruzione, *oppure*
- qualifica professionale di II livello corrispondente al profilo professionale nel settore di riferimento, *oppure*

-
- titolo attestante il compimento del primo ciclo di istruzione più due anni di lavoro nel settore.

Le competenze linguistiche necessarie sono richieste pari al livello Alte B1 (Association of Language Testers in Europe).

In realtà la novità più rilevante, e destinata ad avere significative ricadute sul dibattito e soprattutto sulla realtà dell'offerta formativa sul tema, è l'apertura del percorso formativo a persone italiane (non tanto nel senso di cittadinanza, quanto in quello di lingua e cultura). Viene infatti eliminata la dicitura "proveniente da una comunità immigrata" tra i requisiti di ingresso, e viene specificato il livello delle competenze linguistiche (Alte B1) non solo per le persone straniere, riferito alla lingua italiana, ma anche per le persone italiane, riferito all'inglese e francese.

La questione dell'apertura dei percorsi professionalizzanti a persone italiane, insieme al quasi contemporaneo nascere di percorsi universitari sul tema della mediazione, non è affatto neutra, e, a parere di chi scrive, ha generato e continua a generare una notevole confusione nel settore.

Varie le questioni sul tappeto.

L'apertura dei corsi professionalizzanti a persone italiane di fatto nega la rilevanza, in termini di metodologia di lavoro e di efficacia nel raggiungimento dei risultati, dell'"essere straniero", dunque dell'identità o della somiglianza di percorsi tra il mediatore e l'utente. Identità o somiglianza che così frequentemente facilitano il percorso di accompagnamento dell'utente stesso, suscitandone più facilmente la fiducia e, di conseguenza, l'espressione delle istanze e dei bisogni che devono essere raccolti e trasmessi ai servizi. Con questo non si vuole in nessun modo sostenere che eventuali mediatori italiani nei servizi non possano avere la sensibilità e l'attitudine all'ascolto necessarie al contatto con l'utenza, ma semplicemente che viene meno quel fattore di riconoscimento di cui si parlava poc'anzi, e che, nell'esperienza di molti servizi di mediazione, costituisce un elemento di indubbia facilitazione del rapporto utente straniero-servizio. Il mediatore italiano poi più facilmente finirebbe con l'identificarsi, o con l'essere identificato sia dall'utente che dal servizio presso cui opera, con un vero e

proprio operatore, realizzando così quel sommarsi di due funzioni in un'unica persona che fa saltare il rapporto triadico e che, se in molti casi può rappresentare uno sbocco inevitabile o addirittura una realtà di fatto che già si incontra in molti contesti, merita comunque un'adeguata riflessione.

Non è molto chiaro a che tipo di utenti dovrebbero rivolgersi i mediatori italiani, che devono possedere, tra i requisiti di ingresso, elevate competenze in inglese e francese. Agli stranieri che padroneggiano inglese o francese come lingua veicolare, mettendo però da parte completamente l'aspetto della mediazione culturale? A francesi o inglesi madrelingua? È vero che alcuni italiani che partecipano a questi corsi hanno competenze linguistiche spendibili con le comunità immigrate (arabo, cinese), ma non sono certo la maggioranza, e in ogni caso anche per loro si pone il problema, per molti se non per tutti, dell'effettiva padronanza non tanto della lingua quanto del retroterra culturale.

C'è poi il problema delle aspettative di questi "mediatori italiani", spesso giovani, quasi sempre con un percorso universitario alle spalle, in cerca di un impiego nel complesso mondo del "sociale": incontrandoli, ad esempio effettuando docenze presso alcuni corsi, si ha la netta sensazione che lo sbocco lavorativo che essi ricercano non abbia molto a che fare con il percorso formativo che stanno seguendo. Nessuno di questi mediatori italiani desidera lavorare agli sportelli delle Questure o delle Anagrafi Comunali, piuttosto che "fare le ore" nei consultori o negli ospedali. Tutti sperano di assumere in futuro mansioni di gestione e/o progettazione, eppure frequentano un corso da Tecnico Qualificato. La confusione rispetto alle informazioni che circolano su questi corsi è evidente.

Il 22 giugno 2009 è stata approvata dalla Giunta Regionale la Delibera 532 (Dgr. 532/2009), che, a decorrere dal 1 luglio, applica il "Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze", rendendo operativo il Repertorio Regionale delle Figure Professionali e inaugurando così un nuovo sistema in cui gli standards professionali regionali vengono declinati in termini di figure professionali e non più di profili.

Il passaggio è di notevole rilevanza, anche se troppo recente per valutarne l'impatto. Da alcuni anni la Regione Toscana, seguendo in questo le direttive Ue, sta mettendo a punto un nuovo sistema per la costruzione di figure professionali, per il riconoscimento e la valutazione delle competenze, per la progettazione e realizzazione dei percorsi formativi.

La novità più significativa riguarda la sostituzione, al momento solo parziale, dei profili professionali con le figure professionali cosiddette "a banda larga": mentre i profili professionali erano definiti sulla base di ruoli e funzioni, le figure professionali sono costruite sulla base delle competenze, e sono strutturate per aree di attività (Ada).

Il sistema è molto flessibile, perché se è vero che l'attestato pari alla Qualifica Regionale si ottiene sull'intera figura, è possibile ottenere certificazioni di competenze solo su una o più aree di attività, anche combinandone di provenienti da diverse figure professionali.

Nella particolare prospettiva della formazione professionale dei mediatori linguistico culturali, gravati dal problema del riconoscimento di titoli di studio conseguiti all'estero, la decisione di basare la classificazione regionale sulle competenze (e non sui ruoli e le funzioni) consente di effettuare un'operazione fondamentale, e cioè di lavorare sul riconoscimento e sulla validazione di competenze riconosciute in ambito non formale e informale.

Il profilo professionale datato 2005 è stato dunque recentissimamente sostituito dalla corrispondente figura professionale, denominata "tecnico delle attività/servizi di facilitazione dell'integrazione socio-culturale di cittadini stranieri", riportata qui sotto.

TECNICO DELLE ATTIVITÀ/SERVIZI DI FACILITAZIONE DELL'INTEGRAZIONE SOCIO-CULTURALE DI CITTADINI STRANIERI

Denominazione Figura tecnico delle attività/servizi di facilitazione dell'integrazione socio-culturale di cittadini stranieri (116)

Settori di riferimento servizi socio sanitari (18)

Ambito di attività produzione di beni e servizi

Livello di complessità gruppo-livello B.

DESCRIZIONE

Accompagna la relazione fra immigrati e membri delle minoranze etniche e contesto di riferimento, favorendo l'inserimento dei cittadini stranieri nei vari ambiti della vita quotidiana. In particolare, facilita i processi di comprensione reciproca, sia linguistica sia culturale, con gli operatori dei servizi (prevalentemente pubblici, ma anche privati); concorre ad esplicitare i bisogni degli utenti; attiva la comunicazione; interviene nei casi in cui si renda necessario modificare, nei contenuti e/o nelle modalità, l'approccio degli operatori.

CONTESTO DI ESERCIZIO

Tipologia Rapporti di lavoro.

Svolge la sua attività professionale prevalentemente con contratti di collaborazione a progetto o come libero professionista. In alcuni casi sono previste forme di inserimento più stabile, generalmente in imprese del terzo settore che gestiscono alcuni servizi per conto della pubblica amministrazione.

Collocazione contrattuale.

Nell'ambito delle imprese del terzo settore, nei casi in cui la figura è inserita in maniera più stabile, il Ccnl di riferimento è quello delle cooperative sociali, con un inquadramento al quinto o al sesto Livello.

Collocazione organizzativa.

La figura opera all'interno di servizi (pubblici e privati) e di strutture che promuovono l'integrazione socio-culturale. Le aree di impiego sono i servizi sociali, sanitari, educativi, amministrativi e penali. In genere, poiché la funzione principale è quella di raccordare due culture diverse, opera all'interno di un gruppo di lavoro o, nel caso di servizi complessi (come ad esempio per la definizione di terapie e procedure sanitarie), di un'équipe strutturata.

Opportunità sul mercato del lavoro.

Nel corso degli ultimi anni, nonostante le intense dinamiche migratorie che hanno interessato il nostro Paese, la figura professionale ha avuto una diffusione limitata e circoscritta ad alcuni contesti locali. Le opportunità di sviluppo futuro dipendono da due ordini di variabili: l'evoluzione della domanda e le risorse disponibili. Le previsioni demografiche di medio e lungo periodo indicano che i flussi migratori si intensifichino.

ranno, determinando un'ulteriore espansione della domanda di servizi di mediazione linguistica e culturale. L'ipotesi trova conferma in quanto è accaduto sino ad oggi negli altri paesi europei dove, per effetto di una più lunga tradizione migratoria, la figura ha avuto un buon livello di sviluppo. Tali previsioni, tuttavia, potrebbero essere in parte mitigate dalla consapevolezza che la figura opera in un contesto che risente fortemente delle decisioni di intervento degli attori politici e, in ultima analisi, delle risorse che direttamente o indirettamente vengono destinate alla realizzazione delle pari opportunità per i cittadini stranieri:

Percorsi formativi.

Ha maturato un'esperienza pluriennale e significativa della cultura e della lingua per la quale si propone di fare da tramite. In genere ha alle spalle un'esperienza di migrazione (diretta o indiretta) o ha vissuto per alcuni anni in uno dei paesi da cui provengono i flussi migratori. Negli ultimi anni sono stati istituiti corsi di vario livello per formare la figura del Mediatore interculturale (laurea e post laurea o formazione post diploma con il conseguimento della relativa qualifica). I contenuti e le tipicità di questa figura professionale fanno sì che in genere sia un cittadino straniero. In questo caso, egli deve avere un'ottima conoscenza della lingua italiana, sia scritta che orale.

SISTEMI DI CLASSIFICAZIONE A FINI STATISTICI

Isco 1988 346 - Social Work Associate Professionals - 3460 - Social work associate professionals.

Istat Professioni (Cp 2001)

3.4.5.1 - Assistenti sociali ed assimilati.

3.4.5.2 - Tecnici della assistenza e della previdenza sociale.

SISTEMI DI CLASSIFICAZIONE E REPERTORI DI DESCRIZIONE

Unioncamere Excelsior 13.04.01 - Esperti e tecnici delle scienze umane.

Repertorio Professioni Isfol Servizi socio-sanitari ; L'educatore professionale.

Repertorio Ebna.

Repertorio Enfea.

Repertorio Obnf.

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi Ifts.

Repertori regionali per la formazione professionale.

ELENCO AREE DI ATTIVITÀ

Fonti documentarie

Isfol, *Repertorio delle professioni. Professioni - Lavorare nel sociale*, a cura della Regione Emilia Romagna, Giugno 1998. Regione Emilia Romagna, Delibera n. 1576 del 30 luglio 2004, "Prime disposizioni inerenti la figura professionale del Mediatore Interculturale".

DENOMINAZIONE ADA

Controllo e verifica della relazione fra utenti e servizi.

Descrizione della performance: Supervisionare la relazione fra utenti e operatore dei servizi intervenendo per apportare eventuali aggiustamenti e correttivi al piano di accompagnamento definito.

UC 1169

Capacità: Fornire ulteriori elementi di comprensione, assicurandosi che l'utente e gli operatori siano in grado di interpretare in maniera corretta i rispetti codici di comunicazione.

Capacità: Interpretare i codici culturali, per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione.

Capacità: Rimuovere l'insorgere di ulteriori ostacoli che, dall'una o l'altra parte, possono impedire una efficace relazione comunicativa.

Capacità: Supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi, in funzione delle necessità specifiche espresse dall'utenza straniera.

Conoscenza: Conoscenza di usi, consuetudini e religione dei paesi d'origine delle persone con cui si entra in contatto per interpretarne i codici culturali.

Conoscenza: Modalità di funzionamento e procedure di accesso ai servizi in modo da supportare la progettazione di eventuali interventi migliorativi a supporto dell'utenza straniera.

Conoscenza: Principi fondamentali di psicologia per la gestione delle relazioni interculturali.

Conoscenza: Tecniche di feedback per la verifica (in itinere ed *ex post*) della comprensione dei processi comunicativi.

DENOMINAZIONE ADA

Implementazione del piano di accompagnamento.

Descrizione della performance: Mettere l'utente e gli operatori in condizione di relazionarsi in maniera efficace, trasferendo le informazioni necessarie e attuando il livello di intervento predisposto nel piano.

UC 1168

Capacità: Accompagnare la comunicazione linguistica fra utente e operatori dei servizi, in una logica di comprensione reciproca.

Capacità: Decodificare i codici comunicativi non espressi, in modo da facilitare i meccanismi di comprensione.

Capacità: Illustrare i modelli e i meccanismi di funzionamento dei servizi e delle istituzioni, assicurandosi che l'utente ne comprenda i principali meccanismi e le eventuali differenze rispetto al paese d'origine.

Capacità: Illustrare le modalità e le regole di accesso ai servizi, assicurandosi che l'utente comprenda il percorso di accesso.

Capacità: Informare l'utente su diritti e doveri della sua condizione di cittadino straniero rispetto al contesto di riferimento e alla tipologia di servizi individuati.

Capacità: Redigere materiali informativi, comunicati e avvisi in lingua italiana e nel linguaggio di origine dell'utente.

Capacità: Trasferire elementi conoscitivi all'utente, relativamente alla realtà sociale ed organizzativa del contesto di riferimento.

Conoscenza: Linguaggio scritto d'origine delle persone con cui si entra in contatto per redigere materiali informativi, comunicati e avvisi.

Conoscenza: Modalità di funzionamento dei servizi sociosanitari, lavorativi, educativi,

scolastici, amministrativi e giudiziari presenti sul territorio, in modo da illustrare le modalità e le condizioni di accesso.

Conoscenza: Normativa e legislazione comunitaria, nazionale e regionale sull'immigrazione per illustrare diritti e doveri dei cittadini immigrati.

Conoscenza: Tecniche di interpretariato per l'accompagnamento della comunicazione fra utente e operatori dei servizi.

Conoscenza: Tecniche di traduzione per la redazione di materiali informativi inerenti il servizio.

DENOMINAZIONE ADA

Individuazione e analisi dei bisogni e delle risorse dell'utente/immigrato.

Descrizione della performance: Supportare l'utente nell'espressione corretta ed esauritiva dei bisogni, individuando i disagi linguistici e culturali dovuti alla condizione di migrante, e nell'analisi delle risorse personali e/o di rete potenzialmente attivabili.

UC 1166

Capacità: Dialogare con l'utente, comprendendo e interpretando linguaggio e significati della comunicazione nella lingua d'origine.

Capacità: Guidare l'esposizione dell'utente, in modo da ricostruire l'insieme delle risorse personali e di rete eventualmente attivabili.

Capacità: Guidare l'esposizione dell'utente, per raccogliere in maniera esauritiva i quadri dei suoi bisogni.

Capacità: Selezionare le informazioni raccolte, individuando fra l'insieme dei bisogni esplicitati quelli a cui è necessario/possibile fornire risposte.

Capacità: Selezionare le informazioni raccolte, valutando la quantità e la qualità delle risorse potenzialmente attivabili.

Conoscenza: Conoscenza di usi, consuetudini e religione dei paesi d'origine delle persone con cui si entra in contatto per stimare il peso del background culturale e religioso e valutare le possibili modalità di approccio ai servizi.

Conoscenza: Linguaggio orale d'origine delle persone con cui si entra in contatto per comprenderne le richieste e attivare il flusso comunicativo.

Conoscenza: Linguaggio scritto d'origine delle persone con cui si entra in contatto per valutare ed interpretare eventuali documenti in possesso dell'utente.

Conoscenza: Principi fondamentali di psicologia applicati alle relazioni interculturali.

Conoscenza: Tecniche di ascolto attivo per la gestione del colloquio.

Conoscenza: Tecniche di base della comunicazione per la gestione del colloquio.

DENOMINAZIONE ADA

Predisposizione del piano di accompagnamento/assistenza.

Descrizione della performance: Realizzare il progetto di accompagnamento/assistenza della relazione fra utente e operatori dei servizi selezionando il livello dell'intervento di mediazione.

UC 1167

Capacità: Formalizzare linee e proposizioni di accompagnamento in un piano strutturato di intervento.

Capacità: Individuare le soluzioni più corrette per rispondere alle esigenze esplicitate dall'utente.

Capacità: Rapportarsi al gruppo di lavoro o all'équipe di riferimento per la predisposizione del piano nei casi in cui l'intervento di mediazione si collochi in un processo di supporto più ampio.

Capacità: Selezionare il livello di intervento, valutando se alla mediazione linguistica debba essere associata anche la mediazione culturale.

Conoscenza: Caratteristiche e dinamiche dei fenomeni migratori relativamente al contesto territoriale in cui si opera.

Conoscenza: Normativa e modelli organizzativi dei servizi di pubblica utilità sul territorio in modo da rapportarsi correttamente al gruppo di lavoro o all'équipe di riferimento nella formulazione del piano di intervento.

Conoscenza: Tecniche di progettazione per la messa a punto e la formalizzazione del piano di intervento.

Numerosi e interessanti gli spunti. Rispetto alla questione "mediatore straniero-mediatore italiano", la Regione riconosce ovviamente l'esistenza di mediatori italiani, ma sottolinea che "i contenuti e le tipicità di questa figura professionale fanno sì che in genere sia un cittadino straniero", e prevede che i mediatori "abbiano alle spalle un'esperienza di migrazione, diretta o indiretta" (siano cioè stranieri, di prima o seconda generazione), o abbiano "vissuto per alcuni anni in uno dei paesi da cui provengono i flussi migratori".

Tra i corsi di formazione riferiti a questa figura (vedi paragrafo successivo) cita sia i corsi post-diploma di formazione professionale, che i corsi di laurea o post-laurea, riconoscendo quindi formalmente il ruolo delle Università.

La figura elenca poi 4 aree di attività (Ada): controllo e verifica della relazione tra utenti e servizi, implementazione del piano di accompagnamento, individuazione e analisi dei bisogni e delle risorse dell'utente immigrato, predisposizione del piano di accompagnamento e assistenza.

È evidente da questa suddivisione, e dalle descrizioni delle performance che accompagnano le denominazioni delle diverse aree, che la figura del mediatore messa a punto da questo documento è davvero "a banda larga", poiché comprende ruoli e funzioni tradizionalmente attribuiti al mediatore (ad esempio, la capacità di "fornire ulteriori elementi di comprensione, assicurandosi che l'utente e gli operatori

siano in grado di interpretare in maniera corretta i rispetti codici di comunicazione”, o quella di “interpretare i codici culturali, per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione”) ma anche competenze finora non scontate, come la capacità di “supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi, in funzione delle necessità specifiche espresse dall’utenza straniera”, o quella di “formalizzare linee e proposizioni di accompagnamento in un piano strutturato di intervento” e di “rapportarsi al gruppo di lavoro o all’*équipe* di riferimento per la predisposizione del piano nei casi in cui l’intervento di mediazione si collochi in un processo di supporto più ampio”.

Emerge cioè chiaramente una prospettiva di sviluppo di questa figura professionale, che non necessariamente svolge le proprie mansioni nel microcontesto dell’intervento con l’utente, ma che agisce a un livello superiore impegnandosi in attività di progettazione degli interventi, anche in condivisione con l’*équipe* di operatori italiani, pianificando correttivi permanenti dei servizi nell’ottica di una migliore accoglienza degli utenti stranieri, fungendo da consulente per l’attivazione di piani di assistenza individualizzati.

È ovviamente ancora troppo presto per fornire valutazioni sull’aderenza della figura professionale a una realtà composita e complessa come quella della mediazione linguistico-culturale: il carattere articolato del documento, però, come l’impianto generale del sistema delle competenze messo a punto a livello regionale, sembra andare nella giusta direzione di riconoscere questa complessità e di governarla, fornendo risposte diversificate in termini di formazione e di certificazione.

3. La formazione dei mediatori linguistico-culturali

Come risulta chiaro da quanto appena esposto, una delle questioni centrali della mediazione culturale, e senz’altro una delle più controverse, è quella della formazione dei mediatori, che definisce a sua volta i confini stessi della professione: chi può definirsi mediatore? Sulla base di quale esperienza formativa e/o professionale?

Esistono in alcune Regioni, come appena visto, corsi di formazione professionalizzanti che danno diritto a una Qualifica Regionale. Si

tratta di percorsi diversi, a volte sensibilmente⁴, con differente durata (dalle 300 alle 800 ore) e differenti requisiti di accesso, ma tutti rilasciano una certificazione regionale, che al momento rappresenta il titolo più elevato conseguibile in questo settore. E se è vero che la certificazione è diversa da Regione e Regione, è certo comunque che un mediatore linguistico culturale di origine non italiana che possa inserire nel curriculum una qualifica regionale si garantisce un titolo importante.

I contenuti dei corsi professionalizzanti sono definiti dal relativo profilo professionale regionale, che puntualizza gli ambiti del sapere e del saper fare. Non stiamo in questa sede a rielencare conoscenze e competenze richieste ai mediatori linguistico-culturali, già evidenziate, almeno per quanto riguarda la Toscana, nel paragrafo precedente. Ovviamente, secondo quanto esposto poc'anzi, la formazione finanziata dalla Regione, d'ora in avanti, farà riferimento alla figura professionale e non più al profilo.

Brevemente, comunque, questi corsi, oltre ai moduli obbligatori per ogni percorso formativo regionale (informatica e sicurezza sul lavoro), prevedono sempre unità formative sulla normativa che regola i flussi migratori, sulla composizione di questi ultimi, sul ruolo e le funzioni del mediatore linguistico culturale, sulla comunicazione e il conflitto. Si sottolinea però che questi percorsi formativi spesso non garantiscono una reale padronanza dei temi "sensibili" della professione, per una serie di ragioni: i corsi non garantiscono una sufficiente specializzazione nelle varie aree, soprattutto per quanto riguarda il linguaggio tecnico specifico (si pensi al settore sanitario o giudiziario); spesso non contribuiscono all'effettivo rafforzamento delle competenze comunicative e relazionali, rafforzamento che dovrebbe essere alla base della professionalità del mediatore e che richiederebbe attività laboratoriali consistenti e una supervisione continua e ben strutturata durante il tirocinio; il tirocinio stesso nella maggior parte dei casi non prevede un vero affiancamento del corsista a operatori *senior*, per la

4 A questo proposito, vedi L. Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano 2006, p. 212.

difficoltà di far combaciare turni e disponibilità, e per questo troppo spesso risulta demotivante e poco (o per nulla) professionalizzante; alcuni requisiti di ingresso sono poco calibrati sull'effettiva realtà del lavoro dei mediatori, come ad esempio la richiesta di padronanza di almeno una lingua veicolare (che di fatto rischia di escludere quei potenziali mediatori – albanesi, cinesi, rumeni, ad esempio - che non provengono da ex-colonie, in cui la lingua dei vecchi dominatori è ancora insegnata a scuola e che magari non hanno avuto la possibilità di apprendere un'altra lingua oltre l'italiano), o la richiesta di 2 anni di esperienza nel settore a “sostituzione” del titolo di studio, quando nel mondo della mediazione l'esperienza si misura in ore e non in mesi o anni di lavoro, e tale requisito rischia di dire poco o nulla ai selezionatori rispetto all'effettiva dimestichezza del candidato.

Le competenze richieste dal profilo, inoltre, sembrano risentire già in partenza della confusione tra mediatore e operatore, come se ci si muovesse in una logica di delega impropria anche nella fase di definizione dei ruoli, e non solo nel momento dell'operatività.

Non ci si può esimere, volendo affrontare il tema della formazione dei mediatori, dal parlare della formazione universitaria proliferata in questi ultimi anni sul tema della mediazione e della comunicazione interculturale.

Molti atenei italiani hanno inserito nella propria offerta formativa vari percorsi⁵ (lauree triennali, lauree specialistiche, master) in mediazione linguistico-culturale e/o interculturale, contribuendo all'arricchimento del dibattito, ma anche, a tratti, al suo confondersi e farsi ambiguo. Senz'altro è dimostrato l'interesse crescente del mondo accademico verso questa figura, che è percepita evidentemente come non effimera nel panorama delle professioni sociali e culturali, ed è pienamente affermata l'intenzione di non lasciarsi escludere dalla partita della sua formazione.

Quali dunque le perplessità?

Innanzitutto vale la pena sottolineare che pochissime persone di ori-

5 Vedi, anche su questo punto, L. Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, cit., p. 193.

gine straniera possono accedere all'offerta formativa delle Università: la difficoltà nel farsi riconoscere i titoli di studio conseguiti all'estero, unita alla necessità di mantenersi nel paese di destinazione, rendono praticamente impossibile ai più frequentare questo genere di corsi. Le tasse universitarie possono costituire poi un altro significativo ostacolo per persone straniere prive di reti di sostegno familiari e sociali. I corsi di laurea in mediazione linguistico-culturale sono quindi frequentati essenzialmente da italiani, mentre la quasi totalità dei mediatori linguistico culturali operanti nei servizi è straniera di prima o seconda generazione. La formazione universitaria dovrebbe quindi chiaramente rivolgersi a studenti che intendano affrontare il tema della mediazione linguistico-culturale dal punto di vista della ricerca, della progettazione, della gestione dei servizi complessi, mentre frequentemente si notano sovrapposizioni, per quanto riguarda materie di studio e sbocchi occupazionali, con i percorsi professionalizzanti, creando grossa confusione (chi è il mediatore più titolato? L'italiano laureato o lo straniero professionalizzato? E gli italiani che hanno seguito il corso di formazione professionale, come si collocano rispetto ai loro connazionali laureati?). Il rischio poi di creare una situazione in cui una formazione di serie A, universitaria, seguita prevalentemente da italiani, si affianca a una di serie B, professionale, rivolta principalmente a stranieri, è evidente.

A volte invece i corsi di laurea in mediazione riguardano ambiti professionali specialistici e sensibilmente diversi rispetto alla mediazione linguistico-culturale propriamente intesa, come ad esempio l'interpretariato professionale, a dimostrazione di una sostanziale confusione terminologica ormai creatasi sul tema.

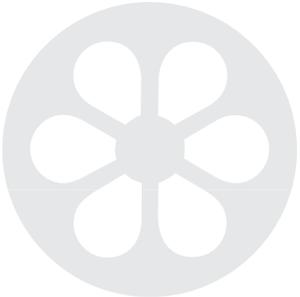
D'altronde tutti i percorsi universitari in mediazione danno enorme importanza all'aspetto linguistico, che rappresenta la parte più corposa degli insegnamenti. L'aspetto di riflessione sul concetto di mediazione e sulle esperienze e i percorsi fatti in questo senso risulta invece carente, così come l'aspetto pratico, "professionalizzante", rappresentato dal tirocinio, cui sono generalmente attribuiti ben pochi crediti formativi.

In generale si può dire che l'entrata in campo delle Università ha

avuto il merito di catalizzare l'attenzione sul tema della mediazione linguistico-culturale e della formazione dei mediatori, ma anche che ha contribuito a un ulteriore confondersi della acque rispetto a ruoli e funzioni di questa figura.

Vale la pena ricordare brevemente che molti mediatori linguistico culturali operanti nei servizi ricevono la gran parte della loro formazione all'interno delle associazioni per cui lavorano, e non nell'ambito di percorsi istituzionalizzati come quelli professionalizzanti o accademici. Molti, moltissimi mediatori *de facto*, formatisi sul campo o tramite percorsi "informali", si affiancano ai mediatori *de iure*, svolgendo identiche funzioni ma privi di un titolo riconosciuto.

Impossibile monitorare i percorsi di orientamento e aggiornamento professionale messi in piedi dalle varie associazioni/cooperative che gestiscono piccoli o grandi servizi di mediazione: sarebbe importante però che questo patrimonio di esperienze formative, con caratteristiche e livelli assai differenti, potesse essere in qualche modo valutato secondo indicatori comuni. Anche per facilitare quei percorsi di riconoscimento delle competenze informali a volte previsti nella fase di ingresso e selezione dei percorsi formativi "ufficiali", che consentono un accesso facilitato ai mediatori che possano dimostrare una comprovata esperienza sul campo.

CESVS  **T**

Capitolo 2

Gli ambiti della mediazione linguistico-culturale: aspetti positivi e criticità emergenti

di Valentina Albertini

1. Una breve premessa: il progetto “Interpres”

I risultati proposti in questo capitolo e nel successivo sono stati elaborati all'interno del progetto “Interpres”¹, coordinato da Ucodep e finanziato dal programma Llp “Leonardo da Vinci Trasferimento dell’Innovazione anno 2007”, che ha avuto come obiettivo generale quello di facilitare l’inserimento, l’orientamento e il ricollocamento professionale dei mediatori linguistico-culturali. Nello specifico, il progetto ha cercato di creare delle strategie per favorire, tanto nel mediatore quanto nei suoi potenziali datori di lavoro, lo sviluppo di un processo che conducesse ad una maggiore consapevolezza del ruolo sociale, delle caratteristiche e, in ultima analisi, della identità di tale figura professionale.

Il progetto Interpres è stato sviluppato da una rete di quattro partner provenienti da tre Paesi differenti. La dimensione europea è stata assicurata dalla presenza di Paesi diversamente caratterizzati sia a livello di sviluppo storico del fenomeno migratorio, sia nelle modalità di impiego del mediatore linguistico culturale. Hanno collaborato all’implementazione del progetto l’associazione Ucodep, capofila, la società Srf di Torino, la Cgil-B di Fracoforte, Germania, e l’associazione greca Idec. La progettazione di Interpres è nata dal problema che vede la figura professionale del mediatore inserita in un ambiente professionale caratterizzato da grande precarietà: l’assenza di collegamento tra contenuti della formazione e aspetti pratici del lavoro

 ¹ Leonardo da Vinci Il progetto “Interpres” è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L’autrice è la sola responsabile di questa comunicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull’uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.

fa della mediazione una professione fragile anche se, come emerge dalle esperienze realizzate in Paesi europei di più anziana migrazione, essa non rappresenta un dispositivo transitorio e destinato ad esaurirsi, ma accompagna tutte le diverse fasi dello sviluppo del processo migratorio intervenendo a diversi livelli.

Gli obiettivi del progetto sono stati raggiunti attraverso una prima fase di ricerca basata sulla raccolta e confronto delle buone prassi di mediazione interculturale sviluppate nei tre Paesi partner, che verrà riportata nel capitolo successivo della presente pubblicazione. Oltre a ciò, ciascun partner ha organizzato alcuni *focus group* in ogni Paese con l'obiettivo di raccogliere l'esperienza e il punto di vista di testimoni-chiave, cioè persone che, a vario titolo, si occupano di mediazione nei territori coinvolti nel progetto (mediatori, ricercatori, coordinatori di progetto, operatori, medici, formatori, educatori ecc.).

In questo breve capitolo presentiamo i risultati dell'analisi di 4 *focus groups* svolti nel corso del 2008 in Toscana e in Piemonte. I *focus groups* sono stati coordinati ogni volta da un intervistatore e un co-intervistatore. I temi emersi sono stati registrati e in seguito sbobinati. Il materiale è stato analizzato secondo una metodologia di ricerca di tipo qualitativo attraverso l'ausilio del software Atlas. Ti. In questa sezione riportiamo i temi maggiormente significativi emersi dall'analisi dei *focus*.

2. La mediazione linguistico-culturale in ambito scolastico

Nell'ambito della psicologia sociale e di comunità, varie ricerche coincidono nell'affermare che la scuola rappresenta il nodo centrale per l'integrazione della popolazione immigrata di più giovane età. Recentemente, alcune ricerche in ambito nazionale hanno dimostrato come enti quali la scuola rivestono un ruolo fondamentale per determinare l'esito del percorso di integrazione di bambini ed adolescenti (Pomicino, Romito, Paci 2008). In età adulta, l'esperienza di immigrazione può comportare quello che viene definito *stress da transculturazione*: repentini cambiamenti di ambiente ed abitudini di vita che coinvolgono sia gli aspetti strutturali, che quelli processuali dell'identità. Queste difficoltà possono venire ampliate se l'esperienza migratoria viene

vissuta nelle fasi dell'infanzia e dell'adolescenza, momenti fondamentali per la costruzione e la strutturazione identitaria. Inoltre, anche per i figli di migranti nati in Italia, il processo di costruzione dell'identità è comunque più complesso, mancando un "prima" e un "dopo" che riescano a definire il proprio passato e il proprio futuro. Se i genitori migranti hanno, infatti, una solida identificazione con la loro cultura di origine che li lega alla propria storia, oltre ad un progetto migratorio definito che rappresenta il loro futuro, ai loro figli manca spesso questo "ieri" e questo "domani": non hanno un riferimento al passato, e il loro futuro è più incerto di quello della generazione precedente (Mazzetti 2003). In questo processo dinamico di costruzione di identità e sostegno, è importante quindi pensare la scuola come uno dei supporti fondamentali, un luogo dove i bambini e gli adolescenti stranieri possano "ricucire lo strappo fra il dopo e il prima":

per il recupero delle loro radici hanno bisogno di riconoscerne il valore. È possibile agevolarli creando un'atmosfera di rispetto e di valorizzazione per la loro terra di origine [...]. Perché si sentano di appartenere all'Italia, bisogna aiutarli a costruirsi un nuovo progetto di vita qui, a costruire fantasie su come saranno da grandi nella nuova patria. E per rammendare lo "strappo" tra il dopo e il prima, occorre aiutarli a ricostruire una storia i cui vari elementi della loro biografia, ma anche quella dei loro familiari, trovino un senso reciproco, e si uniscano qui nel presente (Mazzetti 2003, p. 167)

La scuola, rappresenta un punto di incontro e inclusione importante non solo per i figli: la riuscita e il benessere scolastico sono stati considerati da alcuni autori come indicatori significativi dell'adattamento al Paese ospitante della famiglia nel suo complesso (Portes, Rumbaut 1990; Mancini, Secchiamoli 2003). Inoltre, da un lavoro che ha coinvolto genitori italiani, genitori stranieri e insegnanti in alcune scuole di Milano è stato sottolineato come nei contesti scolastici le relazioni fra italiani e migranti, sia quelle che riguardano i bambini che quelle relative ai genitori, vengano vissute in maniera poco problematica, a differenza di quanto accade ad esempio nei quartieri di residenza, dove le relazioni fra cittadini autoctoni e migranti sono vissute in maniera più complessa e conflittuale (Brunazzi, Marando, Colombo 2008).

Sulla scuola gravano quindi aspettative elevate rispetto al tema dell'accoglienza degli alunni (e, indirettamente, delle famiglie) stranieri. A fronte del pregiudizio per il quale questa professione è stata sempre considerata *soft*, l'insegnamento è oggi diventato molto più problematico rispetto a quanto sia mai stato nel passato. In una ricerca che ha analizzato le due macroaree della professione, cioè quella didattica-educativa e quella socio-relazionale, è stato sottolineato come, accanto a programmi didattici sempre più dettagliati e alla realizzazione di progetti in orario extra scolastico, sia cambiato profondamente il modo degli alunni e delle famiglie di relazionarsi alla scuola: agli insegnanti viene richiesta una maggiore capacità di lavorare in rete con i colleghi, di avere contatti con le famiglie, e di affrontare i problemi dei cambiamenti delle classi dovuti all'aumento di alunni stranieri (Giusino, Arcuri, Novara 2008). Tali modifiche rendono oggi al professione dell'insegnamento una delle più esposte a rischio *burnout*. Una efficace preparazione del personale docente può favorire i processi di integrazione degli alunni stranieri: la scuola rischia però di divenire un contenitore sul quale si concentrano elevate aspettative senza che vengano realmente dati a docenti, personale Ata, dirigenti, i reali strumenti e le risorse utili a una gestione produttiva delle difficoltà derivate dalla presenza di bambini stranieri.

È con questa percezione che ci siamo avvicinati al tema della mediazione interculturale nella scuola, tenendo cioè in profonda considerazione la difficoltà relazionale che comporta gestire da un lato una classe dove sono presenti alunni stranieri, e dall'altro, la complessità del processo di integrazione.

Esiste un interessante studio condotto su un gruppo di 182 insegnanti della scuola dell'obbligo rispetto al tema della scuola multiculturale (Francani, 2004 citato in Mancini 2006). Da questa ricerca emerge il quadro di una scuola a volte impreparata a gestire tutti i problemi che la presenza di alunni stranieri comporta per il sistema scolastico: circa un terzo degli insegnanti intervistati si dichiara ottimista rispetto all'integrazione scolastica, mentre quasi 4 su 10 appaiono scettici, mostrando una visione assimilazionista della società. Ma il dato maggiormente preoccupante riguarda quei 3 insegnanti su 10 che si

dichiarano intolleranti sia nei confronti dell'integrazione che rispetto alla presenza di alunni stranieri, considerati una delle cause di peggioramento della scuola italiana.

Al di là delle complesse problematiche che la pedagogia interculturale comporta, da un punto di vista psicosociale viene sottolineata la carenza di ricerche volte a verificare se e in quale misura l'atteggiamento degli insegnanti incida sulle modalità con le quali bambini e adolescenti migranti "negozano" gli aspetti etnico-culturali della loro identità (Mancini 2006). Questo problema cruciale diviene il collegamento ideale per inserire il tema della mediazione linguistico-culturale nella scuola: in un lavoro del 1998 svolto nel Comune di Bologna veniva infatti sottolineato come una importante funzione del mediatore a scuola fosse quella di "rinforzo dell'autostima e dell'identità" dei bambini stranieri. I bambini sembrano infatti vedere il mediatore come "uno di loro", che però sta al di là della cattedra (Tarozzi, 2006).

Partendo dai dati presenti in bibliografia, il *focus group* si è concentrato sulla percezione di insegnanti ed operatori rispetto all'utilizzo della mediazione linguistico-culturale nella scuola. Al focus, svoltosi ad Arezzo, hanno partecipato insegnanti, formatori e gestori di servizi di mediazione. L'intervista è partita da aree positive e criticità, concentrandosi poi sui potenziali sviluppi della figura del mediatore interculturale nella scuola.

L'area della Provincia di Arezzo è stata scelta per questo focus perché, come si evince dai report degli Osservatori Sociali della Provincia, presenta un quadro demografico dinamico, con indici di crescita maggiormente significativi rispetto al complessivo andamento della Regione Toscana (La Mastra, Luatti 2008). Gli immigrati nella Provincia di Arezzo al 31/12/2007 sono 29.276 e rappresentano l'8,6% della popolazione provinciale. La popolazione immigrata è notevolmente più giovane di quella italiana, e questo spiega il dato secondo il quale le nascite da coppie di cittadini immigrati nella Provincia sono passate da 397 nel 2005 a 482 nel 2007. Per quanto riguarda l'età dei cittadini immigrati nella provincia, l'Osservatorio del 2008 ci presenta un quadro di una popolazione immigrata relativamente stabile, quindi con un significativo aumento percentuale delle fasce di età inferiori ai

5 anni (13,5%). Complessivamente, la popolazione in età scolare (dai 5 ai 19 anni) costituisce, nella Provincia di Arezzo, il 16,8% del totale della popolazione immigrata: solo nell'anno scolastico 2006-2007, gli alunni stranieri nelle scuole della Provincia di Arezzo sono stati 4.765, pari al 10,8% della popolazione studentesca totale. Il tema dei bambini stranieri a scuola diviene proprio per questi dati particolarmente significativo. Il progetto *Interpres* ha scelto quindi questa Provincia per lo sviluppo dei *focus groups* incentrati sul tema della mediazione interculturale a scuola.

Le prima difficoltà sollevate dagli insegnanti riguardano i problemi di comunicazione e i problemi di gestione della classe: probabilmente questo tipo di difficoltà relazionali si possono considerare indipendenti dalla presenza di alunni stranieri, ma vengono enfatizzati se associati a difficoltà di comprensione linguistica. Viene da chiedersi quanto la presenza di alunni stranieri possa fungere da "capro espiatorio" in situazioni di classi multiproblematiche: quanto si imputino a difficoltà linguistiche dei problemi che hanno natura maggiormente relazionale.

Secondo gli intervistati, la criticità più forte da parte della scuola riguarda la relazione con le famiglie dei ragazzi stranieri: è fondamentale riuscire a coinvolgerle nel processo di inserimento dei figli e favorire la loro comprensione del funzionamento del sistema scolastico, ma non sempre questo coinvolgimento si riesce a realizzare. Spesso i figli sono i veicoli di inserimento sociale dei genitori, e non viceversa: accade infatti che i bambini, apprendendo per primi la lingua del paese ospite, diventino una sorta di "mediatore improprio" che si assume la funzione di facilitatore linguistico fra i genitori e la scuola. Questo, oltre a presupporre un processo di adultizzazione e delega nei confronti dei figli, rappresenta una forma di mediazione che complica il rapporto fra genitori ed insegnanti. Il mediatore può quindi occupare questo ruolo di contatto con i genitori o gli adulti di riferimento, per creare un collegamento attivo con l'istituzione scolastica. Il supporto della mediazione può risultare fondamentale nella fase di prima accoglienza degli alunni, per la spiegazione del funzionamento del sistema scolastico italiano alle famiglie, per i rapporti con i genitori

durante l'anno scolastico. Ad oggi, infatti, il mediatore viene utilizzato soprattutto nella fase di primo inserimento: accoglie gli studenti stranieri, spiega il funzionamento della scuola, si preoccupa delle prime relazioni con i compagni, ma si può comunque notare una crescita di consapevolezza rispetto alle funzioni che può svolgere la mediazione, che vanno oltre al primo inserimento. È sempre più chiara la necessità di diluire l'intervento di mediazione durante tutto l'anno, non relegando il rapporto a semplice facilitazione linguistica.

Abbiamo chiesto ai partecipanti al *focus* chi beneficiasse in primo luogo del sistema di mediazione linguistico-culturale: secondo quanto risposto, il mediatore è utile principalmente alla scuola, proprio per l'aiuto che può dare nella "lettura dei problemi". Il mediatore diviene infatti quella chiave interpretativa che aiuta l'istituzione a contestualizzare le problematiche degli alunni stranieri. Ad esempio, nella fase di primo inserimento e accoglienza il mediatore risulta utile per raccogliere informazioni sulla storia del ragazzo, ma anche per chiarire agli insegnanti alcuni aspetti sul sistema scolastico del Paese di origine. In secondo luogo, la mediazione è utile alla famiglia: può essere un supporto al momento dei colloqui, e può funzionare come ponte per la condivisione delle regole di funzionamento della scuola e per la spiegazione dei sistemi di valutazione degli esiti scolastici. È interessante notare come, secondo quanto espresso dai partecipanti al focus group, la mediazione linguistico-culturale nella scuola sia percepita come un'attività molto più complessa di quanto non sembri ad un primo sguardo: la mediazione non è più vista come scambio e facilitazione alunno-insegnate, ma appare come uno strumento da utilizzare all'interno della rete più ampia e di un sistema che coinvolge sia l'istituzione scolastica, che la famiglia, che il territorio di riferimento.

Nelle nostre interviste emerge come una criticità significativa il problema della delega impropria da parte delle famiglie e dei docenti nei confronti dei mediatori. Alcuni autori hanno sottolineato come questo rischio fosse diminuito negli ultimi anni grazie a una maggiore definizione del ruolo e della funzione della mediazione:

più in generale rispetto al rischio di delega eccessiva che riscontravo nella ricerca di dieci anni fa, l'affermazione e il rico-

noscimento diffuso di questa figura ha fatto sì che le aspettative eccessive restino, ma la delega forse no. Anzi si registra sempre più spesso da un lato il rifiuto da parte di certe famiglie di accettare l'intervento di un mediatore culturale percepito come un invadente strumento di assimilazione, e, dall'altro, un controllo più serrato del suo operato da parte degli insegnanti che pure lo impiegano ma tendono a non delegargli troppe funzioni (Tarozzi 2006)

Nel caso dei nostri insegnanti e formatori questa percezione non coincide: nell'intervista emerge invece come l'attivazione di un mediatore per una classe possa rappresentare una richiesta di supporto nella gestione dell'aula: si corre il rischio di incorrere in un processo di delega per cui il mediatore diventa una sorta di "insegnante di sostegno" per gli alunni stranieri, oppure una sorta di "enzima" al quale viene chiesto di velocizzare il processo di inserimento senza in realtà coinvolgere il sistema-scuola nel suo insieme.

Rispetto alle possibilità di impiego futuro dei mediatori linguistico-culturali, le proposte avanzate dal gruppo intervistato riguardano vari aspetti tra i quali, come già detto, implementare il ruolo del mediatore nel coinvolgimento della famiglia. In generale, ci si concentra qui su una richiesta di rinforzare di quelle funzioni che ad oggi il mediatore nella scuola già svolge, senza però proporre un differente impiego di questa figura nel sistema. C'è da evidenziare, comunque, che i partecipanti al focus group provengono tutti dallo stesso tipo di scuola: in alcuni contesti si è sottolineato come ad oggi emerga la richiesta di mediazione in ambiti scolastici prima non considerati, come le scuole materne o i Centri di Formazione Professionale (Tarozzi 2006). All'interno di una stessa tipologia di scuola, però, l'offerta di mediazione dovrebbe avvenire su più livelli e differenziarsi, non limitandosi solamente all'intervento in classe: come proposto dai partecipanti alla ricerca, il mediatore potrebbe essere inserito in via sperimentale anche attività e laboratori specifici sul tema dell'intercultura, oppure nell'organizzazione di laboratori dedicati alle famiglie, che avrebbero il doppio obiettivo di collegamento con l'istituzione scolastica e di momento di socializzazione.

Gli insegnanti sentono la necessità di ricevere una formazione da

parte dei mediatori linguistico-culturali, o di sperimentare sistemi di autoformazione. Per quanto riguarda i temi, vengono sollecitati percorsi sulla gestione dei conflitti e sulle dinamiche di esclusione.

Inoltre, l'orientamento scolastico è un momento importante nel quale poter spendere l'attività di mediazione: secondo i partecipanti al *focus*, per prima cosa può essere uno strumento informativo e di supporto a ragazzi e famiglie. È fondamentale al momento della scelta delle scuole superiori, ma dovrebbe essere un ragionamento fatto a lungo termine, magari iniziando dalle elementari. Questo aspetto sollecita la necessità di formare i mediatori anche rispetto alle procedure di orientamento scolastico e professionale.

Secondo i partecipanti al *focus group*, in futuro il mediatore potrà essere utilizzato come supporto nell'accoglienza, nell'orientamento e nei colloqui con la famiglia, potenziandone però la presenza rispetto al presente. Inoltre, potrebbe essere speso come supporto ai consigli di classe in quanto "specialista del dialogo interculturale", capace di gestire tensioni e conflitti sia dentro il consiglio di classe sia dentro la classe stessa. Il mediatore potrebbe lavorare come consulente per gli insegnanti, in una sorta di sportello, per supportare la programmazione didattica e per orientare in senso interculturale le metodologie di insegnamento. Da ultimo, il mediatore potrebbe nel futuro lavorare nella scuola come un testimone-animatore per la classe, utile anche per la sensibilizzazione degli insegnanti.

3. La mediazione linguistico-culturale nei servizi sociali e nelle pubbliche amministrazioni

Una caratteristica del lavoro sociale è stata quella di evolversi e cercare di rispondere in maniera adeguata ai bisogni del territorio (Fumagalli 2006): tale adattamento è stato imposto dai cambiamenti degli ultimi decenni anche ai servizi e alle pubbliche amministrazioni. Oggi varie forme di servizi messi in rete rispondono ai bisogni dei cittadini, che coinvolgono le amministrazioni, i sistemi socio-sanitari, le associazioni di volontariato, le cooperative sociali ecc., costituendo una forma di presa in carico diversificata che è da attribuirsi in parte anche alle trasformazioni del welfare state in *welfare mix*, dove

le politiche sociali della Stato sono in parte delegate e condivise con organizzazioni private senza fini di lucro (il cosiddetto terzo settore). Alcuni autori invitano però a riflettere sul fatto che il *welfare* rischia di diventare “vittima del suo stesso successo” (Amerio, 2000): le politiche sociali, vissute in un’ottica redistributiva, hanno infatti finito per premiare gli appartenenti ad una classe media (quella che è riuscita, nel nostro passato recente, ad organizzarsi come realtà collettiva), lasciando fuori dal circuito della redistribuzione le classi più marginali e svantaggiate. Per evitare che tali marginalità si diffondano, è fondamentale che l’attenzione di tutti gli operatori sociali si concentri proprio in queste fasce deboli affinché nessun cittadino venga “tagliato fuori” dall’accesso ai servizi socio sanitari e amministrativi del territorio. In questo senso è fondamentale che le pubbliche amministrazioni e i servizi sociali si confrontino anche sul tema dell’immigrazione a livello territoriale, e che mettano in atto strategie di accoglienza e inclusione che superino la logica emergenziale della risposta minima. L’immigrazione, infatti, rappresenta ormai un fenomeno strutturato in tutto il paese: è quindi necessario un adattamento delle forme di welfare e servizi a questa nuova tipologia di utenza.

Proprio per l’importanza rivestita dai servizi amministrativi e sociali, una parte del lavoro di Interpres si è concentrata sul tema della mediazione interculturale in questo ambito. Al *focus group*, svoltosi nei locali dell’associazione Api (Associazione per l’Intercultura) di Pistoia, hanno partecipato mediatori linguistico-culturali, gestori di progetti di mediazione, rappresentanti di enti pubblici e di cooperative del territorio. I temi principali emersi nella discussione riguardano la funzione dei mediatori linguistico culturali e le aree di criticità di tale figura, la formazione necessaria per svolgere questo ruolo e alcuni significativi aspetti riferiti ai potenziali fattori di rischio *burn out* di questo lavoro. Come primo aspetto rileviamo che, secondo gli intervistati, le funzioni della mediazione linguistico-culturale si concentrano in tre aree generali: per prima cosa c’è l’accoglienza in lingua, ritenuta fondamentale per evitare il senso di “smarrimento” che può accompagnare un utente straniero che si avvicina ai servizi del territorio. La mediazione però non è solamente “interpretariato”: c’è una funzione relazionale

fondamentale che rende il mediatore una figura sempre utile proprio per la sua capacità di contestualizzare dei comportamenti: come viene riferito da uno dei partecipanti al gruppo

non va chiamato il Mlc [Mediatore linguistico culturale] solo quando gli utenti non parlano ma può esser presente sempre, (infatti) ci sono dei malintesi, cose che vengono male interpretate. [...] Il Mlc non deve essere interpretato come traduttore, noi non siamo traduttori siamo mediatori, e i mediatori non traducono il dialogo che viene svolto tra l'utente e l'operatore ma, conoscendo la cultura e la storia delle persone, danno anche altri significati e spiegano anche altre situazioni, il modo di comportarsi delle persone. Vengono fuori delle domande "come mai i genitori a scuola non chiedono mai e non fanno mai domande?". La nostra funzione è quella di spiegare perché le persone si comportano in quel modo, visto che non sono solo difficoltà linguistiche (registrazione del focus group)

Inoltre, come potenziale evoluzione della figura del mediatore, emerge un'altra funzione importante che riguarda l'accompagnamento mirato per quei casi che vengono ritenuti particolarmente difficili:

abbiamo anche un servizio di accompagnamento nei casi molto complicati, quando valutiamo che è importante accompagnare la persona, o se è importante andare a svolgere la nostra funzione presentando il caso. Abbiamo visto che l'accompagnamento mirato dà risultati (registrazione del focus group)

Questo ultimo punto è abbastanza critico: in esso infatti le competenze del mediatore si sovrappongono a quelle degli operatori, e il rischio di incorrere in un fenomeno di delega impropria è abbastanza elevato. Il tema della delega impropria porta la discussione del focus group sulla questione di ciò che *può* o *non può* fare il mediatore. Come emerge dall'intervista,

la potenzialità enorme di questa figura comporta necessariamente il rischio che faccia di tutto, e questo potrebbe perdere di efficacia in termini di ricaduta del suo lavoro (registrazione del focus group)

Secondo alcuni, quindi, il mediatore è una figura così articolata che può arrivare a "fare di tutto", nel senso che la sua complessità lo

rende adattabile a diversi contesti e diverse funzioni. Secondo altri, invece, si deve fare attenzione proprio al rischio della delega impropria da parte dei servizi: il mediatore, infatti, non dovrebbe fare di tutto, ma essere inserito in un sistema di servizi preposti all'accoglienza dove le istituzioni rispondono ai problemi con il supporto e l'aiuto dell'attività di mediazione. "Accettare le deleghe improprie" e "sostituirsi agli operatori" sono quindi alcuni aspetti di ciò che i mediatori non dovrebbero fare quando sono chiamati ad intervenire nei servizi. Un'altra cosa che spesso i mediatori fanno, ma che sarebbe meglio evitare, è aiutare i servizi a gestire le emergenze. Per "emergenze" gli intervistati intendono quei fenomeni che vengono trattati dai servizi come critici pur rientrando ormai nella quotidianità: l'immigrazione è uno di questi. I flussi di migranti hanno infatti raggiunto numeri tali da escludere il ricorso alla mediazione come strumento di prima accoglienza:

io credo che negli ultimi anni soprattutto nel nostro territorio ci sia stato un cambiamento proprio sulla migrazione, c'è stata una crescita esponenziale, l'immigrato fa parte del paesaggio pistoiese, è una realtà. Questo significa che bisogna smettere di lavorare nell'emergenza.

Rispetto a questo, il mediatore può quindi progettare il proprio intervento:

il punto è in quale modo far diventare questa figura una figura di sistema e in quale modo far convergere questa figura, in quale modo riuscire a far progettare il servizio per questa utenza considerandola un'utenza normale, quotidiana, in tutte le istituzioni (registrazione del focus group)

Per superare l'*impasse* dato dalla risposta puntuale a domande emergenziali, al mediatore andrebbero forniti gli strumenti per fare un'analisi dettagliata dei bisogni e partecipare attivamente alla progettazione dei servizi per l'utenza straniera nel territorio. Questo farebbe del mediatore una figura "di sistema", nuova risorsa per le pubbliche amministrazioni e i servizi. Il mediatore interviene in contesti molto complessi, e anche qualora il suo intervento fosse puntuale e singolo, questo avrebbe comunque ricadute sull'intero sistema (ad esempio

nella scuola, “*mi sono reso conto della straordinaria complessità che ci sta dentro... il ragazzo, la famiglia, gli insegnanti, il preside.*”). Utilizzare la mediazione interculturale come risposta all'emergenza singola significa non comprenderne le potenzialità.

Ciò che è stato evidenziato da tutti i presenti è la positiva ricaduta che l'intervento di mediazione ha sulle famiglie: già nello specifico della mediazione scolastica si opera non solo con gli alunni ma anche con i genitori. La scuola non è però il solo ambito nel quale si osservano positive ricadute:

quindi lavoriamo prettamente con la scuola però ci rendiamo conto del ruolo importantissimo che il mediatore linguistico-culturale ha, [...] e forse il bambino si adatta in maniera più veloce, ha l'età dalla sua e poi è in un contesto socializzante. La famiglia spesso è quella più problematizzata da questa nuova venuta in Italia perché ha dei problemi di tipo linguistico e sente una certa resistenza culturale nei propri confronti, e comunque si deve misurare con procedure amministrative che non sono facili neanche per noi;

spesso serve anche qualcuno che faccia da interprete, perché a volte ci si presentano situazioni di persone straniere con poca conoscenza della lingua italiana che vengono accompagnati da bambini piccoli con scolarizzazione precoce, che fanno da mediatori e allora noi, come educatori permanenti, diciamo sempre “*ma mi raccomando, fate il corso di lingua!*” (registrazione del focus group)

Per quanto riguarda le nuove potenzialità di lavoro, potrebbe emergere una richiesta di mediazione negli ambiti riferiti all'accesso alla casa:

marginalmente mi occupo del settore della casa, lì le cose sono più complesse perché davvero l'abitazione è un problema per tutti, e lì ci si scontra davvero con la difficoltà e la resistenza. Spesso anche lì c'è bisogno di questo lavoro di mediazione, che permette intanto l'innalzamento di fiducia da parte delle agenzie immobiliari (registrazione del focus group)

Il tema della progettazione viene ripreso quando si parla degli aspetti di criticità della mediazione linguistico-culturale: il mediatore viene spesso chiamato per “chiudere i buchi”, e rispondere a queste urgenze potrebbe anche rivelarsi controproducente perché potrebbe

impedire ai servizi un'analisi dei bisogni del territorio:

rispondere subito sì, può essere anche un danno per il mediatore perché poi le istituzioni fanno fatica a capire dove è stato l'errore, e invece il mediatore dovrebbe analizzare la domanda se quell'intervento non lo ritiene efficace (registrazione del focus group)

Un altro punto critico è riferito alle aspettative che i servizi hanno sull'intervento di mediazione: *“per noi l'elemento di criticità è l'aspettativa dell'operatore sul mediatore che è visto come un deus ex machina”* (registrazione del *focus group*). Quando viene richiesto l'intervento di mediazione, infatti, non sempre le aspettative degli operatori sono realistiche: si chiede alla mediazione la risoluzione di questioni complesse, scivolando ancora nello spinoso territorio della delega impropria. Inoltre, ed in totale contraddizione rispetto alle richieste a volte eccessive dei servizi, sottolineiamo che il mediatore è una figura profondamente precaria: spesso viene chiamato per interventi puntuali, senza continuità, ed è difficile poter lavorare avendo contratti di poche ore a settimana con i servizi. Tale precarietà è accentuata anche dalla scarsa formalizzazione della figura del mediatore: i presenti al *focus* lamentano infatti la mancanza di un albo professionale, che aiuti a delineare la figura del mediatore linguistico-culturale in Italia. Per quanto riguarda la formazione e l'aggiornamento dei mediatori linguistico-culturali, secondo gli intervistati gli aspetti più importanti riguardano la formazione specifica per temi e aree di intervento. Proprio come effetto della mancanza di progettualità evidenziata sopra, spesso i mediatori lavorano in ambiti diversi e avrebbero quindi bisogno di continui aggiornamenti e approfondimenti:

chi lavora nella scuola con i bambini ha una serie di competenze sue che vanno capite e masterizzate dalla persona stessa e dalla scuola. Chi lavora nella sanità ha altre specificità. Far parte di due mondi non è sufficiente di per sé a garantire l'efficacia di intervenire dentro a quella specifica situazione (registrazione del focus group)

Importanza fondamentale riveste inoltre la conoscenza delle leggi e del funzionamento del sistema dei servizi, sia nel paese ospitante che

nel paese di origine. Oltre a ciò, avere un livello alto di conoscenza sia della lingua che della cultura italiana:

fare il mediatore non significa avere una lingua madre, (ad esempio) conoscere la lingua russa e diventare mediatore, io credo che sia il percorso di studi e aggiornamento che dà le competenze e ti fa diventare mediatore (registrazione del focus group)

L'analisi dei contesti istituzionali è utile per svolgere questa professione, e sarebbe importante, per evitare il rischio di cui sopra di lavorare sempre in contesti di emergenza, che ai mediatori venissero fornite competenze per la progettazione dei servizi.

In questo *focus* emerge per la prima volta un riferimento ai rischi psicosociali della professione del mediatore. Rispetto al tema dello stress e del *burn out*, inteso come il quadro sintomatologico caratterizzato da affaticamento, logoramento, insoddisfazione, perdita di entusiasmo, riscontrato prevalentemente negli operatori che svolgono attività di carattere socio-sanitario, nell'intervista emerge un interessante punto di vista. Nonostante sia un lavoro che espone ad un certo carico emotivo, la figura del mediatore non viene ritenuta dai nostri intervistati come professione a rischio stress o *burn out*. Questo, secondo i partecipanti al focus, può dipendere dal fatto che la professione di mediatore sia, di per sè, un fattore protettivo:

questo lavorare su proiezione di quello che è stato il tuo percorso, è come se un po' curassi quello che sei stato tu, accogliessi quello che sei stato tu prima (registrazione del focus group)

Secondo le mediatrici presenti, lavorare con l'obiettivo di aiutare è un grande supporto nel superare stress e frustrazioni lavorative, e nonostante a volte il carico di lavoro sia elevato "non mi sento mai stanco", "sono sempre attiva".

Rimangono comunque delle perplessità rispetto al tema del *burn out* di una professione "ponte" come quella del mediatore. Viene infatti da chiedersi se questo non dare importanza allo stress correlato al lavoro di mediatore non sia infatti dato da un lato da una scarsa consapevolezza degli aspetti critici di questa professione, e dall'altro da un'incapacità dei mediatori stessi di riconoscere le difficoltà psicolo-

giche correlate a questo complesso lavoro.

4. La mediazione linguistico-culturale in ambito sanitario

Nell'interessante fotografia che Marco Mazzetti fa delle implicazioni del fenomeno migratorio all'interno del servizio sanitario, emergono alcuni punti significativi che ci preme riassumere prima di presentare i risultati riferiti all'analisi del *focus group* svolto con operatori sanitari, medici, psicologi, gestori di servizi di mediazione e referenti dei servizi di mediazioni per alcune aziende sanitarie dell'area fiorentina. Mazzetti nel 2001 presentava un quadro in veloce mutamento, esplicativo dell'aumento numerico degli accessi di stranieri al servizio sanitario nazionale. I primi flussi migratori avevano infatti impattato poco nel sistema sanitario del Paese ospitante per un duplice motivo: da un lato, come conseguenza dell'"effetto migrante sano" (Geraci, Marceca 2000), cioè una sorta di "selezione" nel paese di origine per cui il processo migratorio veniva intrapreso solo da coloro che presentavano maggiori probabilità di riuscita (giovani in grado di prestarsi nel paese ospite come forza-lavoro). Dall'altro lato, lo scarso impatto era dovuto all'impossibilità per i migranti irregolari di accedere al servizio sanitario.

Nel suo *excursus* storico, Mazzetti fa notare come negli anni 2000 ci sia stato un rapido mutamento dello scenario migratorio, che ha fatto registrare anche un aumento degli accessi dei cittadini migranti al sistema sanitario. Per prima cosa, il costituirsi di famiglie immigrate, e quindi la richiesta di servizi ginecologici, pediatrici e di medicina scolastica; come seconda questione, un aumento dell'utenza straniera nei settori della medicina del lavoro e nell'area geriatrica. Infine, essendosi persa la caratteristica "pioniera" della migrazione nel nostro paese, si è ridotto l'"effetto migrante sano": capita infatti sempre più spesso che molte persone tentino l'avventura affidandosi a familiari o amici già presenti nel territorio. Questi cambiamenti hanno portato ad un aumento degli accessi dei cittadini stranieri nei servizi sanitari, obbligando gli operatori a confrontarsi con il transculturalismo nella sua doppia natura di problema e risorsa.

Come nel focus precedente, i temi principali emersi nella discussione

riguardano la funzione dei mediatori linguistico culturali e le aree di criticità di tale figura, la formazione necessaria per svolgere questo ruolo e alcuni aspetti riferiti ai potenziali attori di rischio *burn-out* di questo lavoro.

La prima cosa che ci preme sottolineare è come il mediatore raccolga molte aspettative da parte dei servizi socio-sanitari. Da lui ci si aspetta non solo un intervento, ma una soluzione, richiesta spesso incongrua rispetto al suo ruolo e alle sue competenze. Il mediatore deve preoccuparsi di garantire la comprensione, ma questo non significa sempre garantire la risoluzione del problema. È comprensibile che aspettative così elevate possano creare delle tensioni fra il personale sanitario e i mediatori stessi. Dall'analisi del *focus group*, emerge inoltre il difficile tema del rapporto mediatore/utente: gli operatori tendono infatti a dare per scontato che il mediatore "empatizzi" con i pazienti, per una sorta di immedesimazione con essi. Mettendo probabilmente in atto un processo di categorizzazione (Tajfel 1969), gli operatori tendono a minimizzare le differenze fra membri appartenenti allo stesso gruppo: questo fa sì che siano portati a credere che il provenire dallo stesso Paese basti a creare una buona relazione empatica o a garantire una comunicazione efficace. In questa attribuzione di "fratellanza", non si tiene conto del processo di attribuzione di status, che spesso porta i mediatori a fare proprio il contrario, cioè a empatizzare con l'istituzione rischiando di sbilanciare il rapporto con gli utenti. Analizzando i *focus*, la spiegazione che ci siamo dati rispetto a questo intervento è stata che, essendo la mediazione culturale una delle poche professioni intellettuali che i cittadini migranti svolgono nel paese di arrivo, questo può implicare a livello psicologico la percezione di appartenere ad un gruppo di status superiore. La letteratura sul tema dimostra infatti che appartenere a gruppi percepiti positivamente, rimanda alle singole persone positivi effetti rispetto alla percezione di sé. In questo senso, i gruppi che si percepiscono come maggiormente prestigiosi tendono a dare risposte confirmatorie di tale prestigio (Brown, 1988, 2000): abbiamo ipotizzato che questo riferimento all'"empatizzare con l'istituzione" sia in realtà una modalità di mantenimento dell'identità del mediatore come appartenente ad un gruppo di status elevato,

faticosamente conquistata, forse anche a costo di perdere qualche elemento della propria identità precedente.

Nell'intervista, torna il tema del ruolo del mediatore, spesso ambiguo in quanto non propriamente riconosciuto come professionista, e a volte ridotto a interprete e traduttore: uno degli esperti intervistati ricorda infatti come, nel suo servizio, si dia per scontato che se un paziente straniero parla l'italiano, il mediatore non sia utile, quando in realtà la comunicazione è più complessa e parlare la stessa lingua non garantisce una piena comprensione.

Da questo *focus* è emersa inoltre una funzione "sistemica" della mediazione: secondo gli intervistati, infatti, essere obbligati a ripensare il servizio in chiave interculturale, fa emergere le criticità del sistema di accoglienza in generale, offrendo un momento di riflessione costruttivo a tutti gli operatori sanitari. Questo avviene in analogia con quanto registrato in ambito scolastico, dove spesso le pratiche di educazione interculturale sembrano favorire più la presa di consapevolezza dei modelli socio-culturali adottati dal paese ospitante piuttosto che la reale integrazione degli alunni stranieri (Damiano 1998).

La medicina transculturale, con i suoi stimoli e la forza del suo impatto, offre un'occasione per ripensare anche alle dinamiche interne della medicina isoculturale. Uno strumento attraverso cui avviare questa mediazione è il dialogo transculturale (Mezzetti 2003)

Per quanto riguarda gli aspetti critici della mediazione linguistico-culturale, emerge anche da questo focus group la necessità che i mediatori siano inseriti in maniera più strutturata all'interno dei servizi: questo faciliterebbe il lavoro di equipe e favorirebbe lo sviluppo di un servizio strutturato:

usufruire di mediatori "al volo", senza una conoscenza precedente, magari un breve scambio prima del colloquio, e quindi (emergono) tutti i problemi perché la persona non conosce il servizio, non (ne) conosce le finalità (registrazione del focus group)

Torna anche all'interno di questo gruppo di intervistati il tema dello stress e del *burn out* al quale i mediatori sono esposti. A differenza

degli altri *focus*, qui viene sottolineato in maniera particolare come lavorare in alcuni contesti, quali le aree oncologiche oppure quelle traumatologiche, esponga i mediatori ad un elevato livello di stress che difficilmente viene poi rielaborato: “*spesso si considera la mediazione come un passaggio dell’informazione a due e ci si comporta come se al mediatore non restasse l’emozione e la sensazione*”.

Organizzare un percorso di supervisione sembra essere una buona strada per l’elaborazione e la gestione dello stress, soprattutto in situazioni critiche. Inoltre, attivare momenti di incontro con gli operatori sanitari potrebbe ridurre i problemi legati al lavorare insieme all’interno della stessa struttura, sebbene con ruoli molto differenti. Nonostante la richiesta di sistematizzare l’attività di mediazione sia un segnale di una nuova presa di coscienza delle potenzialità di queste figure e della necessità di professionalizzare questi profili, resta una consapevolezza superficiale rispetto alle implicazioni dei rischi psico-sociali di questo tipo di professione. Ci troviamo quindi di fronte ad una doppia percezione: da un lato c’è quella degli operatori e dei gestori dei servizi che, probabilmente per assimilazione rispetto alle altre *helping professions*, hanno ben chiaro il rischio *burn out* cui i mediatori sono esposti. Dall’altro lato, nell’idea dei mediatori stessi è assente questo problema, anzi sembra che la soddisfazione personale raccolta dallo svolgere questo lavoro sia allo stesso tempo un fattore protettivo dello stress (“*se fatto bene, questo lavoro ti protegge dal burn-out*”).

Per quanto riguarda la formazione dei mediatori linguistico-culturali, durante l’intervista i partecipanti hanno sottolineato quanto sia importante avere una conoscenza approfondita e aggiornata della lingua italiana. Emerge in questo contesto anche il problema della selezione: spesso lavorare come mediatore è una delle poche possibilità per un cittadino immigrato di fare un lavoro qualificato, ma non tutte le persone hanno poi una reale attitudine verso il lavoro di mediazione: sarebbe importante quindi introdurre criteri di selezione che tenessero in qualche modo conto sia del percorso di studi che del percorso lavorativo precedente.

Organizzare la formazione sembra essere un punto centrale nello sviluppo dei servizi di mediazione linguistico-culturale. Quello che ap-

pare chiaro è che “mediatori non ci si improvvisa”: non basta infatti provenire da un Paese e conoscerne la lingua per poter svolgere, anche ad un livello base, questa professione. Partendo dalla formazione che è stata definita dagli intervistati “di base”, emerge quindi l’elemento (che potrebbe sembrare scontato) della buona conoscenza della lingua italiana. Un altro elemento necessario riguarda l’essere capaci di mantenere un giusto distacco e professionalità al momento dello svolgimento della mediazione. Queste prime competenze, se confrontate con la tabella proposta dalla Regione Toscana per il profilo di mediatore, coincidono infatti con quelle evidenziate come “livello base”:

Tabella 1

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di gestire i conflitti	Dinamiche e problemi della comunicazione; teorie e tecniche della gestione costruttiva dei conflitti; teorie e tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo.
2	Essere in grado di osservare e comprendere le interazioni microsociali che possono creare situazioni di conflitto.	Sociologia dei processi comunicativi; antropologia; etnometodologia.
3	Essere in grado di gestire i processi comunicativi e favorire la comprensione reciproca in contesti interculturali.	Sociologia dei processi culturali; teoria e pratica dell’interculturalità.
4	Essere in grado di instaurare una corretta relazione di aiuto e di ascolto.	Psicologia della relazione di aiuto; psicologia della comunicazione e dell’ascolto.

Fonte: Regione Toscana, profilo “Tecnico esperto in mediazione e trasformazione dei conflitti sociali e interculturali (comparto Servizi sociali)”

Come si nota nella tabella, le prime competenze riguardano essenzialmente la comprensione dei processi comunicativi e la gestione dei conflitti.

Quello che emerge dal *focus*, riguarda la possibilità di ampliare un si-

stema di formazione *peer-to-peer*, per la quale mediatori *senior* possano accompagnare nel lavoro i mediatori con minore esperienza. Per far questo, però, sarebbe necessario fornire minime competenze da formatore a quei mediatori che potrebbero venire individuati come *senior* nell'accompagnamento all'attività. Il tema del tirocinio è però spinoso: dalle nostre interviste emerge infatti una certa perplessità rispetto alla reale possibilità di applicarlo:

se è durante la formazione sì, altrimenti è un turno di lavoro. Mentre il mediatore "junior" deve fare un tirocinio, non è che il mediatore "senior" si deve fare carico di insegnare ad un altro: viene retribuito?

Nonostante la Regione Toscana si sia dotata di un profilo professionalizzante per "Tecnico esperto in mediazione e trasformazione dei conflitti sociali e interculturali", un elemento critico che emerge riguarda la mancanza, in particolare nel territorio fiorentino, di corsi per l'ottenimento della Qualifica. Secondo quanto risulta, nella provincia di Firenze infatti sono stati organizzati 3 corsi dal 1998 ad oggi, un numero limitato rispetto alla reale necessità di mediatori qualificati che esprimono i servizi. Inoltre viene sottolineato che spesso ci si trova nella situazione di dover inserire nei turni di mediazione del personale in maniera urgente, quindi capita che la formazione sul campo diventi o l'unica formazione possibile, o sia precedente a quella teorica e comunque precedente a quella in aula. Durante lo svolgimento del *focus* è stato chiesto ai presenti cosa pensassero di un eventuale corso di secondo livello per mediatori linguistico-culturali: il punto centrale della discussione è stata la possibilità di organizzare percorsi *ad hoc* per i diversi settori: quindi formazione specifica per la mediazione in carcere, per la mediazione nella scuola, per la mediazione in sanità, ecc.

È interessante sottolineare le difficoltà che si incontrano nell'organizzare la formazione: la maggior parte dei mediatori lavora infatti su turni molto impegnativi, e non rimane molto tempo da dedicare alla partecipazione a corsi. Rinunciare ad ore di lavoro per la formazione diventa difficile per una professione che spesso ha contratti precari e pagamenti effettuati sulle ore svolte.

5. **La mediazione linguistico-culturale in ambito giuridico e penitenziario: l'esperienza del progetto Interpres nella Regione Piemonte**

Il progetto Interpres ha, fra i suoi partner, la società Srf di Torino, che da anni si occupa in maniera approfondita di problematiche legate al reinserimento sociale e lavorativo di detenuti ed ex detenuti. Ci sembra importante riportare in questo contesto il lavoro svolto da Srf nella provincia di Torino rispetto al tema della mediazione linguistico-culturale in carcere, anche a fronte del ruolo che la mediazione stessa riveste in ambito penitenziario.

L'Italia infatti, in analogia con quanto accaduto in altri paesi, ha registrato negli anni novanta un boom penitenziario di notevoli dimensioni, che ha portato a raddoppiare il tasso di detenzione per 100.000 abitanti solo fra il 1990 e il 1992. In questi anni non si è però registrato solamente un maggiore ricorso alla detenzione, ma un profondo mutamento della popolazione detenuta:

nei decenni si erano trasformati i "vocabolari di motivazioni punitive", ossia le priorità assegnate di volta in volta a questo o quel crimine, a questa o quella "emergenza"². In cima a quella lista c'erano stati i briganti e gli omicidi dell'epoca post-unitaria, i detenuti politici durante il fascismo, gli emigrati meridionali nella fase del "miracolo economico", negli anni settanta i terroristi e i rapinatori delle "batterie", nel decennio successivo i tossicodipendenti e i "mafiosi". Ora, sul finire del millennio, era la volta degli albanesi, cui seguirono i marocchini e i tunisini, i rumeni e i rom rumeni e della ex Jugoslavia (De Vito 2009)

Il susseguirsi sulla scena giuridica di vari provvedimenti di stampo "protezionistico" ha contribuito a fare degli stranieri il tratto più rappresentativo (insieme ai tossicodipendenti) della nostra attuale realtà penale. Inoltre

merita di essere sottolineato che a livello formale la criminalizzazione dello straniero si autoriproduce. La doppia paura dei

² De Vito cita D. Melossi, *Incarcerazione, vocabolari punitivi e ciclo politico-economico in Italia (1896-1965): rapporto studi su una ricerca in corso*, in "Inchiesta", n. XVIII, gennaio-giugno 1988.

migranti, in quanto soggetti che, accedendo alla cittadinanza sociale, minacciano il nostro standard di vita, e in quanto “criminali”, spinge infatti verso politiche di chiusura nei confronti dell’immigrazione, costringendo gli stranieri a vivere sempre sulla soglia dell’illegalità per la precarietà del titolo di soggiorno che viene loro riconosciuto. La doppia paura dei migranti porta a configurare una criminalità che solo gli stranieri possono commettere: la criminalità delle infrazioni delle norme sull’immigrazione o commesse allo scopo di aggirare questo tipo di norme, come molti reati di falso (Santoro 2004)

Esistono in letteratura tutta una serie di riflessioni che considerano, inoltre, il diverso trattamento da parte della magistratura e delle forze dell’ordine cui gli immigrati sono soggetti:

ma, soprattutto, da numerose ricerche emerge come nei confronti degli immigrati si concentri una maggiore attività delle forze dell’ordine e della magistratura, sollecitate da una diffusa domanda di sicurezza, che individua gli “stranieri” come potenziale minaccia. Infatti, nonostante gli stranieri siano mediamente imputati e condannati per reati meno gravi degli italiani, si tratta però proprio di quei reati (furti, scippi, spaccio di droga) più frequentemente associati alle istanze securitarie che tanto spazio hanno avuto nell’agenda pubblica del nostro paese negli ultimi anni, e che parallelamente sono diventati ancora più l’oggetto privilegiato delle politiche di controllo del territorio e dell’attenzione delle forze dell’ordine.(.). La disparità di trattamento tra devianti italiani e stranieri può essere evidenziata da un altro dato: mentre solo il 15% degli italiani detenuti è stato arrestato in seguito a denuncia, nel caso degli stranieri detenuti la percentuale sale fino al 75%, ben cinque volte di più (Margara 2004)

Il problema della “selezione” del sistema penale nel nostro paese potrebbe assumere dimensioni ancor più preoccupanti a seguito dell’introduzione all’interno del Decreto-legge 23 febbraio 2009, n. 11, il cosiddetto “Decreto sicurezza”, del reato di immigrazione clandestina, che, secondo la relazione presentata dal presidente dell’Associazione Nazionale Magistrati nella relazione di apertura del 29esimo congresso del sindacato delle toghe, porterebbe a “gravissime disfunzioni

per il sistema giudiziario e per il sistema carcerario”³.

Per gli stranieri in carcere si sta dunque profilando, entro l’accezione di “forma estrema di politica sociale” [...] quello che si può definire come passaggio dal *welfare-care* a *prison-care*; gli istituti di reclusione diventano sempre più agenzie razziali (il che non equivale necessariamente ed inevitabilmente a renderle razziste). Accade, cioè, che la questione migratoria si trovi ad essere “tradotta” in termini estremi per un’ampia quota di cittadini non italiani, al di là delle politiche di prevenzione e di integrazione condotte in altri ambiti (scolastico, sanitario, lavorativo) e certamente misura sovradimensionata rispetto all’entità “oggettiva” delle condotte criminogene di singoli e gruppi stranieri (Martelli 2004).

La mediazione interculturale in carcere assume quindi un’importanza notevole se si considera che, al 31 dicembre 2008 la popolazione detenuta ammonta a 58.127 unità, di cui 21.562 stranieri, circa il 37% del totale⁴.

**Tabella 2 – Detenuti stranieri per posizione giuridica
Situazione al 31 dicembre 2008 – Totale nazionale**

Attesa di primo giudizio	Appellanti	Ricorrenti	Misto (*)	Totale Imputati	Condannati Definitivi	Internati	Da impostare (**)	Totale
6.003	4.905	1.940	428	13.276	8.137	129	20	21.562

(*) Nota: Nella categoria “misto” confluiscono i detenuti imputati con a carico più fatti, ciascuno dei quali con il relativo stato giuridico, purché senza nessuna condanna definitiva. (**) Nota: La categoria “da impostare” si riferisce ad una situazione transitoria. È infatti relativa a quei soggetti per i quali è momentaneamente impossibile inserire nell’archivio informatico lo stato giuridico, in quanto non sono ancora disponibili tutti gli atti ufficiali necessari.

Fonte: Dipartimento dell’amministrazione penitenziaria - Ufficio per lo sviluppo e la gestione del sistema informativo automatizzato - Settore statistico.

3 Fonte: <http://www.repubblica.it/2008/06/sezioni/cronaca/sicurezza-politica-7/anm-disfunzioni/anm-disfunzioni.html> (reperito il 10.06.2009).

4 Fonte: Dipartimento dell’amministrazione penitenziaria - Ufficio per lo sviluppo e la gestione del sistema informativo automatizzato - Settore statistico.

Gli operatori penitenziari si trovano ad affrontare la questione degli stranieri in carcere, problema rispetto al quale l'istituzione appare ancora profondamente impreparata e i problemi di comunicazione con i detenuti stranieri riguardano i più vari aspetti della vita quotidiana: la raccolta di dati biografici, l'anamnesi medica all'interno del carcere, la difficoltà per lo psicologo di individuare i rischi per i gesti di aggressività o autolesionismo, l'ostacolo per gli educatori di trasmettere informazioni sulle regole all'interno del carcere, nonché l'isolamento dai compagni per l'impossibilità di comunicare (Vitelli, 2004).

Al *focus group* effettuato dalla società di ricerca Srf hanno partecipato ricercatori e operatori di cooperative e associazioni che si occupano di immigrazione.

Gli operatori intervistati si sono confrontati sulla percezione che hanno delle difficoltà dei cittadini stranieri in carcere. La prima difficoltà riguarda l'adattamento alla vita *intra moenia*, con particolare riferimento al cibo (che non sempre è adeguato alle loro esigenze, per esempio di tipo religioso), alla gestione del denaro, e all'adattamento alle regole del carcere.

Rispetto alle leggi del codice penitenziario, esistono diversi problemi affrontati dai detenuti stranieri: la libertà per scadenza dei termini, ad esempio, non è recepita come tale perchè spesso non se ne conosce il valore giuridico; oppure, il fatto che in molti paesi l'aver trascorso un periodo in carcere corrisponda ad un'"onta" che provoca un definitivo ed irreparabile allontanamento dalla società, non è spesso tenuto in considerazione.

I detenuti stranieri affrontano anche difficoltà economiche e affettive dovute alla mancanza di un supporto familiare. Secondo gli intervistati, infatti, la sofferenza derivante dall'impossibilità di ricevere visite ed avere contatti con la famiglia nel paese di origine o in una città italiana diversa da quella del luogo di espiazione, è una delle cause che possono portare le persone a compiere atti di autolesionismo. Inoltre, la mancanza di prospettive di reinserimento nel contesto familiare a fine pena può portare a scegliere la collocazione in comunità in modo però spesso solo strumentale.

Come anticipato dalla letteratura sul tema, gli intervistati confermano

che all'interno del carcere spesso i detenuti stranieri vivono situazioni di emarginazione, ed è più difficile per loro accedere a misure alternative alla detenzione: infatti è difficile rintracciare soluzioni abitative e, senza una casa, il magistrato di sorveglianza non può concedere pene alternative. In questo caso, sembra meno problematico l'inserimento in cooperative per ciò che concerne lo svolgimento di attività lavorative ma difficilmente si tratta di soluzioni di lungo periodo.

In riferimento alla mediazione in carcere, i punti salienti emersi dal *focus group* hanno riguardato il fatto che, se la presenza del mediatore fosse prevista anche nelle fasi antecedenti l'ingresso della persona nell'istituto di pena, potrebbero essere evitati numerosi problemi. Gli operatori riportano infatti come accada spesso che il mediatore, in occasione del primo colloquio con il detenuto straniero, scopra l'inversione del nome e del cognome del detenuto in tutti gli atti emanati dalle autorità di polizia in fase di arresto e successivamente dall'autorità giudiziaria durante le fasi processuali, per la mancata comprensione delle domande rivolte al cittadino straniero durante la fase di arresto. L'importanza dell'attività di mediazione anche nelle fasi precedenti alla detenzione viene sottolineata anche da operatori che operano in ambito giuridico:

è necessario ricorrere a una professionalità che sia capace sì di tradurre, ma anche di "spiegare" il significato di quanto l'avvocato fa in difesa del suo assistito, quali sono gli atti e le procedure da compiere, i tempi necessari e la possibile evoluzione della situazione! [...]. Come dicevo, nella pratica, una situazione di questo tipo, necessaria per il diritto alla difesa e per una amministrazione equa della giustizia, non è la norma. (Delle Vergini, 2004)

I mediatori che lavorano in carcere spesso hanno difficoltà a relazionarsi con gli altri operatori sociali (psicologo, medico, educatore ecc.) e penitenziari, a causa del mancato riconoscimento del ruolo professionale. Data infatti la complessità del sistema penitenziario, occorrerebbe strutturare percorsi di formazione di secondo livello in grado di rafforzare le competenze del mediatore che scelga di operare in questo ambito. Inoltre, in questo settore forse più che in altri, è fondamentale che il mediatore mantenga i rapporti con il paese di

origine, non solo per informare i detenuti sui connazionali rispetto ai mutamenti sociali e politici, ma anche per strutturare o rafforzare reti in grado di accogliere ed integrare le persone straniere dimesse dall'istituto di pena e rimpatriate sulla base dei provvedimenti di espulsione.

Dai partecipanti al *focus group*, quella del mediatore in ambito penitenziario viene considerata una figura professionale "forte" e "debole" allo stesso tempo: forte perchè opera, spesso anche a titolo volontaristico, a partire dall'analisi del bisogno; debole perchè non adeguatamente supportata.

Con riferimento alle attività che possono essere svolte all'interno della struttura penitenziaria è emerso che la funzione del mediatore può essere strategica nell'organizzazione di attività trattamentali nei settori educativo, culturale e ricreativo, attraverso per esempio l'organizzazione di serate "etniche" o grazie all'introduzione di libri in lingua nelle biblioteche interne. Inoltre, il mediatore potrebbe supportare gli stranieri detenuti nella scelta di formazione scolastica o professionale. Considerando poi la finalità rieducativa della pena, il mediatore potrebbe essere, grazie al supporto degli operatori penitenziari, un agente di sviluppo presso la comunità all'esterno anche con l'obiettivo di individuare adeguate risorse abitative per accogliere le persone in uscita o meritevoli di accedere a misure alternative.

Durante lo svolgimento del *focus group*, si è poi osservato che il detenuto tende a considerare il mediatore come un volontario e non un operatore retribuito e questo può facilitare l'instaurarsi di un clima di fiducia perchè può pensare di trovarsi davanti una persona che si occupa del suo caso, che lo ascolta, che parla un linguaggio comprensibile senza un rapporto lavorativo con l'istituzione-carcere. Pertanto, secondo gli intervistati, chiarire troppo la posizione del mediatore potrebbe risultare addirittura controproducente. Ci preme però sottolineare il rischio del non definire bene la figura del mediatore, soprattutto in un ambito relazionalmente significativo come quello penitenziario: in una ricerca svolta per l'elaborazione di una tesi di laurea non pubblicata in alcune strutture della Toscana (Albertini, 2004), infatti, è emerso come effettivamente il rapporto con i volontari sia percepito dalle

persone detenute come migliorativo della vita in carcere ma spesso accompagnato da atteggiamento polemico nei confronti dei volontari stessi, visti come coloro che “vorrebbero aiutare ma non possono”. Il volontario, quando non percepito come persona presente e attiva, viene criticato come qualcuno che “non fa il proprio dovere”. Quindi, non chiarire l’equivoco che tende ad assimilare il mediatore alle figure del volontariato comporterebbe, a nostro avviso, una complicazione relazionale a livello di sistema penitenziario in generale e, nello specifico, una confusione di ruolo del mediatore stesso.

Questa difficoltà di definizione di ruoli professionali all’interno delle mura del carcere emerge chiaramente anche in un altro punto dell’intervista, dove si fa presente che il mediatore si trova spesso isolato nelle relazioni con l’istituzione e con gli altri operatori: in diverse strutture, al momento dell’ingresso per i colloqui viene registrato come “volontario” o “ministro di culto”. Il personale penitenziario difficilmente richiede interventi di mediazione per mediare conflitti fra detenuti, e altrettanto difficilmente per problemi che nascono fra detenuti e polizia penitenziaria.

Da ultimo, viene sottolineato come un cambiamento verso la strutturazione di questa professione in carcere potrà essere intrapreso solo laddove si operi una drastica riduzione della precarietà di tale professione, per poter permettere un investimento di risorse umane e materiali in questa azione di sistema.

6. Alcune conclusioni

Marco Aime nel suo libro *Eccessi di culture* (2002) scrive che definire l’identità di gruppo è come voler fotografare una classe di bambini che non stanno mai fermi, che si scambiano continuamente posto, quando a scattare la foto è un fotografo anch’egli inquieto e continuamente in movimento. In questo contesto, la citazione ci è sembrata adatta per descrivere ciò che emerge dai nostri *focus group* quando si tenta di definire la mediazione linguistico-culturale. Quello che maggiormente colpisce dell’analisi è infatti la consapevolezza di lavorare in un contesto dinamico e in perenne mutamento, dove la mediazione sta sempre più acquisendo una funzione “di sistema”,

portando all'attenzione degli operatori la necessità di superare la logica emergenziale di accoglienza dei cittadini migranti.

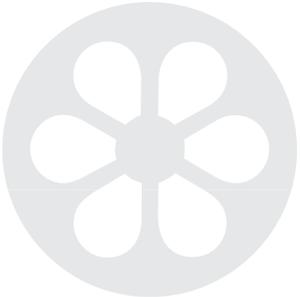
Riprendendo l'approccio ecologico già utilizzato da Bronfenbrenner (1979), secondo il quale l'ambiente è inteso come una serie di cerchi concentrici, legati tra loro da differenti tipologie di relazioni (dove il *microsistema* è un modello di attività, ruoli e relazioni che favoriscono il coinvolgimento di relazioni via via sempre più complesse; il *mesosistema* è l'insieme delle relazioni che legano più microsistemi, in cui la persona vive e fa esperienze; l'*esosistema* si riferisce a situazioni in cui il soggetto non è direttamente coinvolto ma da cui viene comunque influenzato; il *macrosistema* costituisce la situazione culturale complessiva in cui sono inseriti i precedenti sistemi), possiamo ipotizzare che lo sviluppo futuro della mediazione sarà quello di indirizzarla verso i livelli di mesosistema e esosistema. Pensare cioè che la mediazione non potrà più essere qualcosa che compete solo al mediatore, ma diventerà una prerogativa del sistema-servizio. Tale tendenza viene confermata anche da alcuni atti istituzionali, come ad esempio la circolare del Ministero dell'Istruzione n. 24 del 1 marzo 2006, che afferma la profonda dimensione sistemica della mediazione, dichiarando che

resta comunque fermo che la funzione di mediazione, nel suo insieme, è compito generale e prioritario della scuola stessa, quale istituzione preposta alla formazione culturale della totalità degli allievi nel contesto del territorio.

La mediazione in quanto fenomeno complesso va spalmata su diversi soggetti, tutti chiamati a vario titolo a farsi carico di parte delle responsabilità (Tarozzi, 2006).

Questo progressivo cambiamento avrà delle conseguenze sulla mediazione e sui servizi in generale. Siamo consapevoli dei limiti del lavoro che abbiamo presentato, perché studiare un fenomeno mutevole e in fermento come quello della mediazione, se da un lato rende il lavoro profondamente stimolante, dall'altro impedisce di fissare in maniera stabile concetti e produrre teorie. Ma la figura del mediatore è qualcosa in divenire, come un processo in divenire è la cultura stessa. Infatti

il peggior torto che si possa fare alla tradizione è quello di conservarla sotto vetro, come una cosa morta. In questo senso la cultura occidentale, in apparenza vincente su scala planetaria, è anch'essa una rete strappata. Una rete che deve, più delle altre, continuamente aprirsi per far posto alle nuove esperienze che vengono portate al suo interno da ogni parte del mondo. Essa non può rinunciare ad accoglierle, sotto pena di isterilirsi. Le radici mostrano la loro potenza nell'albero che si alza su di loro. La forza di una cultura si manifesta nella sua capacità di accogliere altri mondi e di aprire la mente dei suoi membri e nella loro volontà di vedere le differenze e di apprezzarle, anche se ciò può risultare disorientante (Mantovani 1998)

CESVS  **T**

Capitolo 3

Le buone prassi di mediazione linguistico-culturale e il ruolo di enti e associazioni nella promozione della mediazione in Toscana: esiti di un'indagine

di Alessandro Morandi

1. Introduzione

Il concetto di “buona prassi” deriva dall’inglese *best practice*, traducibile letteralmente in “*miglior pratica, azione che si riferisce ad un’esperienza concreta*”.

La buona pratica risponde all’idea che è possibile individuare aspetti positivi che presentano un alto livello di condivisione e possono essere assunti convenzionalmente come pratiche estendibili ad altri contesti. Occorre dunque dimostrarne l’efficacia rispetto ai problemi che intende affrontare (qualità strategica); è un’azione attuata in modo efficace ed efficiente, in modo conforme a standard fissati (qualità attuativa); è riproducibile in altri territori o organizzazioni (riproducibilità); è trasferibile a campi di applicazione simili o diversi (trasferibilità). La buona prassi, per diventare modello deve assumere quindi caratteri generali, trasferibili, replicabili e standardizzati.

In un’ottica critico-riflessiva, considerando la complessità dei fenomeni, si definiscono buone prassi le modalità operative, le azioni e le strategie che offrono un contributo alla realizzazione di un sistema di pratiche condivisibile e funzionale. Esse debbono produrre anche “cambiamento sociale e personale” riconoscendo la complessità senza ridurla, partendo dall’analisi del bisogno sociale specifico e del fenomeno su cui ci si propone di andare ad incidere e riconoscendo la specificità del territorio di riferimento.

È possibile quindi affermare che un modello di buone prassi non può scindersi dal fenomeno sociale e neanche dalle politiche sociali, dagli attori presenti sul territorio e dalle risorse disponibili (Lenarduzzi, 2007). In tema di politiche sociali, alcuni autori (Donati, Colozzi, 2006, Donati, 2006) sostengono che la specificità di queste è costituita dal-

la rilevanza della dimensione relazionale e suggeriscono di analizzare le buone pratiche relativamente alla loro capacità di sviluppare il capitale sociale dei singoli attori e quello complessivamente presente nel sistema.

Una buona prassi deve essere anche innovativa, ovvero fornire nuove o diverse soluzioni a quelle già esistenti o a quelle che esistono sul territorio. Le soluzioni possono essere nuove o incorporate attraverso il trasferimento da altri contesti; l'innovazione può essere nel processo (misure, contenuti, metodologie, approcci, strumenti), nell'oggetto (nuove aree d'interesse, nuovi gruppi sociali) o nel contesto per l'adeguamento e/o miglioramento delle condizioni attuali (avvio di reti).

Per una completa definizione delle buone prassi nell'ambito dei servizi di mediazione linguistica-culturale, occorre tener presente gli elementi di incertezza che spesso accomunano i servizi alla persona. Secondo Albano e Marzano (2000) vi sono quattro aree problematiche:

- il momento decisionale, spesso di competenza di persone diverse da quelle preposte all'incontro con la domanda;
- il momento operativo, che vede l'operatore impegnato nella relazione diretta con l'utente;
- il quadro istituzionale, inteso come matrice sociale nella quale intervengono altri servizi, definendone compiti e relazioni reciproche sullo stesso territorio;
- il compito gestionale, ovvero i confini di ruolo, le funzioni e le responsabilità pertinenti ai vari profili professionali.

D'altra parte, la necessità di dover affrontare l'incertezza non significa smettere di riflettere sul ruolo del mediatore linguistico-culturale nei servizi ma occorre piuttosto promuovere, a fianco del percorso lavorativo, momenti strutturati di riflessione e di analisi delle pratiche. L'individuazione di buone pratiche come azione costante di ridefinizione del proprio lavoro risulterà dunque ispirata dalla realtà stessa nel senso di "osservare, spiegare e rappresentarsi il mondo che è costruito attraverso l'esperienza e la comunicazione" (Leone, Prezza, 1999, p. 43).

2. Il contesto

Come già emerso nel capitolo 1, il tema della mediazione linguistico-culturale come strumento utile all'integrazione dei cittadini immigrati in un'ottica di valorizzazione delle diversità, è stato introdotto per la prima volta nella normativa nazionale dagli articoli 36 e 40 della legge 40 del 1998, "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", in seguito recepiti rispettivamente negli articoli 38 e 42 del DLgs. 286 del 1998, "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione".

Il termine mediatore interculturale tuttavia non appare rappresentativo dell'ampio dibattito sul ruolo e sulle funzioni del mediatore nei servizi. Nella letteratura come nei contesti stessi di lavoro, il termine mediatore è spesso associato di volta in volta a linguistico, culturale, interculturale o linguistico-culturale e in alcuni casi è definito come interprete. Spesso il termine varia anche a seconda dell'istituzione in cui opera o da una Regione all'altra (Belpiede, 2002) e pur auspicando l'integrazione socioculturale della popolazione immigrata, il dibattito politico e sociale sembra muoversi tra differenti definizioni di questo concetto tra assimilazione, tolleranza o scambio, opzioni intorno a cui gli stessi servizi non possiedono talvolta un mandato chiaro (Jabbar 2000; Melotti, 2004).

Ai mediatori viene richiesta una notevole flessibilità, in quanto sono chiamati in causa nei più diversi ambienti e l'eterogeneità terminologica sembra comunque riflettere una pluralità di ruoli e di funzioni dovuta ad una figura professionale non ancora chiaramente definita anche nelle diverse proposte di profilo formulate da enti territoriali ed enti locali (Favaro, 2001; Mack, 2005). Con la riforma del Titolo Quinto della Costituzione (2001) viene confermata la competenza regionale per l'istruzione e la formazione professionale e include le professioni tra le materie di legislazione concorrente, con l'attribuzione della potestà legislativa alle Regioni fatti salvi i principi fondamentali di competenza legislativa statale.

Occorre fare riferimento alla legge numero 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" all'art. 12 (Figure professionali sociali), la quale prevede che siano

definiti i profili professionali delle figure professionali sociali. Nell'ambito della mediazione interculturale lavorano altrettanto diversificati soggetti, sia per cultura d'appartenenza che per bagaglio formativo e professionale (Luatti, 2006). Tale caratterizzazione ha portato sia il terzo settore quanto gli Enti locali e Dipartimenti universitari a istituire corsi formativi per mediatori, contribuendo così alla definizione del ruolo e della relativa qualificazione.

Un riferimento utile è il documento elaborato dal Gruppo di lavoro Cnel (2000) "Politiche per la Mediazione Culturale Formazione ed Impiego dei Mediatori Culturali", che sottolinea la necessità di giungere ad una definizione univoca di questa nuova figura professionale in termini di ruolo, funzioni, e competenze professionali, dei requisiti e dei percorsi formativi, degli ambiti di impiego e dei tipi di rapporto di lavoro.

Nel contempo, esso fornisce un quadro di riferimento per la definizione della figura del mediatore, in particolare per quanto riguarda i requisiti utili per svolgere la professione:

- origine preferibilmente straniera con esperienza personale di immigrazione;
- buona conoscenza della cultura e della lingua parlata e scritta italiana;
- buona conoscenza della cultura e della realtà socioeconomica del paese di origine;
- sufficiente conoscenza della realtà italiana e del territorio in cui opera;
- possesso di un titolo di studio medio-alto;
- congrua permanenza in Italia;
- motivazione e disposizione al lavoro relazionale e sociale, capacità personali di empatia e riservatezza.

Se da un lato il mediatore si connota come specificazione della figura di operatore socio educativo o nell'ambito delle professioni intermedie del lavoro sociale secondo la Classificazione Internazionale delle Professioni Isco 88 (Com), la varietà dei contesti lavorativi in cui opera e la molteplicità dei compiti, richiedono competenze e soprattutto specializzazione rispetto allo specifico ambito di lavoro.

I servizi di mediazione linguistica-culturale hanno conosciuto una rapida e forte diffusione negli ultimi anni su tutto il territorio nazionale italiano, anche se occorrerebbe distinguere tra quei servizi che si occupano di cittadini immigrati in condizione di emarginazione rispetto a quelli per cittadini immigrati come fruitori di servizi (Jabbar, 2000). Tra gli ambiti di maggiore diffusione dell'intervento di mediazione in Italia vanno registrati quello scolastico, per la comunicazione tra l'alunno straniero, la sua famiglia e l'insegnante; quello sanitario per facilitare la comunicazione durante le visite ed i colloqui con pazienti stranieri, fornire consulenza al personale sanitario sulla cultura di provenienza dell'utente e collaborare alla produzione di materiale informativo; nella formazione permanente; nel contesto penale per fornire consulenza al personale di servizio sulle specificità delle culture di appartenenza degli utenti e offrire orientamento per il disbrigo delle pratiche burocratiche (permessi di soggiorno, ricongiungimento familiare, ecc.); in ambito sociale nell'accoglienza degli utenti stranieri per facilitare la comunicazione tra operatori sociali ed utenti, orientare rispetto ai ruoli e le funzioni ricoperte delle figure professionali. In particolare, un'indagine condotta in Italia dal Cisp in collaborazione con Unimed (2004) su oltre 700 interventi di mediazione ha permesso di evidenziare come questi ultimi siano attuati prevalentemente nell'ambito dei servizi sociali (35,5%), quindi in quelli educativi e/o scolastici, in quelli sanitari ed infine nell'area penale/giudiziaria. Appare interessante il ruolo preponderante degli organismi del terzo settore come attuatori dei servizi di mediazione: il terzo settore risulta quindi come il protagonista nell'avvio e nello sviluppo dei servizi di mediazione culturale infatti, nel 57% dei casi è il privato sociale (associazioni, cooperative, organismi di volontariato e fondazioni) l'ente attuatore di servizi mentre il 77% dei finanziamenti proviene dalle amministrazioni pubbliche.

3. L'indagine sulle buone prassi nella mediazione linguistico-culturale

Obiettivi

L'obiettivo della presente indagine di tipo esplorativo è stato quello di

indagare gli aspetti sia teorici che pratici-operativi che potrebbero essere identificati nella gestione dei servizi di mediazione e configurarsi come indicatori di buone prassi, nel contesto degli interventi di mediazione linguistica-culturale. L'indagine si è strutturata sulla base di alcune interviste a testimoni privilegiati (*key informants*), ovvero persone esperte del settore della mediazione tra cui referenti di agenzie di mediazione e professionisti nell'ambito preso in esame.

Metodo

Partecipanti

All'indagine hanno partecipato 8 soggetti, esperti nell'ambito della mediazione linguistica-culturale e mediazione sociale, appartenenti ai seguenti enti: Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale dell'Assessorato alle Politiche Sociali della Regione Emilia-Romagna; Centro Interculturale Empolese Valdelsa (Empoli); L'albero della salute, struttura di riferimento per la Mediazione culturale in Sanità per la Regione Toscana; Dipartimento di Studi Sociali della Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Firenze; Associazione Per l'Intercultura (Api) di Pistoia; Ucodep Arezzo; Centro di Documentazione Città di Arezzo.

Il campione è di tipo disponibile non probabilistico, adeguato per una ricerca esplorativa con approccio qualitativo (Bailey, 1982; Cicognani, 2002).

Strumenti

Sono state condotte interviste qualitative semistrutturate con lo scopo di far emergere il punto di vista degli intervistati, l'insieme dei significati ed interpretazioni rispetto alle proprie esperienze e conoscenze (Corbetta, 1999; Cicognani, 2002). Le interviste sono state condotte secondo una traccia appositamente predisposta.

In tutte le interviste sono state proposte tematiche relative a: (1) definizione del profilo professionale del mediatore linguistico-culturale; (2) definizione dei percorsi e contenuti della formazione dei mediatori; (3) modalità di inserimento lavorativo dei mediatori e attivazione dei

servizi di mediazione linguistico-culturale; (4) gli standard attuativi dei servizi di mediazione linguistico-culturale; (5) gli obiettivi strategici a breve, medio e lungo termine della mediazione e dei servizi ad essa correlati. La durata media di ciascuna intervista è stata di un'ora circa.

Analisi dei dati

I dati raccolti attraverso le interviste sono stati audioregistrati, trascritti e sottoposti ad analisi di contenuto *computer assisted* attraverso il software Atlas.ti.

In accordo con Strauss e Corbin (1990, 1998), il materiale testuale è stato inizialmente sottoposto ad un processo di “codifica aperta” con lo scopo di ricondurre i dati a concetti generali che ne riassumessero il contenuto e significato, e sviluppare da questi i codici.

Successivamente si è proceduto ad una “codifica assiale” a partire dai codici ottenuti dalla fase precedente e sono state scelte le dimensioni più rilevanti e le relazioni fra loro. Infine, una “codifica selettiva” è stata effettuata con l'obiettivo di strutturare un quadro teorico più definito attraverso l'identificazione della dimensione principale (*core category*).

Risultati

Per ciascun tema vengono riportati i codici ad esso riferiti (vedi Tabella 1). Nel testo vengono discussi i contenuti per ciascun tema e relativi codici e sono citate alcune frasi esplicative espresse dagli intervistati.

Alla fine di ciascuna citazione (*quotation*) è riportato il numero consequenziale dell'intervista. In questo studio sono stati individuate 151 *quotations* cui sono stati attribuiti 43 codici nella versione finale. Per ogni tema sono inoltre riportati gli alberi di concetti (vedi immagini) che esprimono le relazioni tra i codici, ogni codice presenta due numeri, il primo dei quali indica le volte in cui compare nelle interviste e il secondo il numero dei legami (*link*) con altri codici.

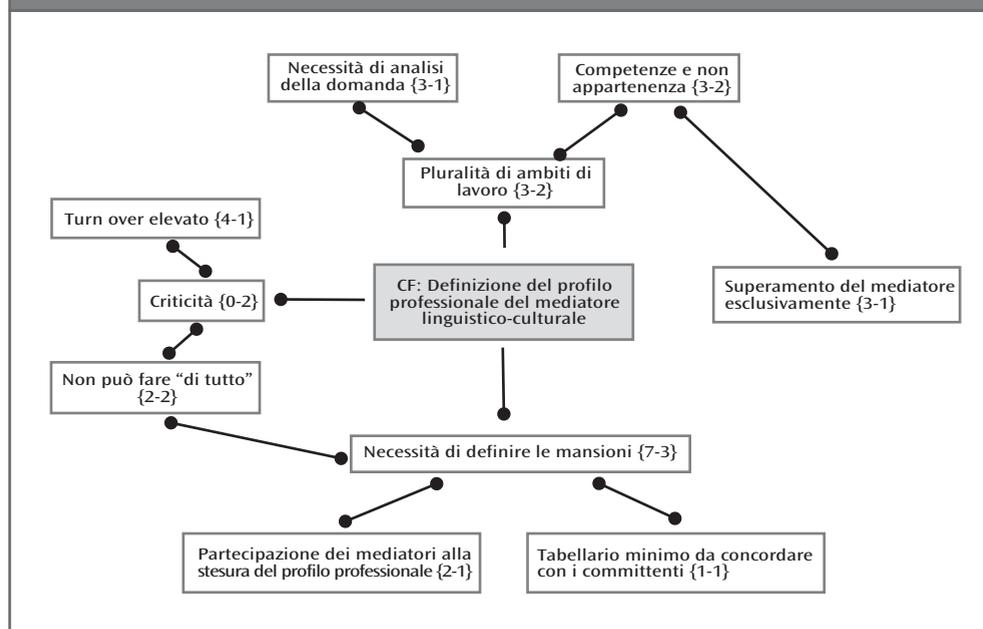
Tab. 1 – Elenco dei temi e dei relativi codici emersi dalle interviste

Definizione del profilo professionale del mediatore linguistico-culturale	Definizione dei percorsi e dei contenuti della formazione dei mediatori
<p><i>Necessità di definire le mansioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione dei mediatori alla stesura del profilo professionale. • Tabellario minimo da concordare con i committenti. 	<p><i>Competenze di base:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Competenze comunicative e gestione delle relazioni interpersonali. • Conoscenza della lingua veicolare.
<p><i>Pluralità di ambiti di lavoro:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Necessità di analisi della domanda. • Competenze e non appartenenze. • Superamento del mediatore esclusivamente immigrato. 	<p><i>Competenze trasversali:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Competenze di progettazione • Specifiche su ambiti (scuola, sanità.) • Rete dei servizi • Supervisione in gruppo
<p><i>Criticità:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Non può fare “di tutto” • Turnover elevato 	<p><i>Aggiornamento professionale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • - Paese di origine • - Legislazione nazionale
	<p><i>Offerte frammentate</i></p>
	<p><i>Valutazione in entrata</i></p>
Modalità di inserimento lavorativo dei mediatori e attivazione dei servizi di mediazione linguistico-culturale	Gli standard attuativi dei servizi di mediazione linguistico-culturale
<p><i>Strumenti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Orientamento alla professione - Schede competenze individuali - Tutor di affiancamento - Stage/esperienza sul campo 	<p><i>Azioni di supervisione:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Delle pratiche - Periodi di sperimentazione sul campo - Costruzione di un team di supervisione - Coinvolgimento degli operatori dei servizi
<p><i>Accordi formali Enti-Agenzie di mediazione</i></p>	<p><i>Formazione degli operatori alla figura del mediatore linguistico-culturale</i></p>
<p><i>Ampliamento dei servizi di mediazione</i></p>	<p><i>Azioni di monitoraggio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di procedure di valutazione nei progetti • Per la definizione del profilo professionale • Analisi dei profili dell’utenza

	<p><i>Rilevazioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Delle attività/esperienze realizzate • Della presenza e funzioni dei mediatori nei servizi
Gli obiettivi strategici a breve, medio e lungo termine della mediazione e dei servizi ad essa correlati	Definizione dei criteri di selezione dei servizi di mediazione
<p><i>Promozione di autonomia professionale dei mediatori:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Riflessività sulle pratiche e sul proprio ruolo • Formazione congiunta mediatori ed operatori • Valorizzazione dell'associazionismo dei migranti • Contatto diretto famiglie-mediatori 	<p><i>Favorire il coinvolgimento del tessuto sociale:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Promozione dell'intercultura • Mediazione sociale • Decentramento dei servizi di mediazione • Enti privati • Medici di base
<p><i>Integrazione del mediatore nei servizi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Produrre cambiamento organizzativo • Trasmissione di competenze mediatori-operatori • Pratiche di lavoro basate sull'equipe • Autovalutazione e gestione della mediazione da parte dei servizi • Continuità del rapporto • Formazione congiunta mediatori ed operatori 	

4. Definizione del profilo professionale del mediatore linguistico-culturale

FIGURA 1 – Definizione del profilo professionale del mediatore linguistico-culturale



Definire la figura del mediatore-linguistico culturale ed il suo corretto collocamento nell'ambito dei profili professionali riconosciuti sembra essere un elemento di particolare necessità per poter rispondere alle domande su chi è il mediatore e cosa fa. Il fatto che permangano ancora elementi di incertezza ed eterogeneità porta a dover affrontare in primo luogo quelle che sono le criticità attuali della professione.

Tra queste, gli intervistati sottolineano l'elevata presenza di turnover che può incidere sulle competenze acquisite e sulle conoscenze pratiche legate all'esperienza.

In alcuni casi un mediatore lascia il posto di lavoro e viene sostituito da un'altra persona che deve inserirsi nel contesto, capirne il quadro relazionale, normativo e procedurale con un elevato dispendio di tempo. Questa alta mobilità sembra quindi rappresentare una caratteristica del lavoro di mediazione che si configura come potenziale

rischio per gli stessi servizi, in termini di perdita di competenze:

Il *turnover* dei mediatori interculturali è un dato molto molto serio da prendere in considerazione, molto indicativo perché sono saperi che si perdono, sono competenze che si perdono, per cui i territori ci segnalano paradossalmente che sono costretti ad impiegare mediatori nuovi di primo arrivo, diciamo, perché quelli “vecchi” non lo vogliono più fare questo lavoro. (int.2)

Per alcuni, questo aspetto è però insito nelle azioni di mediazione in quanto spesso queste sono legate a progetti specifici, a risorse e tempi spesso limitati o di carattere sperimentale. Emerge quindi la necessità di una riflessione che articoli da una parte la necessità di offrire un servizio flessibile e calibrato sul contesto, e dall'altra inserire il progetto in un quadro definito, il più possibile continuativo.

In alcuni casi, uno degli aspetti che possono contribuire alla precarietà del lavoro del mediatore sono gli aspetti economici relativi alla retribuzione. È la condizione che alcuni autori definisco di ‘debolezza’ della professione, sia da un punto di vista di riconoscimento professionale che economico. Alcuni intervistati citano esempi di mediatori che, di fronte alla possibilità di svolgere un lavoro economicamente più sicuro, hanno lasciato la professione di mediatore salvo i casi in cui è la famiglia del mediatore che permette di mantenere, nel complesso, una certa stabilità economica:

è capitato che tantissime ragazze che l'hanno fatto per anni e anni poi si sono messe davanti al fatto che avevano bisogno di uno stipendio sicuro e la mediazione quello non te lo dà e hanno scelto di trovare un lavoro che gli dà meno soddisfazione. (int.7)

In accordo con quanto emerso nell'indagine presentata nel capitolo 2, un ulteriore aspetto di criticità emerso dalle interviste è la richiesta, in alcune situazioni lavorative, di mansioni ed attività percepite come non consone a quelle attinenti alla figura professionale.

Spesso queste richieste derivano da situazioni caratterizzate dall'emergenza, a volte giustificate da carenza di personale nei servizi o dall'eccessivo carico di lavoro in alcuni uffici e/o servizi.

In questo caso però, il rischio è non solo la possibile dequalificazione

professionale del mediatore ma anche una certa arbitrarietà nell'attribuzione di quelle che sono le sue mansioni.

Le due criticità menzionate, turnover elevato e richieste non attinenti alla professione del mediatore appaiono sottolineare la necessità di un riconoscimento istituzionale univoco, attraverso uno standard a cui riferirsi per tracciare il perimetro del profilo professionale. Rispetto a quanto osservato, questo bisogno ha una doppia valenza per i mediatori: in primo luogo permetterebbe il consolidamento di una qualità professionale riconosciuta e condivisa nel contesto lavorativo ed inoltre consentirebbe di avere dei criteri normativi definiti anche per quanto riguarda gli aspetti economici. Per alcuni degli intervistati, occorre quindi prima di tutto svolgere un'analisi di quelle che sono le mansioni effettivamente svolte dai mediatori, in modo da evidenziarne le criticità prevalenti e le situazioni a cui occorre prestare maggiore attenzione.

Viene riconosciuto il "ruolo attivo" dei mediatori come agenti di cambiamento anche rispetto alla propria condizione lavorativa: uno degli strumenti citati per arrivare ad una definizione corretta delle mansioni del mediatore potrebbe essere quindi il coinvolgimento diretto dei mediatori o delle associazioni di mediatori nella stesura del profilo professionale e nella definizione dei contenuti rispetto alla qualifica professionale. Appare quindi fondamentale una triangolazione delle fonti composta da mediatori, agenzie di mediazione, istituzioni ed enti committenti.

Quando si è avviata l'istruttoria per arrivare al profilo, alla qualifica professionale del mediatore, è stato attivato un gruppo di lavoro informale [...], siamo stati noi dentro al gruppo ed abbiamo chiamato dei mediatori interculturali e cooperative che da anni svolgevano questa attività. (int.2)

La creazione di momenti di confronto tra tutti i soggetti può evitare un ulteriore rischio insito nella formulazione delle norme che riguardano le mansioni dei mediatori linguistico-culturali, che in alcuni casi possono essere già superate dalla pratica. L'esperienza del mediatore anche in questo caso può fornire spunti interessanti sull'evoluzione della professione e sulla definizione della figura professionale.

Contestualmente alla definizione delle mansioni sembra utile la disponibilità degli enti committenti, a definire dei criteri condivisi attraverso accordi formali rispetto all'attivazione del servizio di mediazione. Un esempio sono la formulazione di tabellari minimi che rendano espliciti ad entrambe le parti i ruoli, le mansioni, ed il quadro relativo agli aspetti economici del mediatore:

definire con gli enti pubblici e no-profit o privati, un tabellario minimo. In modo tale che tu non hai una situazione in cui il singolo mediatore deve contrattare come cosa, con quale base e parametro. (int.2)

Un altro aspetto che fa parte degli elementi da affrontare per la definizione del profilo professionale è la crescente pluralità degli ambiti di lavoro che, se da un lato può essere intesa come un aspetto critico ed indice di complessità rispetto alla definizione delle mansioni, se ben gestito può costituire una risorsa per il mediatore: viene sottolineato come alcuni soggetti, in particolare nel terzo settore, prima esterni al campo della mediazione linguistica-culturale siano adesso presenti con interesse in questo campo. Per il mediatore si aprono quindi nuovi scenari di complessità che occorre valutare in termini di nuove competenze e di mansioni da ridefinire. In alcuni casi, la presenza del mediatore in un'organizzazione che opera in più campi può essere rappresentativa di una situazione in cui esiste una sorta di "fidelizzazione" del mediatore, inteso qui come mediatore-operatore, con differenziate prospettive occupazionali all'interno della stessa organizzazione. È un segnale di trasformazione su cui occorrerebbe prestare molta attenzione ai fini di un'attenta valutazione dei contenuti del profilo professionale e della qualifica:

c'è stata un'evoluzione di cooperative più grosse che hanno deciso di aprire anche questa attività, questa può essere anche per il mediatore un'occasione di mobilità, se un giorno vuol fare qualcosa'altro la cooperativa glielo può assicurare. (int.2)

Per poter rispondere a questa realtà che si prefigura come particolarmente eterogenea e dinamica, emerge la necessità di ricorrere ad una corretta analisi della domanda rispetto alla richiesta di mediazione da parte del servizio committente. Questo permetterebbe una

corretta individuazione della risorsa più consona da attivare. Ovvero, avviare una riflessione su quali siano i nuovi ambiti di lavoro possibili per il mediatore, perché si attivi un servizio di mediazione in un ambito fino a poco tempo fa sprovvisto di questa figura e quali sono le “nuove” competenze per rispondere a questi “nuovi bisogni”.

Una corretta analisi della domanda è utile per ridefinire chi è, ad oggi, il mediatore linguistico-culturale. L'emergere di nuovi ambiti di lavoro e di nuovi soggetti negli ambiti della mediazione linguistica-culturale fa emergere la necessità di riflettere su un altro aspetto importante per la definizione del profilo professionale: il ruolo dell'esperienza di migrazione. A fianco dell'esperienza di migrazione, finora considerata anche nei diversi bandi come un requisito di base ed una caratteristica imprescindibile dalla figura stessa del mediatore, emerge la necessità di valorizzare ulteriormente quelle che sono le competenze. Significa saper leggere con attenzione i differenti ambiti di lavoro e dunque anche i bisogni e le domande che questi portano ed individuare quelle che sono le conoscenze e le competenze più attinenti. In tal senso, quanto emerso sembra sottolineare il ruolo formativo e professionale dei corsi universitari, anche in funzione dell'inserimento di soggetti che non hanno vissuto l'esperienza della migrazione. In tal senso ci si riferisce alle competenze piuttosto che alle appartenenze. Come precedentemente osservato, i bandi per l'accesso ai corsi per mediatori o le convenzioni attivate per i servizi di mediazione dovrebbero quindi permettere un più facile accesso anche a individui appartenenti al Paese ospitante, promuovendo una valutazione dei titoli che tenga conto delle competenze acquisite, relative a specifici corsi riconosciuti in ambito universitario.

Ne consegue tuttavia un ulteriore livello di complessità da affrontare, quello relativo alle diverse accezioni riferite al termine “mediatore”, “linguistico” e “culturale” dovute anche alla notevole autonomia acquisita più o meno recentemente tanto dagli Atenei che dalle Regioni. Pertanto, fermo restando la necessità primaria delle conoscenze in merito agli aspetti propriamente linguistici della mediazione, secondo alcuni intervistati, il profilo professionale deve però essere maggiormente centrato sulle competenze, sulla formazione di base

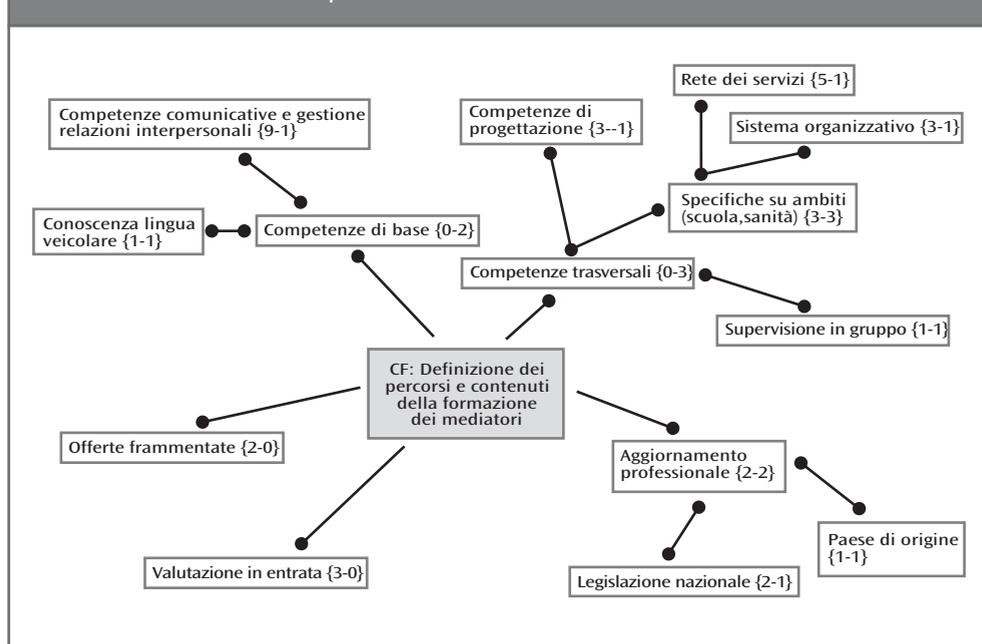
e sull'esperienza lavorativa, anche per evitare di cadere nel rischio della stereotipizzazione della cultura, della semplificazione del mediatore come rappresentante univoco di un insieme standardizzato, omogeneo e monolitico di norme e valori espresse dalla cultura di appartenenza:

questa enfasi sul mediatore linguistico-culturale come rappresentante della cultura appartenente alla persona è un po' una specie di finzione retorica perché stereotipizza di nuovo la cultura a cui appartiene. (int.1)

è da rivedere questa figura per cui deve essere straniero, preferibilmente immigrato perché si escluderebbe tutta una serie di soggetti. In alcuni corsi permane che debba essere un immigrato. (int.5)

5. Definizione dei percorsi e contenuti della formazione dei mediatori

FIGURA 2 – Definizione dei percorsi e contenuti della formazione dei mediatori



Il tema delle competenze come elemento centrale per la definizione del profilo professionale dei mediatori linguistico-culturali apre il tema relativo alla formazione.

Sulla formazione, un aspetto critico evidenziato è la presenza di un complesso universo di offerte formative talvolta eterogenee e molto diversificate tra loro, alcune anche molto diverse sotto il profilo dei contenuti. Questa realtà così frammentata rischia inoltre di portare gli individui ad avere aspettative non sempre realizzabili in merito agli sbocchi occupazionali successivi. La definizione di criteri standard relativi alla formazione sembra essere un requisito fondamentale, anche in funzione del riconoscimento della qualifica professionale ottenuta dal percorso formativo:

c'è una forte domanda ma un'offerta indifferenziata, plurima e frammentata, ormai si moltiplicano i percorsi formativi in questo senso (int.1)

Dalle interviste viene sottolineata l'esigenza di comprendere quali siano le competenze di base, tra cui la perfetta conoscenza della lingua veicolare, ed emerge in modo particolare la formazione sulle competenze comunicative e relazionali, saper essere empatici ed affrontare anche situazioni in cui è necessario comunicare nella forma adeguata come ad esempio nei contesti sanitari in riferimento alla "comunicazione della cattiva notizia" o negli ambiti in cui è centrale la presenza di minori e quindi gli aspetti relazionali e comunicativi specifici.

Gli elementi che maggiormente caratterizzano la formazione di base dei mediatori linguistico-culturali sembrano dunque essere la competenza comunicativa, l'empatia, l'ascolto attivo, saper porre attenzione alla comunicazione verbale e non verbale. Essi sono nodi cardine, la cui presenza nei percorsi formativi risulta essere un indice della qualità dei contenuti:

noi abbiamo dato un enorme spazio a come funzionano le comunicazioni per vedere che quello che viene letto come differenza culturale è proprio l'ostacolo da cui uscire. (int 4)

Tuttavia, anche rispetto all'ampliamento dei contesti lavorativi nei quali si svolge la mediazione linguistica-culturale, sembrano neces-

sarie anche alcune competenze trasversali, in alcuni casi spendibili su più aree lavorative, in altri specifiche per i diversi settori come ad esempio la conoscenza dell'insieme dei soggetti facenti parte della rete dei servizi presenti (enti/realità associative, ecc.) ed in senso più generale le competenze utili per la lettura e la comprensione dell'ambiente sociale, dei ruoli e delle funzioni del sistema nel quale il mediatore opera:

anche conoscenza della rete dei servizi presenti in città. (int.5)

ogni istituzione per esempio quella sanitaria ha un suo ordine del discorso, un suo contesto comunicativo dove esistono già dei conflitti interni tra il ruolo del tecnico o infermiere, quindi il mediatore deve trovare degli alleati o non sollecitare ancora di più questo conflitto è importante, quindi la comprensione dell'istituzione in cui ci si muove. (int.1)

Si è detto che gli ambiti di lavoro vanno differenziandosi ed ampliandosi, comprendendo anche contesti che in un primo momento non necessitavano di mediatori (alcuni di questi ad esempio nel settore privato, come le banche, servizi assicurativi ma anche più specificamente nei contesti lavorativi in cui vi è una particolare attenzione verso il personale immigrato). In funzione di questi nuovi ambiti di lavoro e delle occasioni che essi sembrano rappresentare per lo sviluppo della professione, risulterebbero fondamentali competenze ulteriori come quelle relative alla progettazione degli interventi di mediazione da parte dei mediatori stessi. Questa indicazione riguarda anche le necessarie competenze in ambiti che vanno oltre la progettazione degli interventi di mediazione nei servizi e che comprendono anche la progettazione degli interventi formativi stessi, caratterizzandosi in tal senso come uno strumento di *self-empowerment* dei mediatori:

il tema della progettazione, dove devi ampliare le proprie competenze c'è anche il discorso di avere capacità di progettazione dei propri interventi ma anche in generale, è un ulteriore ambito di professionalità da arricchire (int.6)

Tra le caratteristiche di una buona formazione vengono citate le modalità formative centrate sul gruppo. La dimensione di gruppo diviene in tal senso uno strumento in grado di promuovere la riflessione con-

divisa sulle pratiche e sulle modalità di lavoro. Se da un lato si intende il gruppo come strumento formativo, dall'altro il gruppo si rivela utile anche come momento in cui possono essere condivise le competenze acquisite nelle esperienze di lavoro e permetterebbe così una supervisione ed un supporto non solo centrati sul singolo intervento e sul singolo professionista ma focalizzate sul gruppo stesso. In tal modo le persone diverrebbero elementi attivi dello stesso processo di apprendimento.

Un altro aspetto cardine positivo della formazione è la presenza di momenti di valutazione in entrata, in modo da poter effettivamente svolgere una sintesi tra le competenze eventualmente già possedute e quelle da implementare o fornire. Alcuni strumenti possono essere i colloqui in ingresso circa le motivazioni al lavoro ma anche l'utilizzo di strumenti standardizzati come questionari o scale di valutazione, ove possibile. Talvolta, occorrerebbe anche una valutazione in uscita rispetto ai percorsi formativi. Sebbene esistano momenti di verifica delle competenze acquisite sia nella fase finale che in quella intermedia, tali attività dovrebbero essere inserite in maniera strutturale nei corsi.

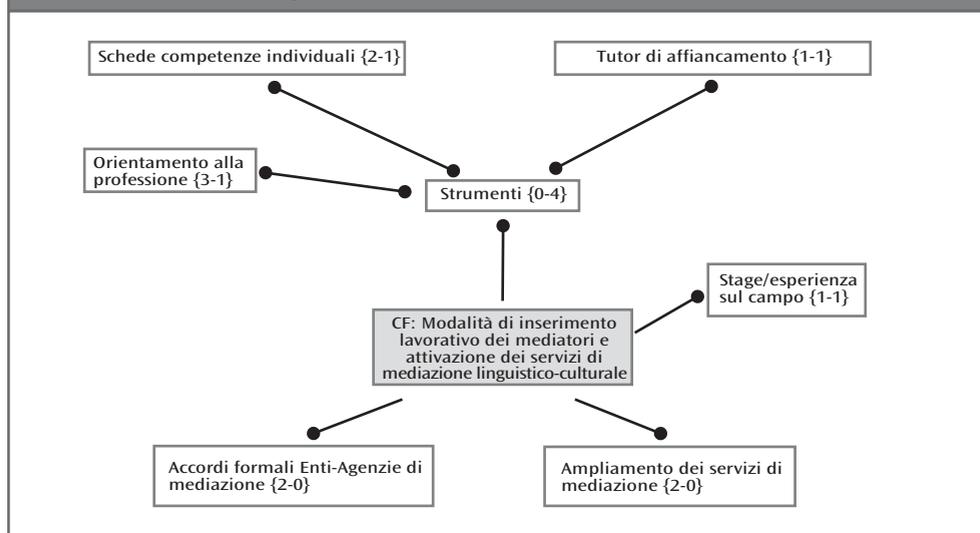
Un altro aspetto di buona prassi nella formazione sono le azioni volte all'aggiornamento professionale, affiancato al momento lavorativo. Si tratta di elementi che rientrano in un quadro di formazione e di apprendimento continuo, possibilmente erogate dalle agenzie di mediazione in accordo con gli enti committenti e che rientrano nel curriculum del mediatore linguistico-culturale. Tra i temi più importanti su cui basare gli interventi di aggiornamento professionali sono citati quelli relativi al Paese di origine e alla normativa in materia di immigrazione. Sono azioni che sembrano essere anche uno strumento di protezione per il mediatore rispetto alle continue evoluzioni della professione, ed in attesa di un riconoscimento più chiaro della qualifica professionale:

è molto importante anche la partecipazione a corsi di aggiornamento molto legati alla figura di mediazione perché da come lo vivo io e da quello anche che vedo è una figura in evoluzione ma anche in cambiamento. (int. 7)

c'è anche l'attività formativa relativa all'aggiornamento professionale rivolta a mediatori che hanno già esperienza. Ogni anno si cerca di fare un percorso di aggiornamento dalle 15 alle venti ore l'anno su temi connessi alla professionalità dei mediatori. (int.5)

6. Modalità di inserimento lavorativo dei mediatori e attivazione dei servizi di mediazione linguistico-culturale

FIGURA 3 – Modalità di inserimento lavorativo dei mediatori e attivazione dei servizi di mediazione linguistico-culturale



Il presente tema cerca di evidenziare quelle che potrebbero essere definite come buone pratiche in relazione all'avvio della professione del mediatore ed all'inserimento di questo nei servizi. Positive appaiono quelle esperienze in cui gli enti committenti hanno potuto realizzare degli accordi formali con le agenzie di mediazione per superare situazioni lavorative in cui l'azione di mediazione era basata su progetti particolarmente limitati nel tempo o con un monte ore relativamente basso. Gli accordi realizzati potrebbero essere considerati come indicatori di valutazione in merito al grado di integrazione dei servizi di mediazione nei diversi ambiti di lavoro. Essi appaiono anche come indicatori rilevanti di un certo livello di stabilità lavorativa per il media-

tore e contestualmente una sicurezza, per l'ente committente, di un servizio continuativo e di qualità attraverso la presenza di personale con competenze già acquisite, anche specifiche per quel determinato contesto lavorativo. In particolare viene citato l'esempio di alcune esperienze di questo tipo in ambito scolastico:

la cosa più interessante è che hanno fatto degli accordi formali con gli istituti comprensivi per fornire costantemente mediatori (int.2)

Parallelamente, anche per quanto riguarda il tema delle azioni volte all'inserimento lavorativo, il rilevato ampliamento degli ambiti in cui è richiesta la presenza di mediatori sembra essere un indice di come questa figura stia diventando sempre più centrale in un'ottica di società multietnica, come strumento di integrazione ed accesso ai diritti da parte di persone immigrate. In particolare nell'ambito delle cooperative sociali e delle associazioni sembrerebbero sussistere segnali di tale interesse. Un esempio citato è quello di cooperative avviate nell'ambito delle disabilità, che in questi anni si sono attivate nella mediazione linguistica-culturale. Occorrerebbe pertanto immaginare e strutturare un'interfaccia che abbia funzione di mettere in relazione e facilitare la comunicazione tra agenzie di mediazione, associazioni e cooperative sociali, Appare rilevante come questo elemento di sviluppo delle attività di mediazione si possa collocare in un dibattito più ampio sulle capacità di progettazione e microprogettazione, flessibilità e creatività:

si sono sviluppate attività di mediazione in cooperative sociali che fino a qualche anno fa si occupavano solo di disabili, e sono entrate nell'abito della mediazione interculturale. (int.2)

loro magari un po' lavorano anche da altre parti, con altre associazioni, hanno ormai individuato qui un punto di riferimento importante. (int.3)

Un aspetto che appare interessante è la strutturazione di un monte ore finalizzato all'orientamento alla professione, in modo particolare per coloro che non hanno certificate esperienze di lavoro o attestati relativi a corsi di formazione specifici. Con orientamento alla professione si

intende qui un processo non direttivo che riguarda la conoscenza e la sperimentazione delle proprie risorse (attitudini, interessi, esperienze, conoscenze, capacità). I percorsi di orientamento al lavoro citati nelle interviste possono essere considerati come una caratteristica positiva su cui valutare un corretto processo di avvio alla professione:

quando arriva un mediatore, a meno che non abbia già delle competenze o esperienze certificabili, è opportuno strutturare un piccolo percorso di orientamento alla professione, di poche ore. (int.5)

Ma come valutare le competenze possedute in funzione degli specifici ambiti di lavoro, spesso molto diversi tra di loro? Alcuni degli intervistati hanno indicato la possibilità di utilizzare delle schede relative a ciascun mediatore contenenti le competenze possedute, la biografia, e quanto utile per una corretta gestione della domanda di mediazione. L'utilizzo di schede sulle competenze diviene importante anche come strumento attraverso il quale vengono esplicitate le funzioni del mediatore, il suo ruolo ed il senso della professione. A livello organizzativo, la realizzazione di un sistema di definizione delle risorse presenti, ivi comprese l'insieme delle competenze possedute rispetto a quelle attese dall'ente committente può essere considerato sia uno strumento di buona gestione che come un elemento utile per l'analisi dei punti di criticità che potrebbero emergere a causa di potenziali incomprensioni sul ruolo e sulle funzioni della figura professionale del mediatore, come osservato rispetto alle criticità nella definizione delle mansioni del mediatore:

per ciascuno di questi mediatori c'è una scheda analitica rispetto alle loro competenze, biografie e quant'altro. (int.2)

la mediatrice a seconda di come è chiamata deve giocarselo questo ruolo. (int.3)

Un altro aspetto di buona prassi relativa alla fase di inserimento lavorativo è la presenza di un tutor, un collega con più anni di anzianità lavorativa ed esperienza in quel determinato contesto di lavoro. Contestualmente, potrebbe essere utile attivare momenti dedicati sulla formula degli stage e tirocini o comunque di periodi di speri-

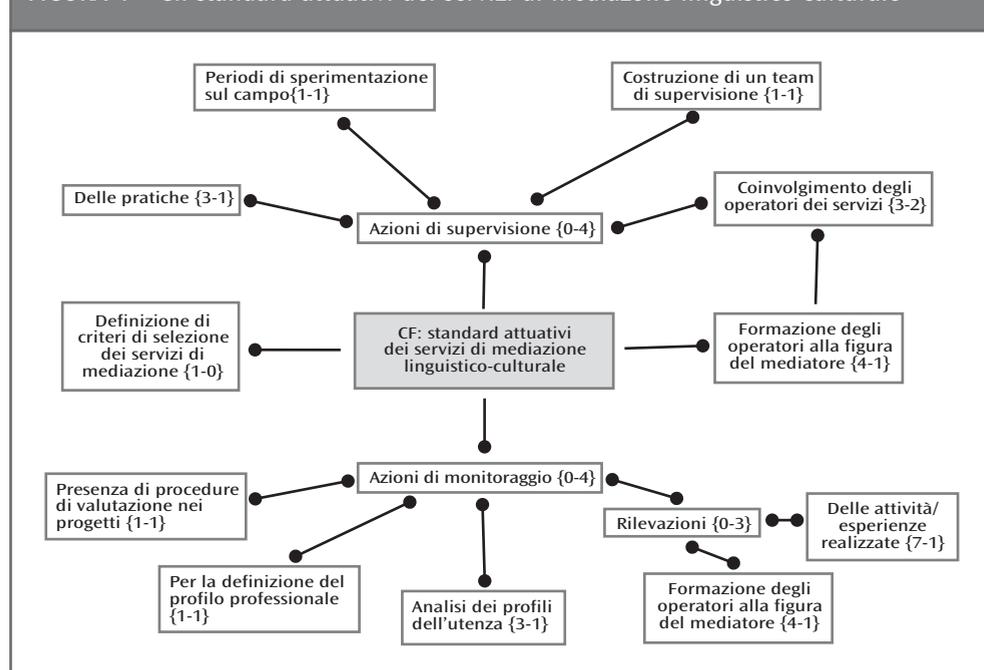
mentazione in enti pubblici e privati o associazioni. In tal senso viene anche sottolineata l'importanza della trasmissione di competenze operative derivate dall'esperienza concreta di altri mediatori, come valore aggiunto alla qualità del lavoro. Rispetto alla presenza di un tutor di affiancamento, questo assume un valore nella trasmissione di un sapere teorico o pratico; nella seconda dimensione relativa a momenti di stage, viene fatto riferimento ad un sapere acquisito e di autoresponsabilizzazione rispetto alla propria collocazione lavorativa ed all'ampliamento delle proprie capacità lavorative:

cerchiamo di fare una parte di tirocinio in cui affianchiamo il nuovo operatore ad un collega esperto almeno per un paio di settimane in modo che si possa rendere conto dell'ambito dove lavorerà. (int.5)

la qualità del lavoro viene dal dire cos'è l'esperienza concreta, cosa si è ricavato. (int. 4)

7. Gli standard attuativi dei servizi di mediazione linguistico-culturale

FIGURA 4 – Gli standard attuativi dei servizi di mediazione linguistico-culturale



Rispetto agli standard attuativi di un servizio di mediazione linguistico-culturale, il quadro appare piuttosto articolato. Con il termine 'standard' si intende un modello, una norma, su cui viene uniformata una data attività, un insieme di elementi che individuano le caratteristiche di una determinata prestazione e che ne consentono una concreta applicazione.

Il tema descrive gli elementi operativi, utili per la corretta gestione del servizio di mediazione e per la calibrazione dei modelli teorici con la pragmaticità necessaria allo svolgimento delle azioni sul campo. Dalle interviste sono emersi due aspetti principali: la presenza di azioni di supervisione e l'importanza di pratiche relative al monitoraggio. Tra le prime, alcuni intervistati citano la necessità di poter supervisionare le pratiche stesse dalla mediazione intese come la verifica del contenuto dei percorsi di mediazione, l'attinenza delle procedure con i modelli teorici di riferimento e l'attenzione particolare alle modalità operative, onde evitare il rischio di basarsi esclusivamente su modelli teorici in presenza di una realtà più complessa. Un terzo aspetto riguarda la necessità di definire dei criteri che permettano una valutazione delle agenzie di mediazione. Uno standard di efficacia ed efficienza attuativa che si riflette nel dispositivo della mediazione linguistica-culturale è la definizione di criteri con i quali vengono scelte le agenzie di mediazione. Pur essendo presente l'obbligatorietà di essere accreditate come agenzie formative, vengono citati come aspetti di particolare valore la presenza di mediatori con determinati anni di esperienza ed una percentuale di mediatori in possesso della qualifica professionale, oltre alla certificazione dell'agenzia.

La supervisione non comporta necessariamente una valutazione, ma implica la possibilità di avere una visione globale di quelli che sono i processi di mediazione. La complessità derivante da questo necessita di essere sostenuta dalla costituzione di un team di personale preposto alla supervisione stessa, riformulando se necessario l'organizzazione ed i ruoli nei servizi preposti a realizzare interventi di mediazione. Alcuni intervistati notano infatti come sia necessario un ripensamento della rete tra agenzie di mediazione, enti ed istituzioni, per arrivare alla creazione di un sistema di coordinamento condiviso,

un'”alleanza” tra soggetti per la comprensione e la modulazione della mediazione sulla base dei contesti di intervento:

potrebbe essere utile creare un sistema di coordinamento che possa fare una supervisione, una valutazione di quello che avviene. (int.1)

l'obiettivo è la riuscita e quindi è l'empiria che ti riporta a calibrare i modelli teorici per capire cosa significhi la mediazione, questo l'abbiamo capito con chi fa mediazione tutti i giorni. (int.2)

ci sono sedi di servizi dove conosci bene gli insegnanti della classe piuttosto che la ginecologa del consultorio, in questo caso crei un'alleanza. Questo gioco di alleanza si stabilisce perché hai un rapporto personale. (int.5)

Gli operatori che sono presenti nei diversi ambiti di lavoro assumono un ruolo importante nella definizione degli standard di attuazione di un servizio di mediazione, si pongono come “interfaccia sensibile” tra mediatore e servizio stesso e vengono riconosciuti come agenti attivi della mediazione e non soltanto figure “vicine” al mediatore, col quale condividono per alcune ore lo spazio di lavoro. Un elemento di buona pratica nell'attuazione del servizio di mediazione sembra quindi essere la possibilità di promuovere azioni che facilitino il coinvolgimento degli operatori: le occasioni di supervisione svolte in maniera condivisa potrebbero essere un'occasione utile in tal senso.

In alcuni casi potrebbero rivelarsi utili per gli operatori anche dei momenti di “preparazione”, o di vera e propria formazione all'arrivo del mediatore, in modo da poter rendere esplicite le aspettative, le conoscenze, i dubbi circa l'inserimento di questa figura nell'organizzazione. Infatti, un elemento critico emerso dalle interviste sembra essere talvolta l'errata comprensione o la preparazione verso ciò che il mediatore si avvia a realizzare, quali sono i suoi compiti, le sue funzioni e cosa comporta la mediazione stessa. Una supervisione in cui siano coinvolti anche gli operatori potrebbe essere un'occasione di approfondimento sul ruolo del mediatore nel servizio e sull'incidenza delle pratiche di mediazione nel servizio:

non c'è un sufficiente investimento da parte delle aziende, ma

in generale, sia nella formazione degli operatori ma anche nella preparazione degli operatori all'arrivo dei mediatori." (int.5)

il mediatore deve avere molto presente quello che deve fare e deve spiegare nello stesso tempo all'utente e all'operatore quale è il ruolo perché non sempre si sa quando viene richiesto l'intervento di mediazione culturale non è che non si sa, non è che si sa benissimo quello che può fare. (int.7)

La terza dimensione emersa relativamente agli standard attuativi è la presenza di un monitoraggio continuo e strutturato del servizio di mediazione. Il monitoraggio potrebbe riguardare la presenza di azioni di valutazione all'interno dei progetti, come criterio di qualità non solo relativo alle prassi delle agenzie di mediazione ma anche alla possibilità di verificare il corretto andamento del dispositivo della mediazione e l'esito che ne è seguito. Occorre sottolineare come la presenza di azioni di valutazione costituisca anche uno strumento per la rilevazione delle buone prassi inerenti i percorsi di mediazione, favorisca la realizzazione di una "cassetta degli attrezzi" del mediatore ed aiuti a produrre conoscenza in merito alla definizione del profilo professionale in maniera più attinente a quanto avviene sul campo.

Alcuni progetti fatti bene avevano già strumenti di valutazione all'interno, il mediatore ogni giorno doveva precisare cosa faceva, come il colloquio, accompagnamento al lavoro, di processo e di esito. (int.2)

il profilo che è uscito ha cercato di rispondere anche ad una serie di quesiti e di situazioni ibride che si erano già realizzate nel territorio che avevano bisogno di una formalizzazione in termini di profilo. (int.2)

Altri aspetti su cui dovrebbe essere calibrato un monitoraggio sistematico sono la presenza dei mediatori nei servizi per individuare quali sono i bisogni espressi dal territorio, dove si concentrano maggiormente i servizi di mediazione e dove si avviano nuove sperimentazioni. Un ulteriore fine di questo monitoraggio è quello di poter poi valutare i criteri di attuabilità (aspetti positivi e criticità) e la possibilità, derivante dall'assumere dati di tipo quantitativo, di poter confrontare in modo sistematico le diverse esperienze, sia quelle passate che

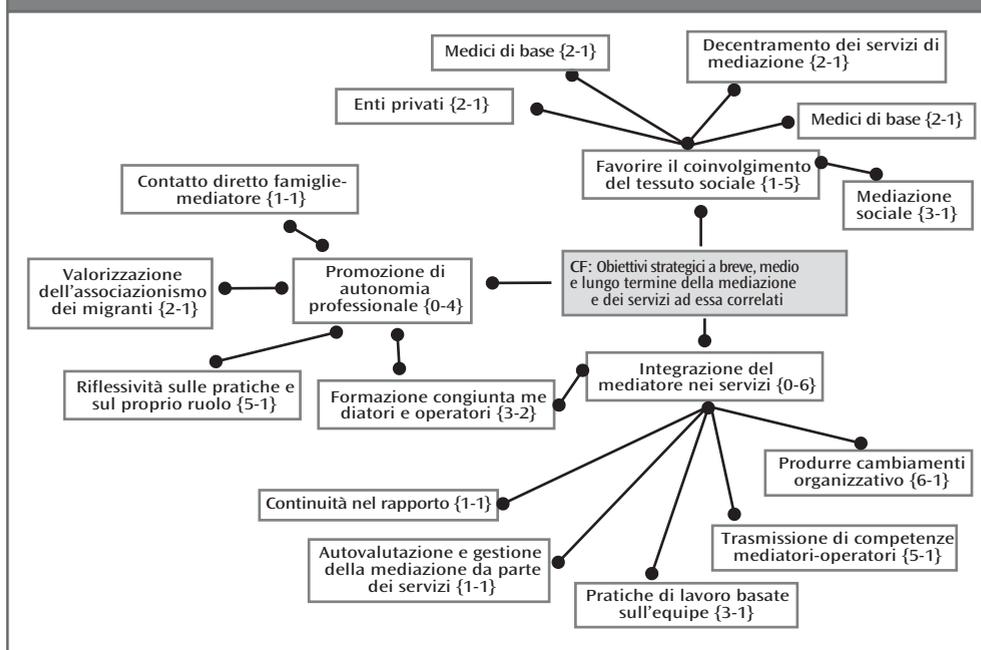
quelle realizzate da nuovi soggetti in nuovi contesti. L'obiettivo è dunque quello di raccogliere informazioni per ottimizzare un servizio sulla base delle esperienze concrete:

fare un monitoraggio sulla presenza dei mediatori interculturali nei servizi sanitari, sociali, scolastici, nei servizi al cittadino come urp, anagrafe. (int. 2)

questa relazione, valutando il numero delle persone, i casi seguiti, i casi dove non solo la mediazione ma sono stati seguiti hanno avuto una soluzione questa è una valutazione positiva e per questo motivo che comunque il servizio va avanti ormai da tantissimi anni. (int.7)

8. Gli obiettivi strategici a breve, medio e lungo termine della mediazione e dei servizi ad essa correlati

FIGURA 5 – Gli obiettivi strategici a breve, medio e lungo termine della mediazione e dei servizi ad essa correlati



L'obiettivo in senso generale che si pone la mediazione linguistico-culturale, a prescindere dal contesto nel quale si svolge, è quello di

favorire il raccordo fra soggetti di culture diverse. Ovviamente i diversi contesti nei quali la mediazione si svolge (da quello scolastico o sanitario a quello sociale, per citarne alcuni), comportano la necessità di applicare procedure diverse anche rispetto ad obiettivi che possono essere molto distanti tra loro: si pensi ad esempio alle possibili differenze tra una mediazione svolta in un istituto penitenziario ed una realizzata in un ufficio dell'anagrafe o in una scuola.

Tuttavia, dalle interviste sono emerse alcune indicazioni circa i possibili obiettivi strategici che potrebbero essere un punto di riferimento importante per le azioni di mediazione basate su pratiche consolidate. Si tratta di definire delle linee guida in grado di cogliere qual è il percorso strategico della mediazione nell'ambito di un sistema caratterizzato da buone prassi.

In letteratura è ampiamente riconosciuto il ruolo del mediatore linguistico-culturale come figura avente la funzione di facilitare e promuovere l'inserimento della persona immigrata nel tessuto sociale ed istituzionale. Parallelamente, significa anche "aprire" il tessuto sociale al mediatore ed alla persona immigrata in un percorso che da unidirezionale (dall'utente alla comunità) diviene bidirezionale, coinvolgendo anche attori che sono al di fuori del triangolo della mediazione. Pragmaticamente, viene indicata la necessità di coinvolgere soggetti appartenenti al mondo del privato (non solo quello sociale), i medici di base e favorire la realizzazione di sportelli di mediazione anche negli uffici decentrati, nei servizi più territorialmente vicini al cittadino come ad esempio nei Quartieri. In quest'ottica, la mediazione concretizza la sua dimensione sociale, divenendo agente in grado di promuovere non solo l'incontro e la comprensione tra culture diverse, ma anche la partecipazione, il confronto ed il coinvolgimento di più attori nella comunità. Occorrerebbe svolgere una riflessione approfondita su come questo obiettivo si configuri attraverso una strategia di *empowerment* di rete mirata alla promozione di sinergie tra i vari soggetti istituzionali e non nel territorio e attraverso l'unione delle diverse competenze e risorse:

devi lavorare con i medici di base, con tutti i servizi di base del territorio per prevenire e fare in modo che chi ha un male lieve

non vada immediatamente al pronto soccorso e per fa ciò devi costruire un legame di fiducia col medico di base [...] ci deve essere informazione su questo. In campo ci sono altri attori (int.2)

In questo territorio la politica complessiva è stata quella di dire non facciamo uffici unici per gli immigrati ma attrezziamo tutti gli uffici perché riescano a comunicare anche con questi nuovi utenti. (int.4)

non possiamo neanche immaginare di mettere in campo la mediazione culturale se non la immaginiamo come un processo complessivo che collega appunto il sociale al sanitario e che si innesta sui processi sociali. Quindi sicuramente bisogna rimanere al significato originale che non è solo relegato agli stranieri ma anche mediare tra estremi, tra soggetti, trovare una posizione intermedia di mediazione sociale (int.8)

Un altro obiettivo emerso nelle interviste su cui incentrare le azioni di mediazione appare essere quello basato sullo sviluppo dell'autonomia dei mediatori stessi attraverso l'implementazione di abilità, di iniziativa nell'affrontare i problemi e di spirito cooperativo. Anche in questo caso è interessante notare come i concetti espressi risultino affini a quelli che si trovano nella letteratura sull'*empowerment*. In questo caso, alcuni esempi sono la possibilità di gestire gli spazi di autonomia potenziali nel rapporto con gli utenti (prevalentemente si fa riferimento all'ambito scolastico, in cui talvolta è necessario considerare non soltanto il rapporto tra studente ed istituzione scolastica ma anche le relazioni di questi con le famiglie, come sottolineato nel capitolo 2). In questo contesto, è opportuno anche valorizzare quelle esperienze di associazionismo auto-organizzato di cui si rendono partecipi alcuni gruppi di mediatori, in particolare composti da donne.

Tra gli strumenti indicati vi sono la messa in opera di momenti di formazione individuale e di gruppo che stimolino le capacità di autoriflessività sul proprio ruolo, sul contesto e sulla metodologia di lavoro. L'autoriflessività verso il proprio metodo di lavoro e gli strumenti utilizzati può divenire un aspetto essenziale nella determinazione di un corpus di competenze e di conoscenze circa la propria professione, una risorsa da mettere in rete con gli altri mediatori:

che i mediatori imparassero anche a fare un'autovalutazione o comunque dare conto, fare delle relazioni sul processo e far cogliere a chi legge un po' tutti gli aspetti positivi e negativi. (int.1)

sono formate in un certo modo, facciamo un team di lavoro, noi lavoriamo sempre di più insieme perché ci si rivede anche a piccoli gruppi secondo l'intervento che si sta facendo, si continua a costruire e decostruire. (int. 3)

Il grado di integrazione del mediatore nei servizi è un altro elemento di buona prassi nell'ambito della mediazione, e diviene obiettivo nel momento in cui si concretizza il rapporto tra agenzia di mediazione ed ente committente, come punto qualificante della strategia a medio e lungo termine della mediazione. Tra i criteri per la rilevazione di questa prassi vi sono la stabilità e la continuità del rapporto di lavoro, la presenza di momenti di valutazione della mediazione e di spazi per la gestione diretta della mediazione da parte dell'ente committente. L'integrazione è quindi un elemento rilevabile come si è detto rispetto alla stabilità del rapporto tra mediatore ed ente, ma anche dal grado di "accesso" dell'ente alla mediazione stessa. In tal senso, l'insieme di mansioni che prima potevano apparire scollegate dalle funzioni del mediatore, in un quadro di integrazione o di "mediazione integrata" possono essere indice di un'effettiva cooperazione:

l'ospedale interculturale non è quello che ha un servizio di mediazione ma è quello che imposta, gestisce a valuta. (int. 5)

inserimento della mediazione e mediatore all'interno del servizio dove il mediatore non va lì solo chiamato di volta in volta ma è soggetto che insieme ad altre figure del servizio segue la crescita del servizio stesso, è inserito in una equipe che insieme definisce anche meglio l'operato della mediazione o del servizio nel suo complesso. (int.6)

la delega di funzioni altre, mediatrici che compilano le cartelle cliniche o rispondono al telefono, questo non è integrazione, ma può avere un senso se c'è una logica di integrazione del servizio. (int.5)

L'obiettivo di favorire l'integrazione tra mediatore e servizio può richie-

dere l'attivazione di una strategia operativa basata anche sulla promozione del lavoro d'equipe, ovvero del grado di interconnessione tra operatori e mediatori. Questa integrazione, per alcuni intervistati, può favorire la trasmissione di competenze di mediazione agli operatori e viceversa competenze inerenti il servizio e la rete ai mediatori. Lo spazio della mediazione, in certi casi percepito come ambiguo perché difficilmente circoscrivibile nei limiti di una precisa figura professionale, diviene così uno spazio di condivisione in cui è possibile e meno "rischioso" esplorarne i confini.

In quest'ottica, un ulteriore obiettivo del mediatore (e delle agenzie di mediazione) è quello di confrontarsi con la necessità di pensare la mediazione come una competenza che non può essere soltanto di una parte, ma diffusa e reciprocamente discussa a ciascun livello dei soggetti che vi fanno parte.

la mediazione non può essere delegata ad una figura ma è una competenza che deve essere diffusa ed a ciascun operatore spetta una porzione di mediazione. (int.6)

Talvolta la mediazione trasforma i conflitti in ambito istituzionale, nella classe, nella scuola, crea a valanga la possibilità di nuove trasformazioni se i soggetti hanno imparato da soli a rafforzare le loro capacità di negoziazione. (int.1).

Queste pratiche di mediazione così rielaborate comportano tuttavia un altrettanto necessario obiettivo da affrontare. Significa immaginare l'avvio di un processo volto ad un cambiamento sia nelle strategie di lavoro dei servizi che nell'organizzazione stessa nella quale opera il mediatore. Sia per quanto riguarda i bandi per l'attivazione del servizio di mediazione linguistica-culturale che nei progetti di intervento basati sul mediatore, occorre che sia esplicitato questo come ulteriore risultato dell'azione che si intende avviare. La mediazione implica il ripensamento dell'organizzazione nella quale va ad operare il mediatore in quanto non si limita ad essere parte "inerte" di un insieme già esistente, ma comporta la rimodulazione di ruoli e di procedure, la riformulazione di obiettivi e la lettura dei fenomeni migratori. In sostanza, l'integrazione del mediatore è un obiettivo che non può essere valutato soltanto in termini quantitativi relativi alla presenza

del singolo mediatore, ma dal grado con cui la mediazione stessa ha permesso di modificare un contesto, e metterlo in grado di adattare se stesso in funzione di poter fornire risposte ai nuovi bisogni che la mediazione porta con sé:

la mediazione si inserisce in un contesto organizzativo complicato, complesso e la mediazione lo complica, non lo semplifica. Nel momento in cui inserisci il mediatore in un contesto con una sua cultura organizzativa di cui è gelosissimo, in cui sono in atto processi di cambiamento conflittuali, è molto complicato. (int.5) professionista ed istituzione, chiedono proprio la costruzione di un livello diverso di rapporto che non è solo di comprensione linguistica ma anche di modificazione dell'istituzione in relazione a questo nuovo bisogno (int.1)

è una figura strategica nei prossimi anni e che c'è un dibattito in corso a livello anche nazionale sul ruolo, le funzioni, cosa deve fare, che un domani siamo consapevoli che se arriveremo a definire dei livelli minimi di prestazioni da assicurare in tutto il territorio nazionale anche sul versante dell'integrazione sociale dei cittadini stranieri probabilmente la presenza dei mediatori in alcuni servizi dovrebbe essere uno degli elementi base da assicurare a livello nazionale. (int.2)

9. Alcune conclusioni

La definizione del profilo professionale del mediatore linguistico-culturale è ancora un nodo critico che deve essere affrontato anche per evitare spazi di discrezionalità nelle mansioni, situazioni economiche precarie ed il rischio conseguente di un *turnover* elevato che porta alla dispersione e perdita di competenze ed esperienze. Strumenti per affrontare questi nodi possono essere la partecipazione dei mediatori alla definizione stessa di un profilo delle mansioni, ove possibile la formalizzazione di accordi coi committenti che definiscano già nelle prime fasi di avvio di un progetto di mediazione, le funzioni e gli aspetti economici.

Il profilo professionale deve essere anche aggiornato sulla base di una sempre più presente pluralità degli ambiti di lavoro dei mediatori. A tal fine occorre anche in questo caso una corretta analisi della domanda del tipo di mediazione richiesta e competenze richieste, un

approccio alla mediazione basato quindi sulle competenze (che circoscrivono il campo d'azione del mediatore) piuttosto che sulla sola appartenenza (che lascia spiragli di discrezionalità nella definizione delle mansioni) e dunque al possibile superamento nei bandi e nelle normative di riferimento, del mediatore come figura esclusivamente appartenente ad una cultura altra. Per gli intervistati, la formazione del mediatore dovrebbe comprendere oltre alle competenze di base anche competenze trasversali tra cui quelle progettuali, conoscenze circa la rete dei servizi nella quale il mediatore potrebbe operare ed il funzionamento stesso del sistema organizzativo dell'ente in cui lavora. Anche l'aggiornamento dovrebbe essere un criterio per la definizione di una buona formazione del mediatore, in particolare quello sul proprio Paese di provenienza e sulle norme in materia di immigrazione.

Tali indicazioni potrebbero essere una risposta alla presenza di una serie di offerte formative che spesso, per la loro eterogeneità, sembrano comportare difficoltà tanto negli aspiranti mediatori che negli enti stessi che si avvalgono dei servizi di mediazione. Anche l'inserimento lavorativo del mediatore appare una tappa su cui porre attenzione, da definire e da approfondire per individuare i criteri di efficacia ed efficienza rispetto alla messa in campo delle competenze acquisite. Tra i criteri individuati vi sono la strutturazione di ore all'interno della formazione dedicate all'orientamento professionale ed il supporto/monitoraggio delle prime fasi lavorative attraverso percorsi di formazione e lavoro (stage) o tutoraggio da parte dei colleghi con più anni di esperienza lavorativa. Le prospettive di lavoro sembrano potersi ampliare attraverso l'interesse sempre maggiore verso la mediazione linguistica-culturale anche da parte di enti (cooperative, associazioni) che operano in contesti diversi (handicap, marginalità, ecc.). Accordi formali tra enti committenti ed agenzie di mediazione possono costituire, ove possibile, un canale "stabile" di lavoro per il mediatore ed un elemento di sicurezza della qualità del servizio fornito.

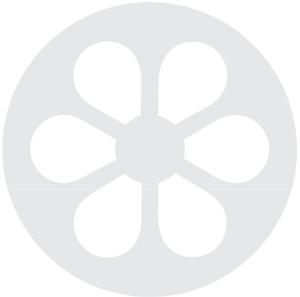
Gli standard attuativi si riferiscono alla capacità di individuare criteri oggettivi di buone prassi nell'applicazione dei servizi di mediazione. Gli strumenti indicati sono la supervisione delle azioni di mediazio-

ne attraverso sia l'analisi dei singoli processi (rapporto mediatore-utente) che il monitoraggio delle competenze acquisite sul campo. I servizi di mediazione potrebbero predisporre team di lavoro specifici sulla supervisione. Importante sembra essere anche il coinvolgimento degli operatori stessi dei servizi e la loro formazione alla figura del mediatore, parallelamente a momenti di formazione congiunta operatori-mediatori, in cui questi ultimi hanno la possibilità di supportare ed accompagnare i primi nell'universo culturale e normativo dell'altro (Belpiede, 2002). Ciò sembrerebbe consentire anche una migliore valutazione dei servizi, che non può prescindere dai diversi punti di vista dei soggetti sul campo.

Un altro elemento che appare rilevante è dunque il monitoraggio, ovvero la rilevazione della presenza o meno di criteri di qualità. Tra questi la presenza di azioni di valutazione nei progetti di mediazione, il monitoraggio dei profili professionali impiegati sul territorio e nei servizi e la presenza dei mediatori nei diversi ambiti di lavoro. Quali sono gli obiettivi relativi ai processi di mediazione, in riferimento alle buone pratiche? Le buone pratiche sembrano consentire anche il raggiungimento di "buoni" obiettivi.

Tra questi vi sono il coinvolgimento di attori altri rispetto alla mediazione per favorire l'attivazione di una rete sociale e la valorizzazione del tessuto civile (coinvolgimento di enti privati, medici di base) attraverso il decentramento dei servizi di mediazione, la promozione dell'intercultura (ove al mediatore non è richiesta la sola mediazione linguistica) ed il riconoscimento del mediatore linguistico-culturale come mediatore sociale. In questo senso, la mediazione culturale si struttura come "difesa" (*advocacy*) dei diritti dell'utente e come "sostegno" e aiuto ad una persona affinché utilizzi al meglio le informazioni e le strategie di intervento più efficaci per risolvere i propri problemi. Occorre però centrare l'attenzione anche sulla promozione dell'*empowerment* del mediatore stesso affinché divenga agente di cambiamento, quindi favorire il contatto diretto con l'utenza (significa anche avere autonomia e strumenti per approfondire i casi piuttosto che informazioni esclusivamente veicolate dal committente); valorizzare ove possibile l'associazionismo e stimolare l'autoriflessività sulle

proprie pratiche e sul proprio ruolo, riconoscendo il valore di svolgere anche una funzione di verifica e riprogettazione dei servizi in chiave multiculturale. Infine, un ulteriore obiettivo è l'integrazione del mediatore nei servizi nei quali opera: l'organizzazione di appartenenza è un punto di riferimento fondamentale, una cornice che delinea i contorni del proprio ruolo e del proprio mandato professionale (Bruno, Kaneklin, Scaratti, 2005). In tale senso occorrerebbe favorire l'incontro tra mediatori ed operatori e valutare strumenti ed accordi tra enti committenti ed agenzie di mediazione che consentano la continuità del rapporto di lavoro. Questi obiettivi aprono delle sfide che implicano non soltanto l'attivazione di reti ma anche la trasformazione ed il cambiamento dell'organizzazione e del sistema più ampio nel quale opera ed è presente il mediatore.

CESVS  **T**

Capitolo 4

La mediazione vista dall'interno: i mediatori sul campo

di Alessandro Morandi

1. Intervista ad un mediatore linguistico-culturale di lingua rumena

Il mediatore linguistico-culturale al momento dell'intervista lavora in un'agenzia di mediazione, dove si occupa di *tutoring* e monitoraggio.

I diversi ambiti nel quale un mediatore linguistico-culturale può lavorare e le eventuali differenze riscontrate

Gli ambiti possono essere diversi, da quello scolastico a quello sanitario o di pubblica sicurezza (tribunali, questure, ecc.). Pur essendo la mediazione linguistico-culturale il riferimento, ciò che viene percepito come differente sono i "rapporti con gli utenti", sui quali incide la natura del servizio: in alcuni casi è richiesta una mediazione più "di tipo linguistico", una sorta di "interpretariato", soprattutto dove gli utenti sono numerosi ed i tempi limitati. In altri contesti, come ad esempio in quello scolastico, emerge l'importanza dell'aspetto relazionale della mediazione ad esempio nel rapporto tra insegnante ed alunno e tra questi e la famiglia dello studente.

La natura del rapporto con gli altri operatori del servizio nel quale lavora il mediatore linguistico-culturale

Sembra essere presente una fase iniziale di "conoscenza reciproca", nella quale capita che il mediatore linguistico-culturale ha talvolta la necessità di "spiegare" il proprio ruolo e le proprie funzioni. È comunque questa una fase molto importante, perché è qui che si può costruire quella "fiducia" necessaria all'integrazione del mediatore linguistico-culturale nell'organizzazione. In funzione di questo, il mediatore deve "aver chiaro" ciò che "deve fare" e quello che "non può fare" e saper trasmettere all'operatore la sicurezza delle proprie

competenze.

Riguardo all'utenza, risulta particolarmente interessante come il mediatore debba relazionarsi co-costruendo con la persona la propria figura: perché il mediatore è lì, cosa rappresenta e quali risorse può significare per l'utente. Talvolta, un aspetto di difficoltà è proprio trasmettere all'utente il valore di questa professione, nel senso di competenze messe a disposizione e come forma di diritto dell'utente straniero, piuttosto che una forma di aiuto informale tra pari. La causa di questa difficoltà dell'utente di riconoscere la figura professionale del mediatore può essere dovuta ad un rapporto "discontinuo" con questo servizio, utilizzato a seconda delle necessità del momento.

Il mediatore linguistico-culturale come "anello" della rete dei servizi

Oltre a rappresentare una risorsa per l'utente e per il servizio nel quale lavora, emerge la rilevanza del mediatore come "interfaccia" tra differenti servizi o enti a cui fanno riferimento i cittadini stranieri. L'eterogeneità dei contesti lavorativi nel quale il mediatore può trovarsi a lavorare, può essere anche considerata un aspetto positivo, perché permette a questa figura di avere competenze trasversali ed una visione d'insieme delle pratiche e delle procedure che permettono di muoversi nella rete dei servizi. In tal senso, il mediatore è anche colui o colei che "trasmette" l'informazione da un servizio all'altro, occupando così una posizione di mediatore "tra" servizi oltre che "nei" servizi. Un esempio tipico sono le procedure per il rinnovo del permesso di soggiorno, dove spesso si rendono necessari documenti ottenibili in uffici differenti, dalla questura al centro per l'impiego.

La complessità di alcune procedure e pratiche è spesso evidenziata anche da persone italiane, ma per l'utente straniero queste possono essere vissute come vere e proprie barriere, che il mediatore può aiutare a scalare, migliorando allo stesso tempo "il servizio di entrambi gli uffici".

Le competenze del mediatore linguistico-culturale

Un mediatore dovrebbe, prima di tutto, "saper ascoltare". Ascoltare significa per l'intervistato non soltanto essere in grado di riconoscere

e comprendere i bisogni dell'utente ma anche saper gestire le proprie emozioni, il proprio carattere personale ed essere capaci di "gestire il conflitto", in particolare quello che in alcuni casi si presenta tra utente e servizio. Un punto di criticità è infatti anche in questo caso il percorso tra procedure e servizi diversi che l'utente compie prima di arrivare dal mediatore, e questo può essere causa di stress e di frustrazione che possono "riversarsi" sul mediatore. Saper essere pazienti e "capire queste dinamiche", "accogliere l'utente" sembrano essere requisiti fondamentali per una buona ed efficace mediazione.

La preparazione del mediatore linguistico-culturale, soprattutto nelle prime esperienze di lavoro, può sicuramente aiutare, anche se poi per l'intervistato contano molto le "sfumature" che si è in grado di dare al proprio carattere. Il lavoro diviene dunque strumento di crescita anche individuale, attraverso l'esperienza e la ridefinizione di sé; anche perché le situazioni nella pratica possono "non essere come da manuale". La "neutralità" del mediatore può quindi essere messa in crisi, ed è lecito accettare questo aspetto poiché è tramite il riconoscimento di questa "contaminazione" che il mediatore può sviluppare quella capacità di ascolto sopra citata.

Un ulteriore aspetto che il mediatore dovrebbe arrivare a saper riconoscere ed affrontare può essere la percezione di "rifiuto" della mediazione da parte dell'utente, esperienza che capita soprattutto con le persone immigrate che da molti anni sono in Italia.

Infine, una ulteriore competenza riguarda le conoscenze sul Paese di origine del mediatore e quindi dell'utente, ovvero l'aggiornamento sulle normative, le prassi e le procedure attuali, non soltanto quelle presenti nel Paese ospitante ma anche quello di provenienza. Queste informazioni di solito si acquisiscono tramite un "auto-aggiornamento", ovvero dall'interesse del mediatore nel saper cercare le notizie e gli aggiornamenti anche al di fuori del contesto lavorativo. Si sottolinea dunque la necessità di un "aggiornamento continuo", in particolare rispetto alle normative sull'immigrazione ma anche quelle che regolano il funzionamento dei diversi servizi, enti e strutture. Tra gli strumenti citati come buone prassi nella formazione del mediatore linguistico-culturale possono esserci l'analisi di casi, corsi, ma anche

esercitazioni e simulazioni di colloqui.

Il lavoro di equipe nella mediazione linguistico-culturale

Il mediatore è un professionista che può lavorare da solo, ma spesso capita anche che nello stesso contesto lavorativo lavorino più mediatori, e questo viene evidenziato come una risorsa. Lavorare insieme può dare la possibilità di “scambiare informazioni”, “dare e ricevere supporto” nei momenti e nelle situazioni che appaiono più critiche: “lavorare in una squadra porta sicuramente a lavorare in modo migliore”. Il gruppo assume per la persona un valore aggiunto alla propria professione, non soltanto “sul campo” ma anche in fase di formazione e di valutazione delle proprie attività e dei casi affrontati. È importante la “condivisione delle esperienze”, occasione che si presenta nelle riunioni in cui si descrivono e si riportano esempi di situazioni, casi difficili o lunghi, che possono servire sia per i nuovi arrivati, che per essere “analizzati” collettivamente.

In alcuni contesti di lavoro, come ad esempio in ambito sanitario, queste condivisioni risultano essere estremamente importanti per la definizione della propria professione, onde evitare il rischio che il mediatore sia identificato con il personale sanitario, e quindi a cui siano attribuite competenze e mansioni che non lo riguardano. Un mediatore alle prime esperienze può infatti essere in condizioni di difficoltà da questo punto di vista, sia rispetto alle richieste dell’utenza che a quelle degli altri operatori.

Il lavoro di equipe può anche essere utile per acquisire competenze e saperi che possano metterlo in grado, grazie all’esperienza di altri più “anziani”, di saper correttamente gestire la relazione con l’utente in casi di disagio particolare, ad esempio in situazioni in cui si lavora con minori, famiglie marginali o casi di lutto o di grave malattia.

Come può definirsi una mediazione andata a “buon fine”

La presente domanda riguardava la rappresentazione dell’intervistato circa il significato di una conclusione “positiva” di un percorso di mediazione, e quello che invece potrebbe essere una mediazione conclusasi con un “insuccesso”.

Per la persona intervistata, una buona conclusione non è propriamente un successo ma un “obiettivo raggiunto” da una mediazione condotta all’“interno dei parametri giusti”. Un indicatore di una mediazione andata a “buon fine” è veder tornare le persone ed essere riconosciuti come coloro che hanno saputo fornire un aiuto significativo, oppure che hanno saputo spiegare con esattezza le procedure per ottenere un certo servizio senza problemi. Una “buona mediazione” è considerata invece come quell’azione di sostegno che offre alla persona le “possibilità di scelta”. Questo aspetto è molto importante perché evidenzia come la mediazione non sia meramente il fornire informazioni, comunque utili, ma sia proprio una forma di quello che si potrebbe definire *empowering* della persona, ovvero mettere in grado l’individuo di poter operare una scelta attraverso la comprensione e l’acquisizione di competenze ulteriori: “deve essere l’utente a scegliere il percorso migliore per sé”. Per questa azione è necessario il lavoro svolto nella corretta spiegazione dei termini e dei significati che questi hanno nelle diverse lingue. Significa trasmettere non solo il senso di una procedura, ma quelli che sono i contenuti, il significato delle parole. Talvolta, infatti, il problema non è la comprensione di una determinata procedura, ma “il perché” di questa ed il significato che essa assume nel contesto sociale, superando la fase della “traduzione” ed entrando nel campo della consapevolezza.

Rispetto a questo punto, la necessità è quella di trovare le “sfumature” adatte per trasmettere il significato di una parola, ad esempio, che non ha un suo corrispettivo nella lingua di origine della persona. Considerando anche le differenze legate alle differenti zone territoriali di provenienza tanto del mediatore quanto dell’utente, le quali comportano stili di vita diversi, “modi di dire” e “di fare” differenti.

Gli aspetti di soddisfazione e di criticità del lavoro del mediatore linguistico-culturale

Una delle difficoltà citate è quella derivante dal fatto che la figura professionale del mediatore non appare “riconosciuta”, come per fare un esempio lo è quella dell’assistente sociale. Questo comporta sul lavoro la necessità di “guadagnare la fiducia” attraverso la definizione

di ciò che è il mediatore in relazione agli altri operatori con cui si trova a condividere gli spazi fisici e relazionali sul lavoro. Perciò occorre spesso “dimostrare la propria professionalità e competenza”.

Tra gli aspetti positivi è citato il valore di questa professione che può “arricchire” la persona, dare soddisfazioni soprattutto in termini di acquisizione di risorse relazionali. L’aspetto delle relazioni interpersonali nella mediazione linguistico-culturale emerge come aspetto centrale del lavoro, il quale permette di conoscere persone diverse, situazioni ed esperienze di vita che in questo senso sono una fonte di crescita interiore in un processo continuo di “dare e ricevere”. Allo stesso tempo però è anche questa la sfida forse più grande con cui il mediatore si trova a confrontarsi: individuare il margine di questa relazione in cui collocarsi per comprendere le situazioni degli altri, uno spazio di condivisione, di “tensione positiva” reciprocamente riconosciuto insieme all’utente, oltre il quale il mediatore è un supporto ma allo stesso tempo un professionista.

La comprensione e l’analisi della domanda dell’utente sono per l’intervistato una ulteriore competenza necessaria, in quanto permette di ridefinire le aspettative verso la mediazione e capire quali sono gli aspetti sui quali il mediatore può legittimamente lavorare.

In conclusione, il lavoro del mediatore linguistico-culturale è una professione che si impara, ma per la quale ci deve essere anche un forte investimento personale, essere disponibili ad affrontare situazioni anche ogni giorno diverse tra di loro. Sotto una luce positiva questa “dinamicità” è sicuramente un aspetto che per alcuni può essere fonti di stimolo, ma per altri anche una caratteristica da dover gestire e governare con particolare attenzione.

2. Intervista ad un mediatore linguistico-culturale di lingua araba

Il mediatore linguistico-culturale al momento dell’intervista lavora nel settore socio-sanitario e scolastico.

La caratteristiche principali del proprio lavoro di mediazione linguistico-culturale

Per svolgere questo lavoro è prima di tutto importante partecipare ai corsi di qualifica professionale, per avere un quadro più “strutturato” di cosa il mediatore si appresterà a fare. La partecipazione ai corsi può fornire, oltre ad una migliore preparazione, anche una “sicurezza” maggiore in se stessi.

Inoltre, è un lavoro che per la sua natura relazionale implica il doversi confrontare con situazioni spesso difficili sotto il profilo umano: alcuni utenti provengono infatti da contesti sociali estremamente problematici, ad esempio povertà e guerre, ma anche con problematiche individuali molto complesse da affrontare, come problemi di salute o nel caso di minori.

È anche per questi motivi che nel lavoro di mediazione difficilmente è possibile essere del tutto “neutri”, e questo aspetto di “coinvolgimento” emotivo viene spesso riflesso nei rapporti quotidiani, nella propria famiglia. Tuttavia, ci sono anche momenti positivi, di “gioia” quando il supporto fornito ha aiutato le persone in una determinata situazione, e questo è sicuramente una “gratificazione” rispetto alla professione.

Il rapporto con gli operatori nei servizi e con la rete dei servizi

Proprio per le situazioni complesse sopra citate è importante la presenza ed il sostegno degli altri servizi e strutture presenti sul territorio. Le relazioni si costruiscono comunque prevalentemente con gli operatori del servizio nel quale quotidianamente il mediatore opera, è importante perciò la rete che si struttura nell’ambito lavorativo.

Una possibile criticità sta quindi nel far comprendere il ruolo del mediatore e quali siano le sue competenze. Il mediatore ha la necessità di comprendere una determinata situazione, quali siano le necessità dell’utente e/o la sua condizione in senso generale, non soltanto per quel determinato problema per il quale si rivolge al mediatore. Quindi, c’è bisogno di “domandare”, avere più informazioni da parte sia dell’utente che del servizio che lo segue, e non sempre questo è possibile. A volte le aspettative sono quelle per cui il mediatore si limita a rispondere alle domande, quando in realtà è egli stesso a doverle porre per dare un aiuto più efficace.

La “fiducia” verso il mediatore è un ulteriore elemento che in questo

quadro può fare la differenza, perché permette di avere gli strumenti per agire e la conoscenza adeguata delle necessità, difficoltà e risorse della persona. Questa “fiducia” si acquisisce, secondo l’intervistato, attraverso il riconoscimento reciproco con gli altri operatori, mentre l’assenza di fiducia e del riconoscimento possono “togliere valore” tanto al mediatore quanto alla mediazione stessa. La “fiducia” deve comunque essere anche guadagnata con l’esperienza, la formazione e le proprie capacità che permettono di lavorare al meglio.

Le competenze per la mediazione linguistico-culturale

Emerge come vi sia un primo *set* di competenze definite come insieme di “elementi di base”. Prime fra queste vi sono le competenze linguistiche, che permettono di sapersi esprimersi correttamente nella lingua del Paese di origine ed in quella del Paese ospitante. Oltre alla lingua sono necessarie anche ampie competenze circa la cultura ospitante, poiché gli utenti spesso si trovano in difficoltà che dipendono dalla comprensione semantica dei termini ma anche dal significato culturale che questi rappresentano.

Un punto di forza del mediatore linguistico-culturale che ha vissuto l’esperienza diretta della migrazione è la “sensibilità” acquisita che questa esperienza porta con sé. Il mediatore diviene quindi una sorta di *detector* capace di comprendere le situazioni più “delicate” dell’utente. La particolare sensibilità ed attenzione alle culture “altre”, derivante dall’esperienza vissuta simile all’utente, è un valore aggiunto del mediatore, lo “arricchisce” e lo obbliga a riflettere. Un rischio appare infatti quello di lavorare in maniera “superficiale”, mentre invece occorre una continua “riflessione” sia rispetto alla situazione riportata dall’utente che rispetto al proprio vissuto.

Rispetto alla formazione di base, vi sono altre competenze che questa non può offrire, ma che debbono essere acquisite dal mediatore in una “auto-formazione”, e che entrano a far parte del proprio “bagaglio personale” e del suo “saper fare”. Una di queste è come il mediatore si “presenta” agli altri nel primo incontro. È un momento delicato, perché è lì che si può o meno “agganciare” la persona, oppure “perderla”, e molto dipende appunto dal mediatore che deve

essere anche in grado di “prepararsi” all’incontro, raccogliendo tutte le informazioni necessarie sul caso.

In questa operazione, un ruolo decisivo risulta essere quello svolto dagli operatori che lavorano a fianco del mediatore. L’apertura allo scambio di informazioni e notizie che possono apparire utili per avviare un percorso di mediazione, sono requisiti che dovrebbero sussistere nella relazione tra mediatore ed operatore: l’accuratezza delle informazioni circa le origini dell’utente nel senso di appartenenza ad una particolare etnia o cultura, possono facilitare l’incontro.

Di fatto, quindi, la citata “neutralità” nella mediazione non sempre può essere pienamente applicata o non è proprio possibile affidarsi a questa; anzi, per l’intervistato, può essere un “ostacolo” che impedisce l’“avvicinamento” tra culture diverse, e l’instaurarsi di un clima di “fiducia” anche con l’utente. Per il mediatore, si tratta di individuare quella giusta “intimità”, nella quale la persona può cominciare ad essere “naturale” e permettere l’ingresso nel proprio “mondo”.

Talvolta questa fase, che è fondamentale per il mediatore, può non essere colta dall’operatore che in certi casi si aspetta e richiede soltanto l’opera di interpretariato, nella trasmissione di informazioni e nella comunicazione finalizzata esclusivamente a rispondere efficacemente alla domanda dell’utente ed accertarsi che quest’ultimo abbia compreso a pieno ciò che il servizio poteva fornire.

Rischi e fattori di supporto per il mediatore linguistico-culturale

Il lavoro del mediatore si caratterizza quindi per un forte impegno della persona e per la necessità di una profonda motivazione. Un rischio è che il mediatore “porti a casa il lavoro”, dando luogo al rischio di quello che è un fenomeno spesso comune alle professioni di aiuto, ovvero il *burnout*. È un lavoro nel quale la relazione e le situazioni degli altri vengono “assorbite” dal mediatore.

Un fattore protettivo citato è il gruppo. Partecipare a gruppi di discussione ed approfondimento insieme ai colleghi può favorire una presa di consapevolezza circa le difficoltà comuni, ma anche le possibili soluzioni da adottare. Ove possibile, sono considerate positive quelle esperienze di gruppo in cui sono presenti anche altre figure profes-

sionali come ad esempio gli psicologi, che possono aiutare a riflettere e superare le situazioni più difficili. Partecipare a questi incontri è rappresentato come un momento in cui si “condividono le esperienze” e da cui si può uscire “sollevati”.

Un altro fattore di sopporto sono le relazioni interpersonali che si possono avere nella vita privata, come gli amici o la famiglia. Una rete sociale supportiva sia essa nell’ambito familiare o amicale è considerato un aspetto di supporto e protezione dai rischi psicologici di cui appare carica l’azione di mediazione, perché hanno il compito di funzionare come “valvola di sfogo” e luogo “sicuro” dove avere un “sospiro di sollievo”.

Gli aspetti di soddisfazione

La professione del mediatore linguistico-culturale ha comunque molti aspetti considerati positivi. Per l’intervistato, tra questi vi sono il riconoscimento dell’importanza del proprio lavoro espresso dalla soddisfazione degli utenti. Un altro piano di soddisfazioni è caratterizzato dalla percezione di esser stati in grado di aver compreso aspetti ulteriori, magari fino a prima poco considerati, rispetto alla propria cultura o a quella ospitante. Questo aspetto emerge in particolare quando il mediatore acquisisce la consapevolezza di come anche piccoli elementi di una cultura, come ad esempio le forme di un saluto o l’utilizzo di una parola carica di significato emotivo, sono riportati su una dimensione di comprensione reciproca tra due contesti diversi. Si sottolinea come questo momento sia vissuto dal mediatore come occasione di particolare “gioia” e “soddisfazione”, non sempre scontata o di facile realizzazione.

Sono quei momenti in cui il mediatore si riconosce “padrone” della propria cultura, valorizzandola nel momento in cui riesce a trasmettere la stessa emozione, lo stesso sentimento nell’altro. Quando questo avviene in un gruppo di mediatori, esso funziona come riconoscimento “tra pari”, in cui non vi è la percezione di “livelli differenti” di comunicazione ma stima e rispetto reciproci. La comprensione del valore di questo scambio è anche uno stimolo ad approfondire sempre, a studiare per essere all’“altezza della situazione”.

Le difficoltà della professione di mediatore linguistico-culturale

La soddisfazione di svolgere questo lavoro è importante, ed implica sia il senso di aver svolto efficacemente il proprio lavoro, che il riconoscimento del valore sociale dell'azione svolta. Le soddisfazioni personali derivano principalmente dal poter vedere i risultati del proprio lavoro sugli altri, anche se c'è bisogno di tempo, ma questo porta con sé la stima delle persone. Quando c'è questa soddisfazione da entrambi i lati ti dà una spinta per andare avanti.

Un aspetto di difficoltà è comunque presente e riguarda soprattutto il riconoscimento, anche economico, della propria figura professionale. Questo aspetto implica il dover organizzare la propria vita compresa quella familiare, considerando appieno gli aspetti economici e la presenza di elementi di precarietà lavorativa. È anche per questi motivi che una persona può capire di poter svolgere o meno questa professione già poco dopo che ha iniziato a lavorare.

La prima esperienza di mediazione linguistico-culturale

Generalmente, la persona che inizia a svolgere questa professione può trovarsi in un primo momento in una situazione particolare, in cui alla "paura" del dover affrontare i bisogni e le necessità dell'altro, si somma la sentita necessità di essere preparati, magari anche riflettendo e studiando i casi anche la sera a casa. Poiché l'aspetto relazionale è fondamentale ed è anche la base su cui si poggia una buona mediazione, risulta naturale come l'incontro sia percepito come un "esame", per il quale la preparazione è importante ed anche se si è sicuri delle proprie competenze e capacità, comunque si deve gestire la propria ansia. Successivamente, il mediatore "impara" anche a non dover necessariamente "accontentare" qualcuno sia esso l'utente o il servizio al quale l'utente si è rivolto, non sempre è necessario od obbligatorio che questo accordo sia raggiunto. Ciò a cui invece il mediatore dovrebbe mirare è l'"incontro", favorire quindi l'apertura di una relazione e di un dialogo, prima ancora che immaginare la soluzione.

Ovviamente questo aspetto dipende dai singoli casi, dalle diverse situazioni e dalle differenti necessità. Il mediatore non può garantire

che vi sia una soddisfazione reciproca, tuttavia deve impegnarsi affinché pur non cambiando le posizioni, vi sia comunque la comprensione dell'altro ed accettare le diversità.

3. Intervista ad un mediatore linguistico-culturale di lingua cinese

Il mediatore linguistico-culturale al momento dell'intervista lavora in ambito socio-sanitario e penitenziario.

I diversi ambiti nel quale un mediatore linguistico-culturale può lavorare e le eventuali differenze riscontrate

Avere esperienze di lavoro in ambiti diversi dà la possibilità di comprendere come vi siano diverse regole, diversi bisogni e richieste che vengono formulate al mediatore. In alcuni contesti di lavoro in cui le norme sono particolarmente complesse come ad esempio negli istituti penitenziari, il ruolo di aiuto che può svolgere il mediatore è molto diverso da quello che può svolgere in una scuola. Si tratta prevalentemente di “dare informazioni sulle pratiche”, svolgere propriamente una funzione di “ponte” tra la persona, l'istituzione ed il mondo esterno.

In altri ambiti invece, talvolta la sensazione è quella di essere una “presenza centrata sull'aiuto alla persona”, ma in un senso più ampio. È comunque una figura “ponte” ma non prevale soltanto la parte linguistica, quanto piuttosto un insieme di possibilità di agire che implicano anche azioni diverse dalla traduzione.

Gli strumenti del mediatore linguistico-culturale

Come accennato prima, c'è sempre l'“aspetto culturale” sottoforma sia di informazioni precise da dover fornire, ma anche delle modalità con le quali avviene questa comunicazione per far comprendere al meglio alla persona cosa dovrebbe fare.

Una risorsa importante è quindi la buona conoscenza della realtà in cui vivono i connazionali, in modo da facilitare sia il contatto con l'utenza ma anche la comprensione degli operatori circa le differenti culture che possono essere presenti in un Paese straniero, poiché

spesso accade che si pensi agli altri come un insieme omogeneo da un punto di vista culturale. Come per l'Italia, anche altri Paesi hanno differenze tra diverse zone, possono essere nord e sud e la stessa immigrazione, pur arrivando dallo stesso Paese, in realtà proviene da una zona particolare, e quindi porta con sé differenze e stili di vita che non possono essere generalizzati. La comprensione di questi aspetti è un requisito importante per il mediatore, anche se per il servizio questa consapevolezza non è necessaria a rispondere alle esigenze dell'utente in quanto immigrato.

La natura del rapporto con gli utenti e con gli altri operatori del servizio nel quale lavora il mediatore linguistico-culturale

Per quanto riguarda gli utenti è possibile notare la fiducia che essi hanno verso la figura del mediatore linguistico-culturale poiché solitamente sono loro che “chiedono e preferiscono la presenza di un mediatore linguistico-culturale del loro Paese”. È interessante notare come in alcuni casi, soprattutto per quelli in cui le informazioni corrette e chiare sono importanti, le persone preferiscano la presenza del mediatore anche se potrebbero comunque parlare l'italiano. Per gli utenti, il mediatore è anche una figura attraverso la quale è possibile comprendere le norme e le procedure per ottenere un determinato servizio, in maniera anche più rapida rispetto alle normali prassi.

Rispetto agli operatori, la relazione cambia in base alle persone. In alcuni casi il rapporto appare “informale”, in particolare dove è maggiore la conoscenza e la figura del mediatore presente da più tempo. Nei servizi in cui il mediatore è inserito per la prima volta, la percezione è quella di una “barriera”, dovuta anche ad un periodo di “avvicinamento” o di sperimentazione delle pratiche. Un'ulteriore variabile in questo senso è il luogo di lavoro, poiché in servizi più piccoli come i consultori piuttosto che nelle grandi strutture ospedaliere è più facile costruire relazioni interpersonali grazie alla vicinanza con gli operatori, alla presenza giornaliera della persona e la condivisione degli spazi.

Risulta importante anche come gli altri operatori si rappresentano il lavoro del mediatore linguistico-culturale, che in alcuni casi viene

“confuso” con quello dell’interprete, apparentemente senza porre alcuna differenza in quanto la figura stessa del mediatore è percepita come “nuova” rispetto al contesto di lavoro.

L’azione di mediazione comporta una “triangolazione” tra mediatore, operatore ed utente. Un aspetto che può essere definito come critico e che riguarda la relazione con gli operatori o i colleghi dello stessa struttura è proprio questo passaggio, in cui tutti e tre gli attori dovrebbero essere però presenti. Talvolta la necessità di dare un’informazione o più semplicemente l’idea che il mediatore sia esclusivamente un “ponte” verso l’utente, porta l’operatore a non considerare più l’utente nella comunicazione a lui rivolta, ma utilizzare il mediatore come una sorta di “messaggero” del servizio.

Il rapporto che si può instaurare con gli utenti è altrettanto importante. Spesso il mediatore si trova a lavorare in situazioni in cui è facile essere “coinvolti” a livello personale, in cui è anche un dovere oltre che professionale anche umano, quello di supportare la persona oltre la sola mediazione ma anche facendo sentire all’utente che vi è una persona interessata al caso, che è vicina e verso la quale si può avere fiducia.

Le competenze del mediatore linguistico-culturale

Questo aspetto relazionale solitamente non dovrebbe divenire propriamente un “coinvolgimento”, ma alcuni mediatori, anche per carattere, si trovano a dover gestire questo coinvolgimento riconoscendolo come parte positiva del proprio lavoro. Se questo forma di relazione può essere uno strumento per compiere una buona mediazione, ed allo stesso tempo dare soddisfazione del proprio lavoro, allora può essere considerata come una competenza utile.

Per questo, occorre che il mediatore sia una persona “paziente e sensibile”, capace di “immedesimarsi” nell’utente in quanto persona, ma anche saper “anticipare le sue esigenze “ e costruire un “racconto” che sia oltre quello che ci viene chiesto, che colga il significato della domanda. Per l’intervistato si sottolinea il valore dell’“esperienza” e dell’“intuizione” nelle pratiche di mediazione linguistico-culturale. A fronte di queste competenze necessarie, una criticità sono i “tempi”

della mediazione, spesso brevi per le necessità sia degli utenti sia dei servizi.

Le figure di supporto al mediatore linguistico-culturale

Tra le figure di supporto che possono permettere al mediatore di svolgere al meglio il proprio lavoro sono citati i “colleghi” ed i “referenti” dell’ente che fornisce il servizio di mediazione.

Mentre i referenti del servizio sono disponibili per questioni di carattere organizzativo, i colleghi ed in particolare quelli appartenenti alla stessa nazionalità, rappresentano coloro che, anche per vicinanza sul lavoro, possono essere più facilmente raggiungibili e dare un aiuto nei momenti più complessi.

La formazione del mediatore linguistico-culturale

La formazione rappresenta un momento importante per la professione del mediatore linguistico-culturale. La possibilità di partecipare a corsi strutturati riconosciuti dagli enti locali risulta essere un importante riconoscimento per l’avvio alla professione. La formazione sulle normative è quella ritenuta dall’intervistato come maggiormente rilevante, anche se questa può essere perfezionata ed aggiornata anche grazie all’esperienza diretta o sul “campo”.

Un contenuto della formazione ritenuto altrettanto importante per il lavoro di mediatore linguistico-culturale sembra essere quello in cui sono definite le caratteristiche del “lavoro in comunità”, del lavoro con i “gruppi” e sull’“ascolto attivo”, ovvero sui processi comunicativi e sulla comunicazione verbale e non verbale.

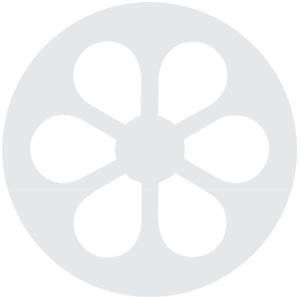
Le difficoltà del lavoro di mediazione linguistico-culturale

Il lavoro di mediazione comporta un impegno importante, soprattutto quando il mediatore si trova a lavorare in più ambiti o in diversi servizi sul territorio. È un lavoro che si caratterizza quindi anche per la dinamicità e la flessibilità degli orari, parallelamente ad un ampio investimento emotivo e personale che alcune volte può incidere sull’opera di mediazione. Una capacità implicita in questa professione è quindi anche quella di saper gestire i propri orari ed i diversi appuntamenti,

essere in grado di acquisire autonomia ed allo stesso tempo essere disponibile negli orari “dettati” dai servizi.

Ciò che può rendere più complesso il lavoro e che allo stesso tempo può rappresentare un indice di integrazione del mediatore nel servizio è la presenza o assenza di uno spazio fisico come “punto di appoggio” nella struttura nel quale il mediatore lavora. Ad esempio, una stanza in cui i mediatori possano riunirsi nei momenti liberi tra un servizio e l'altro, discutere insieme dei casi o scambiare consigli ma anche “semplicemente” conoscersi e costruire una rete di relazioni. Uno spazio di questo tipo potrebbe anche essere utilizzato dagli operatori come punto di riferimento e di incontro tra operatori e mediatori e facilitare le comunicazioni tra i due soggetti.

Infine, viene citata la difficoltà rispetto al riconoscimento economico del proprio lavoro, considerato tanto di qualità quanto, tuttavia, ancora non pienamente valorizzato sotto questo aspetto. La “precarietà” della propria professione si trasmette in una criticità ulteriore nel rapporto con le strutture poiché anch'esse si trovano a far fronte ad un *turn-over* percepito come rilevante in quest'ambito di lavoro, che si riflette sulla stabilità e sulla costruzione della relazione struttura-mediatore. Forse, il lavoro del mediatore necessiterebbe di una maggiore integrazione nei servizi.

CESVS  **T**

Capitolo 5

Quali prospettive per la mediazione linguistico-culturale?

Retoriche, paradossi e trasformazioni di una professione in cerca di futuro

di Lorenzo Luatti

Noi siamo le persone che incontriamo.

Martin Buber

1. Mediare, nonostante

Diffusasi a macchia d'olio dai primi anni '90 come pratica spontanea, prodotta dal basso, ad opera dei membri delle associazioni miste, di immigrati, di donne e del volontariato, con le caratteristiche della sperimentazione e dell'innovazione, dalle grandi città ai piccoli centri urbani a seguito del diffondersi sul territorio degli insediamenti di migranti; e poi prevista, richiamata, invocata come soluzione nelle situazioni di accoglienza e di inserimento da una abbondante normativa regionale e nazionale, sia generale che di settore, la mediazione linguistico-culturale sembra giunta oggi ad un punto di svolta.

Mai come in questi ultimi tempi si è assistito ad un fiorire di iniziative che la riguardano direttamente: iniziative di tutto rilievo, tra loro scollegate, promosse da più attori istituzionali – Cnel, Conferenza Regioni e Province Autonome, deputati della Repubblica, un nutrito gruppo di Ministeri, un sindacato... –, che hanno condotto alla costituzione di gruppi di lavoro, alla presentazione di proposte di legge, all'elaborazione di documenti-indirizzo, finalizzati al riconoscimento ufficiale del profilo professionale e formativo del mediatore, quale figura cardine dei processi di integrazione, partecipazione e sostegno alla cittadinanza attiva.

Obiettivo dichiarato di tali iniziative è superare lo stato di frammentazione e il caotico quadro normativo in cui da tempo versa la mediazione linguistico-culturale, evidenziato ad esempio dalla grande

diffomità, tra regione e regione, di profili, compiti, percorsi formativi etc., così da giungere al riconoscimento della figura professionale e a definire principi e criteri validi su tutto il territorio nazionale. Un'azione di razionalizzazione che necessariamente prende avvio dal ricco e assai diversificato patrimonio di esperienze accumulato in molti anni dai tanti attori della mediazione.

Potrà apparire paradossale che il tema della mediazione sia tornato oggi alla ribalta, in un periodo storico e culturale caratterizzato da un generale inasprimento delle norme sull'immigrazione (sempre più restrittive e difensive); quando si ascoltano continui proclami, si fanno proposte e si promuovono iniziative di chiusura verso gli "stranieri" (spesso apertamente discriminatorie, xenofobe e aggressive); con le politiche di integrazione ridotte all'"osso", e in un clima generale che dipinge l'immigrato, il "diverso" per eccellenza, solo in termini negativi e allarmistici, facendone il capro espiatorio di ogni problema e dell'insicurezza sociale, e una sorta di "icona del male" (Aime, Severino, 2009). Ma l'incoerenza e la variabilità sono tratti caratteristici delle politiche migratorie italiane, nonostante l'uso propagandistico a cui sono irresponsabilmente piegate.

Anche se oggi non è possibile immaginare quale sarà l'esito delle iniziative promosse – se saranno in grado di aprire una fase più matura della mediazione o se si risolveranno in un "fuoco di paglia" –, possiamo invece rintracciare le motivazioni (e le ambiguità) che le sospingono. La ragione immediata è che "si ha sempre più necessità di mediare, di "andare incontro", di trovare luoghi reali e simbolici in cui costruire altre modalità comunicative" (Fumagalli, 2009, p. 59), e si tende a convogliare domande e aspettative nella figura del mediatore linguistico-culturale. Non senza eccessi ed equivoci, come vedremo.

Un'altra ragione, da non sottovalutare ma neppure da enfatizzare, è data dal ruolo di maggiore autonomia e politicamente più incisivo assunto dai mediatori in questi ultimissimi anni, soprattutto attraverso l'azione di alcuni organismi nazionali di rappresentanza. La "voce" dei mediatori si è fatta più robusta e autonoma, il che ha consentito di raggiungere un primo risultato: aver riproposto all'ordine del giorno il

tema della mediazione culturale.¹

Nella parte conclusiva di questo contributo ci soffermeremo specificamente su queste novità, cercando di evidenziarne le ragioni, i percorsi, i contenuti, i limiti. Prima ancora, pare utile affrontare gli aspetti che danno senso e prospettiva a questa rinnovata attenzione alla mediazione e alle iniziative in corso. Cercheremo di rispondere alle seguenti domande: quali cambiamenti si sono prodotti in questi anni intorno e nella mediazione? Perché la funzione della mediazione linguistico-culturale, aggiornata e rivista, resta oggi utile e importante nei servizi per tutti? Quali acquisizioni discendono dalle molteplici pratiche realizzate nei vari contesti e territori e che reclamano riconoscimento e disseminazione? Qual è il contributo offerto dalla ricerca? E ancora: quali prospettive professionali e lavorative sembrano delinearsi per i mediatori linguistico-culturali?

La mediazione è un tema paradigmatico per ragionare sulle implicazioni delle trasformazioni in senso pluriculturale della società odierna; sulle contraddizioni, i luoghi comuni e i quotidiani fraintendimenti che caratterizzano il dibattito sull'immigrazione e il multiculturalismo. È anche un tema molto concreto che ha a che fare con domande, bisogni, aspettative, a cui occorre quotidianamente dare una possibile risposta; necessita dunque più di proposte e soluzioni operative che di grandi teorie e modelli astratti. La cifra di questa "concretezza" sono alcune migliaia di mediatori – soprattutto donne e immigrate² – che, con fatica e impegno, dopo aver seguito corsi di formazione di base e specialistici, operano nelle istituzioni, nei servizi, nel privato (sociale e

1 Aveva ben visto Franca Balsamo quando, agli inizi del 2006, a seguito di alcune iniziative dei mediatori finalizzate alla costituzione di agenzie autonome e di un albo professionale, parlava dell'inaugurazione di una nuova fase della mediazione: di un "momento di chiara presa di distanza dei mediatori culturali da tutti quegli enti (formativi, amministrativi ma anche associazioni autoctone o miste/interculturali) da cui sono stati in certa misura dipendenti. Una presa di posizione di autonomia" (Balsamo, 2006, p. 70-71). Proprio in quegli anni, a noi molto recenti, prende avvio con forza questo processo di autonomia e autoconsapevolezza che, pur essendo tuttora in corso, sembra aver già dato risultati importanti (si veda, più avanti, § 11)

2 Sul dato complessivo, anche se un po' datata, si veda la ricerca del Cisp-Unimed, 2003; sulla femminilizzazione della professione, tra gli altri, vedi Balsamo, 2003.

non) con forme di estremo precariato, e attendono un riconoscimento della professionalità e del suo valore sociale in termini di progettualità politica per il futuro.

2. La mediazione a sostegno della cittadinanza attiva

Non è questa la sede per ripercorrere il cammino, incerto, faticoso, così poco riconosciuto di un dispositivo coraggioso e creativo, come la mediazione linguistico-culturale, “nato per dare voce a più voci” (tra i molti, cfr. Favaro, Fumagalli, 2004; Belpiede, 2002; Balsamo, 2006, pp. 71 ss.; Favaro, 2007). Un dispositivo che negli anni è diventato pratica diffusa, richiesta moltiplicata, soluzione invocata come “chiave” per facilitare la comunicazione (che si vorrebbe più efficace e inclusiva), rendere più fluido il dialogo, disvelare gli impliciti, prevenire il conflitto.

Vi è ormai un’abbondante letteratura che affronta il tema da più punti di vista – teorico, pratico, metodologico, esperienziale, con un approccio generale o specifico ad un settore/servizio – e da parte di numerosi e diversi autori, operatori dei servizi pubblici e dell’associazionismo, mediatori culturali, studiosi tra cui docenti universitari, sociologi, pedagogisti, psicologi, antropologi, etnopsichiatri... (cfr. Castiglioni, 1997; Fiorucci, 2000 e 2007; Ceccatelli Gurrieri, 2003; Belpiede, 2002; Santagati, 2004; Luatti, 2006; altri riferimenti in bibliografia). La diversità e molteplicità degli autori e degli approcci riflette la rilevanza e la centralità che in Italia è andata via via acquistando la mediazione culturale come strategia complessa nel percorso di costruzione di una società plurale e interculturale.

Non è scontato riflettere sui principi generali a cui prioritariamente è finalizzato il lavoro di mediazione linguistico-culturale, e da cui trae fondamento e legittimazione. Di norma, quando si affronta questo tema – e lo si fa raramente –, si tende a stilare un lungo elenco, spesso ridondante, di finalità generali e specifiche della mediazione culturale. A ben vedere, le molteplici esperienze di mediazione linguistico-culturale, la normativa nazionale e regionale, le azioni degli enti locali, la ricerca e la letteratura in argomento, pur nella estrema difformità di denominazioni, si richiamano a tre principi generali:

-
- l'universalità dei diritti, da cui discende il riconoscimento delle *pari opportunità* nell'accesso ai servizi;
 - il principio di *partecipazione attiva*, quale connotato essenziale della cittadinanza sociale di ogni persona (anche se straniera);
 - l'affermazione della *prospettiva interculturale*, quale via privilegiata per la conoscenza e la valorizzazione reciproca di codici culturali, valori, visioni, tradizioni, modi di stare e vedersi nel mondo etc. e per rimuovere pregiudizi, stereotipi e discriminazioni tra le persone.

La mediazione, il mediatore, la mediatrice linguistico-culturale si sono dimostrati risorse e strumenti utili, soprattutto a livello locale, per la promozione delle politiche e dei processi di integrazione, del pluralismo e della coesione sociale. La funzione della mediazione – e la sua sfida – è trovare uno spazio di convivenza fra la promozione di uguaglianza come giustizia e inclusione sociale e la gestione delle differenze che sempre più reclamano riconoscimento e diritto di esistere per contare. In altri termini, la mediazione mira a conciliare uguaglianza e differenza, ad offrire una dialettica tra questi due poli, all'interno di una normativa sulla cittadinanza, inadeguata e obsoleta ai mutamenti epocali della società italiana. Come generalmente affermato, la mediazione culturale si configura come un'azione che tende a strutturarsi:

a) come difesa dei diritti di un utente (*advocacy*), che subisce forme di razzismo istituzionale e ha difficoltà a far riconoscere i propri bisogni e a farli valere, difesa fatta parlando in sua vece e rappresentandolo; *b*) come sostegno (*empowerment*) e aiuto a una persona affinché utilizzi al meglio le informazioni o le strategie più efficaci per risolvere i propri problemi, quindi aiuto perché raggiunga la maggiore autonomia possibile nel difendere le proprie posizioni (Sirna Terranova, 1996, p. 103).

Come si è detto, è opinione diffusa che la mediazione, nonostante le sue molte ambiguità e le innumerevoli difficoltà pratiche, contribuisca a dare effettività al principio di uguaglianza e delle pari opportunità nell'accesso ai servizi, in applicazione dell'articolo 3 della Costituzione italiana. Così facendo, si afferma, la mediazione pone le condizioni

e promuove l'esercizio di un altro principio del nostro ordinamento e che definisce lo stesso concetto di cittadinanza, ovvero la partecipazione attiva. Offrendo spazio di ascolto, attenzione alla comunicazione, riconoscimento e interazione consapevole, la mediazione promuove la partecipazione attiva dei soggetti coinvolti (persone, famiglie immigrate, comunità straniere...), attraverso un processo di *empowerment*, di valorizzazione delle risorse soggettive, di riattivazione delle capacità comunicative delle parti, di graduale autonomia della decisione (a chi altrimenti non sarebbe in grado di farsi ascoltare), in una nuova visione di cittadinanza adatta al pluralismo attuale. La presenza del mediatore, secondo alcuni autori, ha la funzione di promuovere la partecipazione dei suoi interlocutori, presupposto per un'azione di prevenzione dei conflitti, perché consente ai disaccordi di emergere e di uscire allo scoperto, e di neutralizzare problemi futuri (Jabbar, 2006; Baraldi, 2003, p. 198; Id., 2009; Villano, Riccio, 2008, p. 114 ss.).

Nucleo centrale della mediazione è (dovrebbe essere) la relazione con l'altro, cioè la dimensione interculturale: tra operatori e nuovi cittadini, tra servizi comuni e riferimenti e comportamenti distintivi, tra linguaggi verbali e non verbali che esprimono significati simili con accenti e suoni diversi. Così la mediazione, se correttamente agita, favorisce atteggiamenti non folcloristici e semplificatori di scoperta dell'altro; promuove scambio, incontro, dialogo, contribuendo a demolire i recinti, ad aprire i passaggi, a suscitare conversazioni; rende, sempre se autenticamente agita, più flessibile l'identità culturale contribuendo alla "moltiplicazione delle appartenenze" contro la rigidità dell'appartenenza etnica esclusiva; consente di articolare il paradigma socio-economico con quello culturale per spiegare le disuguaglianze; favorisce, se sostenuta in modo coordinato, il cambiamento e una rivisitazione in senso interculturale del servizio a vantaggio di tutti gli utenti. Ecco dunque i tre principi a cui prioritariamente è finalizzato il lavoro di mediazione: pari o equivalenti opportunità di accesso, partecipazione attiva, interculturalità.

Vedremo in questo contributo se, come e quanto tali principi, orizzonti, finalità ascrivibili al lavoro di mediazione culturale hanno trovato e

trovano adeguata espressione nelle pratiche quotidiane, o si rivelano, per lo più, pii desideri e dichiarazioni con finalità normative, più attente a ciò che vorremmo fosse la mediazione, piuttosto a ciò che essa è. Questo per dire che nell'esaminare l'ampio tema della mediazione culturale saremo animati da uno spirito più analitico che prescrittivo; cercheremo di indagare la sua capacità di entrare direttamente nei problemi reali, al di là delle pur necessarie analisi teoriche.

3. Navigare a vista. Mediare nelle variabilità delle politiche di integrazione

L'Italia è un paese dove molte buone pratiche si affermano a livello locale ma sono frustrate dalla mancanza di una politica nazionale di orientamento e di sostegno. A livello politico nazionale, dopo oltre trent'anni di flussi migratori in entrata, non è stata fatta ancora una seria riflessione sul "modello" o sulla "via" di integrazione su cui incamminarsi, con coerenza e lungimiranza. E, del resto, il nostro paese non si è mai dato una seria ed efficace politica dell'immigrazione. La mancata definizione di un modello di integrazione non è senza conseguenze, neppure per il lavoro di mediazione: qual è, infatti, la cornice che fa da sfondo e che orienta il lavoro quotidiano di chi traduce, avvicina, accompagna, interpreta? Semplicemente non c'è, oppure ve ne sono molteplici tra loro divergenti, cambiano e si mescolano di continuo.

Eppure c'è stato, in Europa e in Italia, un momento in cui si è discusso animatamente di modelli: oggi quel periodo appare tramontato, e viene da chiedersi se un modello di integrazione sia mai stato disponibile. La storia è ben nota.

A partire dagli anni Sessanta è emersa una pluralità di "vie nazionali" all'integrazione che poi una certa retorica accademica e politica ha ingabbiato in modelli rigidi: l'"universalismo" alla francese, il "multiculturalismo" all'olandese, il "comunitarismo" britannico, il "separatismo" implicito nel modello tedesco del "lavoratore ospite" e così via (Cesareo, 2000). In ciascuno di questi modelli coesistevano e spesso si confondevano una dimensione analitica e una ideologica. A una pretesa valenza descrittiva si affiancava cioè una finalità normativa,

orientata a definire quale fosse l'approdo più desiderabile dei processi di cambiamento sociale innescati dall'immigrazione. Dalla fine del secolo scorso, questi modelli e queste ideologie della convivenza hanno mostrato sempre più dichiaratamente la corda. Pressoché ovunque, l'integrazione è stata messa a rischio da fattori interni e internazionali, non ultime il contagio di letture culturaliste o apertamente razziste della violenza e dei conflitti (si pensi al tanto evocato "scontro di civiltà" ...). Oggi in Europa sono rimasti in pochi a sostenere apertamente di possedere la ricetta giusta per la convivenza.

E in Italia cosa è accaduto? Anche il nostro paese non è stato esente dalla logica sopra ricordata: categorie analitiche e interpretative e portati ideologici si sono intrecciati, confusi, reciprocamente annullati. Da una parte la definizione di integrazione che la Commissione per le politiche d'integrazione degli immigrati aveva elaborato e posto alla base del "modello migratorio" italiano; dall'altra il modello realmente sviluppatosi, un *non* modello, noto come modello "implicito", con tutte quelle caratteristiche che la letteratura ha abbondantemente descritto (Ambrosini, 2005).

Come si ricorderà, la Commissione per le politiche d'integrazione aveva previsto due grandi riferimenti e attenzioni: *l'integrazione come integrità della persona* che, operativamente, veniva tradotto in "condizioni di vita dignitose" (materiali, familiari, affettive...); *l'integrazione come interazione positiva*, sia nei confronti del gruppo di origine, sia nei confronti degli autoctoni, nell'orizzonte di una pacifica convivenza. Il puzzle dell'integrazione era modulato sui bisogni di soggetti diversi e sulle caratteristiche di situazioni di convivenza differenti; si muoveva lungo una linea che andava dalla garanzia dei diritti alla persona/a tutte le persone, alle opportunità equivalenti per tutti i cittadini, autoctoni o stranieri. La definizione dell'integrazione in quattro tasselli (l'interazione basata sulla sicurezza; un minimo di integrità garantita a tutti; la piena integrità garantita agli immigrati regolari; l'interazione basata sul pluralismo e la comunicazione) e lo schema modulato sulle due componenti intendevano delineare la strada della convivenza e dell'accesso ai diritti/doveri (Zincone, 2000).

Sappiamo come è andata a finire. Le politiche sull'immigrazione si

sono orientate decisamente verso l'emergenza, il controllo, il contenimento e poco spazio e attenzione sono stati di conseguenza dedicati agli interventi a carattere culturale e interculturale, al lavoro paziente e quotidiano sulle comunità e i servizi che accolgono, e su coloro che sono accolti. In Italia, come in Europa, ha finito per diffondersi nei fatti un modello di "integrazione subalterna": gli immigrati sono relativamente accettati se e in quanto si accollano i lavori più umili e faticosi, tutt'altro che scomparsi nelle economie avanzate, senza pretendere di scompaginare le gerarchie sociali e di rivendicare posti di lavoro e benefici che gli autoctoni considerano ad essi riservati (Ambrosini, 2005).

Accanto a spinte integrazioniste e assimilazioniste, si è sempre manifestato nella pratica quotidiana un separatismo strisciante, esemplificato, appunto, dall'affidamento ai migranti dei lavori non qualificati e sottopagati, ma anche dalla privazione di fatto o di diritto, dei diritti civili e politici, dalla vita nei quartieri-ghetto monoculturali, ai muri di separazione nei quartieri di alcune città, ai troppi servizi dedicati, alle scuole divise e alle ipotesi di classi-ponte.

Nella pratica, dunque, è possibile osservare in azione più concezioni di integrazione, tra loro contrastanti, a cui – almeno in astratto – possono corrispondere differenti forme di mediazione: una integrazione intesa come assimilazione darebbe luogo ad una mediazione di tipo strumentale; una integrazione pluralista – intesa come compresenza di gruppi appartenenti a diversi sistemi culturali, tra loro separati –, favorirebbe una mediazione rivendicativa; una integrazione intesa come scambio interculturale, infine, consentirebbe una mediazione interculturale (Santagati, 2004, pp. 79-81 e *passim*).

Nel caso dell'integrazione come assimilazione

la mediazione si trova ad assumere una funzione normalizzatrice e mira all'adattamento e all'adeguamento dello straniero alle regole, alle norme, ai modelli del paese d'accoglienza, attraverso interventi specifici di professionisti nell'ambito di interazioni, a livello micro sociale. La mediazione segnala implicitamente che il gruppo minoritario deve sforzarsi di comprendere e accettare la cultura maggioritaria, accettandone le forme fondamentali di comunicazione [...].

Nel caso dell'integrazione pluralista

la mediazione nei servizi diventa rivendicativa, sbilanciata nei confronti dei gruppi immigrati e delle comunità, in quanto svolge principalmente un ruolo di *advocacy* e di difesa/rappresentanza, abbandonando l'assunto di neutralità per prendere posizione nei confronti di una parte, piuttosto che mirare esclusivamente ad un *empowerment* del gruppo che fornisca i mezzi, gli strumenti e le risorse per l'autonomia.

Infine nell'ipotesi di una integrazione che preveda uno scambio e una comunicazione interculturale

[...] si realizza una mediazione che implica un processo di trasformazione sociale in relazioni di reciprocità e nelle situazioni comunicative, tra nativi e migranti, in cui avviene la costruzione di significati.

Anche se tutte presenti nelle pratiche quotidiane, vedremo in seguito quale forma di mediazione, tra quelle citate, ha preso il sopravvento, ovvero è più facilmente osservabile nelle istituzioni e nei servizi dove interviene il mediatore linguistico-culturale.

E dunque, senza una chiara definizione della cornice che fa da sfondo al suo agire, la mediazione – che fa del progetto di integrazione il suo orizzonte – rischia di procedere a vista, spesso incerta tra opzioni e strade diverse. Come dimensione centrale delle politiche di integrazione – secondo il dettato del Dlgs. 286/1998 –, essa ha trovato nel contesto locale (regionale, provinciale e comunale), l'ambito più appropriato di espressione, nonostante la variabilità territoriale nei provvedimenti e nell'erogazione dei servizi a favore dei migranti. In questi anni le politiche di integrazione si sono giocate soprattutto a livello locale, attraverso una pluralità diversificata di interventi, pratiche e dispositivi realizzati – spesso in forma collaborativa da molteplici attori –, tra cui, appunto, la mediazione culturale.³ Questo incontro tra enti

3 Ad evidenziare il fatto che questi sono i contesti più adatti per sviluppare politiche di integrazione, partecipazione, riconoscimento e cittadinanza vi sono alcune ricerche (tra cui, da ultimo, vedi Caponio, 2006; Campomori, 2008) e i Rapporti Cnel sugli Indici di Integrazione degli immigrati (vedi l'ultimo Cnel, *Indici di integrazione degli immigrati in Italia. Il potenziale di inserimento socio-occupazionale dei*

locali, associazionismo e volontariato, tra le sensibilità della società civile e la sensibilità delle amministrazioni locali ha rappresentato il modello di integrazione italiano, come cifra delle strategie locali e societarie dell'integrazione:

una via non priva anche di difficoltà. La prima è che questa integrazione è stata a lungo quasi totalmente priva di guida, di orientamento, lasciata agli individui, alle associazioni, alla società civile (Balsamo, 2003, p. 153).

Quanto detto è sufficiente per evidenziare la necessità di elaborare un modello di integrazione socio-culturale capace di fornire un quadro di riferimento certo a quanti, vecchi e nuovi italiani, cittadini o residenti, vivono nello stesso territorio e condividono il medesimo spazio sociale.

4. Gli aspetti del mutamento, intorno e nella mediazione

Se intendiamo realmente inaugurare una fase più matura per la mediazione, occorrerà misurarsi con alcune sue criticità e con il nuovo contesto socio-culturale nel quale siamo immersi. Oggi, la mediazione linguistico-culturale *non può non fare i conti*, da un lato, con il mutato clima storico e culturale e con i cambiamenti che sono intervenuti nell'immigrazione (ormai matura, radicata, strutturale, sempre più dinamica, e si pensi alle risorse delle "seconde generazioni"), nel dibattito sul multiculturalismo (contenuti quali cultura, appartenenza, identità, etnicità continuamente tradotti e attraversati in ogni intervento di mediazione hanno conosciuto radicali trasformazioni teoriche negli ultimi anni), nelle professioni del sociale (si pensi al proliferare di nuove figure professionali e alla successiva azione istituzionale di contenimento), nelle pratiche di mediazione (ampiamente "pluralizzate", nelle aree di intervento, tipologia, soggetti che ne fanno richiesta, che ne promuovono la formazione, etc.), nella riflessione della ricerca (piuttosto statica, ma con segnali interessanti e originali di rinnovamento).

Dall'altro lato, occorre fare i conti con alcune criticità della relazione

mediata, in passato trascurate in ragione di una “emergenza” cui occorreva dare concreta e immediata risposta, ma che oggi non possono essere più occultate; pur nella consapevolezza che non vi è critico della mediazione culturale, anche il più severo, che non ne riconosca i vantaggi, potenziali e reali, il suo ruolo positivo nel facilitare e fluidificare la complessità sociale contemporanea, nei processi di integrazione degli immigrati, di promozione della cittadinanza e di riconoscimento delle “differenze” nei servizi per tutti. E non perché vi siano ricerche scientifiche a dimostrare la bontà (e l’efficacia) degli interventi di mediazione culturale – anzi, qui siamo ancora carenti e molto occorre fare –; i riconoscimenti provengono dal ricco patrimonio di esperienze e testimonianze dirette (soprattutto degli operatori dei servizi, molto meno degli utenti immigrati) e dalla letteratura specialistica.

È tuttavia nella figura del mediatore linguistico-culturale che confluiscono molti degli equivoci e dei luoghi comuni del multiculturalismo attuale (Aime, 2004, p. 60 ss.; Zoletto, 2007, p. 58 ss.; Baraldi, 2003, p. 199; Villano, Riccio, 2008, pp. 99 ss.): essi vanno, per citarne solo alcuni, dall’“incaricato alle relazioni con gli stranieri” (tuttofare, beninteso), al “testimone di una certa cultura” (che sarà autentico, preferibilmente madrelingua); dalla supposta “imparzialità” e “neutralità” del suo intervento (quando invece non sembra sfuggire alla logica assimilazionista dei servizi, contribuendo, in modo più o meno inconsapevole, all’adattamento passivo dello straniero), al fatidico ruolo “ponte” tra utente e servizio (quando invece a reggere il “ponte” è una dinamica che richiede l’apporto di più operatori con una formazione specifica alla mediazione).

Nelle pratiche quotidiane queste rappresentazioni e “mitologie” del mediatore hanno finito per diffondere (e riproporre), da una parte, *de-responsabilizzazione e delega nei servizi*, in luogo di un’idea forte di mediazione come compito e competenza *diffusa* tra tutti i soggetti della relazione; dall’altra, *approssimazioni di stampo “culturalista”*, cioè semplificazioni che intrappolano entro routine strutturate su stereotipi diffusi, rischiando di introdurre prassi discriminatorie, rafforzate dalla voluta “etnicizzazione” della professione di mediatore culturale.

Quanto al primo punto va osservato che i servizi, quando hanno potuto contare con un operatore dotato, almeno sulla carta, di “super poteri” – in pratica un *jolly*, come è stato disegnato il mediatore da gran parte delle relative normative regionali –, hanno spesso affidato (delegato) la cura dell’accoglienza e del contatto iniziale con l’utente straniero a questa sorta di “aiutante” o di “intermediario” con le diversità, anziché ripensare in profondità le modalità e i tempi del dialogo.⁴ Esternalizzando e demandando ad altri compiti e impegni che sono invece propri, le istituzioni e i servizi hanno dichiarato

l’incapacità, o almeno la difficoltà, a confrontarsi con tutti i soggetti presenti sul [proprio] territorio di competenza, e potenziali utenti delle proprie prestazioni (più che mai con i più deboli e bisognosi di intervento), pur senza ammettere esplicitamente che la diversità culturale si traduce in potenziale fallimento della propria funzione (Ceccatelli Gurrieri, 2006, p. 44).

E dunque, in non pochi casi gli operatori dei servizi hanno sviluppato ridotte capacità e competenze di “mediazione”, talvolta le hanno atrofizzate, abdicando al mettersi in gioco: ci riferiamo alla capacità di stare positivamente e da protagonisti nell’incontro, che oggi dovrebbe entrare nel bagaglio professionale e umano di ogni persona. Poco importa se poi quelle stesse normative regionali si sono rivelate delle vere e proprie “grida manzoniane”, giacché i tanti corsi di formazione fioriti – spesso in risposta alla spiccata mobilità lavorativa dei mediatori – non hanno seguito e né potevano seguire alla lettera la durata del percorso formativo e il disegno del profilo professionale da esse previsti. Ciò è potuto accadere perché i servizi, in mancanza di un riconoscimento giuridico della figura del mediatore linguistico-culturale, in un sistema del lavoro non direttamente collegato con quello della formazione professionale, e in un mercato senza regole e controlli come quello della mediazione, hanno richiesto (e richiedono) la “funzione” sganciata dalla figura professionale. Manca difatti un vincolo per cooperative e associazioni che si occupano di media-

4 L’ambiguità della figura del mediatore culturale risiede, per l’appunto anche nell’“eccessivo carico di conoscenze e competenze di cui dovrebbe disporre” (Fiurucci, 2004a, p. 68).

zione a far lavorare solo i mediatori qualificati, come invece succede per le professioni sociali regolamentate; sicché, i mediatori, anche con un breve percorso formativo alle spalle, si sono autoqualificati tali, o è stata attribuita loro la qualifica dalla stessa agenzia che li ha formati e alla cui serietà sono state totalmente demandate le garanzie di professionalità del mediatore e del servizio di mediazione offerto.⁵ Non dovrebbe stupire, considerando quanto sopra, se poi le retribuzioni sono rimaste ad un livello molto basso e i mediatori si sentono sottovalutati e sfruttati.

Rispetto al secondo punto, rinviando ad un successivo specifico approfondimento, merita osservare che non vi è studioso e disciplina che non sottolinei come l'eccesso di enfasi sulla specificità culturale dei migranti e sulla loro presunta monolitica identità, possa portare il mediatore a reificare la cultura, a fossilizzarla e diventarne una sorta di rappresentante ufficiale istituzionalizzato, sottraendola alla sua natura aperta, dinamica e fluida, e impedendo allo stesso tempo, ai soggetti coinvolti, di esercitare altre opzioni identitarie o a crearne di proprie, per contaminazione (Aime, 2004, pp. 61-62; Mantovani, 1998, 2004). A causa di questa rigidità, il significato stesso di mediazione – che mira invece a mettere in relazione, scomporre rigidi confini, rendere più fluido il dialogo e il reciproco riconoscimento – rischia di essere in parte vanificato. E pertanto “l’argomentazione culturalista, il rimando, in funzione esplicativa, ad una cultura intesa come ‘origine e tradizione’ blocca la relazione e produce la differenza” (Favaro, 2006, p. 29). Vero è che ogni persona, indipendentemente dal contesto in cui è nata e vissuta, si muove secondo propri orizzonti, propri punti di vista suscettibili di cambiamento; tanto più in situazione di migrazione, le culture si incarnano in persone in profondo mutamento e trasformazione. Per questo i mediatori dovrebbero riuscire a portare sulla scena della comunicazione e dell’incontro i diversi significati, le interpretazioni e i punti di vista di ciascun interlocutore, senza rende-

5 Anche da qui, come segnala una ricerca sulla mediazione a Torino (che crediamo valida anche per altre realtà locali), si è assistito alla proliferazione di persone definite “apprendisti stregoni, esperti in extracomunitariologia, esperti in mediazione culturale” (Santagati, 2004, p. 191).

re solido e rigido ciò che è fluido, negoziabile, permeabile.

5. Mutamenti nell’immigrazione, nella società, nei servizi: come cambia il lavoro di mediazione

In questi anni si sono prodotti cambiamenti profondi nella società multiculturale, nell’immigrazione e nei servizi per tutti che sollecitano un ripensamento del ruolo e dei modi di intendere la mediazione.

Oltre un decennio di rapida e intensa crescita quantitativa, e soprattutto il passaggio dal primo al secondo ciclo del fenomeno migratorio – la crescita della componente familiare, la presenza dei bambini e ragazzi di “seconda generazione”, i processi di mescolamento esemplificati dalle numerose unioni coniugali tra autoctoni e migranti... – hanno trasformato profondamente il paesaggio urbano, ora accentuatamente plurale e multiculturale, animato sempre di più da voci e strategie identitarie diverse. Basterà una passeggiata visiva, uditiva e olfattiva per le città per rendersene conto. Sentir parlare arabo al mercato, osservare all’ufficio postale i veli, i vestiti lunghi delle donne indiane nel parco e nelle vie cittadine, scoprire nuovi odori e sapori in un kebab o in un negozio etnico è riconoscere un presente-futuro destinato sempre più a trasformare le coordinate locali. Rendersi conto, una mattina, che fra il vicino bangladese, l’idraulico di fiducia romeno, il panettiere egiziano e la “badante” ucraina del secondo piano, il proprio condominio è diventato multietnico e con lui le nostre relazioni e la città. Milca, José, Kamal, Jaffixa, Devisri, Karkadan, Aimée, Liqin, Ismail, Chen, Ferewoin e altri mille nuovi nomi popolano le aule scolastiche, i quartieri, le case. Uomini, donne, bambini, comunità che cambiano la città. Il paesaggio urbano contemporaneo è fatto anche dei loro volti.

E che sarà sempre più così, è l’Istat a rivelarlo. È noto che la popolazione residente in Italia continua sia pure debolmente a crescere, grazie al solo effetto della immigrazione straniera. Da un lato la popolazione di origine italiana va sperimentando, ormai da circa tre decenni, una fecondità straordinariamente e prolungatamente bassa, della quale per livello e durata non vi erano precedenti; dall’altro lato il flusso di immigrazione straniera è stato così intenso e travolgente da

superare ogni più immaginifica previsione. Tanto per fare un esempio paradigmatico, se non ci fosse immigrazione, i giovani che oggi hanno tra 20 e 40 anni non sarebbero rimpiazzati dai giovanissimi sotto i 20: i secondi sono meno numerosi dei primi del 30-35% in Italia, e così è anche in Spagna e Germania (altrove, come in Francia, il deficit è minore). Tutte le statistiche evidenziano un effetto ringiovanimento della popolazione residente, grazie all'apporto dell'immigrazione: lo vediamo anche quando prendiamo in esame i dati sulle presenze a scuola e nei servizi per l'infanzia o i dati, ad esempio, dell'imprenditoria immigrata dove si assiste ad un effetto "sostituzione". Sappiamo già che non sarà sempre così. Come emerge dalle recenti proiezioni demografiche elaborate dall'Istat (2008) per il periodo 2007-2051 (Caritas/Migrantes, 2008, pp. 116 ss.).

Prendiamo lo scenario centrale tratteggiato dall'Istituto di Statistica, quello considerato più verosimile, tralasciando gli altri due scenari alternativi (uno "basso" e uno "alto") che hanno il ruolo di disegnare il campo dell'incertezza futura. Secondo questa previsione nel 2017 gli "stranieri" saranno 6 milioni, pari al 9,6% dell'intera popolazione residente; nel 2030 saranno il 13%, più di 8 milioni di residenti su un totale di 62 milioni; nel 2050 saliranno a circa 11 milioni, pari al 18,3% della popolazione. Un andamento di questo tipo è previsto dall'Istat anche per la popolazione toscana: dai 3,6 milioni all'1/1/2007 (di cui 234 mila stranieri) si passerà ai 4 milioni nel 2050 (di cui 841 mila stranieri).

Previsioni che rafforzano quanto, per il vero, è già intuibile oggi. Anche la società italiana (e quella toscana) si avvia a diventare una società multietnica come in Inghilterra e Francia, i paesi europei di più antica tradizione migratoria. Ne siamo consapevoli? L'Italia stenta a rendersene conto, fa fatica ad accettare il cambiamento, a riconoscere un futuro che è già qui. Pesa, indubbiamente, la velocità con cui tale trasformazione si è prodotta: nell'arco di soli trent'anni siamo passati da Paese di emigrazione a Paese di immigrazione; ciò che è avvenuto nel corso di un secolo in altri Paesi europei come Francia e Gran Bretagna, in Italia si è prodotto in pochi decenni. Pare riprodursi, su scala più ampia e in un contesto mutato, la vetusta attitudine a

occultare la presenza delle proprie minoranze “storiche”: ebrei, protestanti, sinti, *arbereshi*... (Campani, 2008).

A parte la pur significativa e crescente dimensione quantitativa, oggi si registra una varietà estrema di soggetti protagonisti del “fenomeno migratorio”, e appare assai riduttivo riferirsi ad una categoria concettuale chiusa nel termine “immigrato”. Oggi abbiamo, ad esempio, le c.d. “seconde generazioni, cioè “stranieri” (*de jure*, ma italiani *de facto*) che mai sono emigrati; i “naturalizzati”, cioè gli immigrati con cittadinanza italiana (acquisita talvolta dopo un lungo e faticoso iter burocratico); i figli di coppia mista che, nonostante siano autoctoni e italiani, il nostro sguardo mononazionale (Beck, 2005) percepisce come stranieri e immigrati. Il dinamismo e il trend più maturo dell’immigrazione sono poi visibili in ambito economico e culturale, dove l’intrapresa e l’inventiva dei migranti si fa sempre più rilevante e diversificata.

Queste importanti modificazioni nelle caratteristiche e nelle componenti del fenomeno migratorio hanno anche prodotto un mutamento delle richieste dei nuclei familiari e delle persone straniere che si avvicinano ai servizi. A fronte di un generale incremento dell’utenza, le richieste oggi si sono fatte più complesse e “sistemiche” rispetto ad alcuni anni fa: coinvolgono un numero maggiore e più trasversale di bisogni, che rimandano ad un numero più ampio di attori. Insomma, diminuiscono le richieste di informazioni più generali, anche perché la presenza consolidata sul territorio di persone della stessa nazionalità assolve già a questa funzione; le richieste sono più complesse e riguardano situazioni che richiedono interventi “a più voci” e risposte su piani diversi (legislativo, professionale, progettuale...). In questo senso, l’immigrazione continua ad offrire una formidabile opportunità per verificare i limiti del nostro sistema di servizi e di intraprendere le misure necessarie al suo miglioramento.

Ebbene, questi (e altri) cambiamenti prodottisi nella società e nei servizi, quali conseguenze determinano sulla mediazione linguistico-culturale e sul ruolo di chi facilita, per professione, la relazione? Sottolineerei i seguenti aspetti.

Il primo fa riferimento alla presenza sul territorio di più “risorse” per la

mediazione, assenti nella prima fase del ciclo migratorio, quando è sorta la mediazione culturale: i figli dell'immigrazione, cioè le "secondo generazioni" e i figli di coppie miste, sono per definizione "mediatori" (informali) tra più culture, tra più orizzonti di riferimento. Credo che sia utile sottolineare questa novità, anche soltanto in prospettiva, rispetto a quello che potrebbe essere la realtà dei servizi tra alcuni anni, dove gradualmente troveremo degli operatori con un vissuto personale o familiare (anche di un solo genitore) di immigrazione. Si tratta di soggetti cresciuti tra più culture e con più riferimenti identitari, allenati a continui e repentini "attraversamenti" tra più lingue e tradizioni: potenzialmente in grado di svolgere, dopo adeguato percorso formativo, parte del lavoro che attualmente è affidato ai mediatori linguistici.

La seconda riflessione evidenzia la necessità di un ri-orientamento delle pratiche di mediazione, a seguito dell'intensificarsi del fenomeno migratorio, del profondo cambiamento del paesaggio socio-culturale delle città, del clima di chiusura e diffidenza verso gli stranieri, alimentato e strumentalizzato dalla politica e dai mass media. Di fronte a questa situazione, si avverte la necessità di spostare l'asse degli interventi dei mediatori nelle comunità locali e nei luoghi per tutti, dove autoctoni e migranti convivono e talvolta confliggono. Occorre fare un'azione – socio-culturale e educativa – che aiuti a leggere e accompagnare le trasformazioni che avvengono nelle comunità locali, nei quartieri, nelle città, negli scambi quotidiani; un'azione di avvicinamento, negoziazione, facilitazione dei rapporti tra migranti e "autoctoni". Perché ad "integrarsi" in uno scenario di crescente pluralismo culturale ed etnico della popolazione, è la società nel suo complesso e non solo i "nuovi residenti". Ecco il rinnovato spazio per la mediazione e per i mediatori, come funzione e figura di prossimità, che così assumono una sfida più grande – anche se a loro non del tutto nuova –, nella costruzione di processi di integrazione sociale, lavorando con tutti i protagonisti nelle situazioni di convivenza e negli spazi comuni pubblici e privati, in luoghi prima poco frequentati (si pensi alla crescente micro-conflittualità nelle piazze, nei quartieri e nei condomini tra autoctoni e migranti), per una modalità di coesione

sociale e culturale che coniughi l'unità e la diversità. Occorre dunque innescare processi di riconoscimento: solo quando riusciremo anche a capire i cambiamenti profondi prodottisi in questi anni, ad "assimilarli" nelle sue molteplici implicazioni, quando impareremo a considerare italiani a tutti gli effetti anche questi cittadini – con tratti somatici, colore della pelle, accenti differenti –, allora potremo dire che un grande passo in avanti sulla via dell'integrazione sarà stato fatto. Per questo il "riconoscimento" diviene – soprattutto a livello locale – attributo centrale di ogni politica di integrazione nuova, che richiede anche modi di pensare e vedere le cose altrettanto nuovi (Quassoli, 2006; Balbo, 2006; Makaping, 2001). Riporta quindi la nostra attenzione verso temi come l'appartenenza e l'identità, elementi che obbligano nuovi e vecchi residenti, italiani e stranieri, a provare a costruire insieme una possibile e necessaria strada di convivenza che, attraverso il lavoro, la famiglia e le nuove generazioni, riesca a superare quelle barriere invisibili di diffidenza ed ostilità che spesso impediscono un lineare e civile processo di integrazione sociale. Il ruolo e il compito del mediatore, come agente del "riconoscimento" della storia e dei riferimenti culturali di ciascuno e quale risorsa specifica per interpretare e gestire al meglio questo processo, acquistano così un nuovo e significativo rilievo.

6. La mediazione come dimensione collettiva e competenza diffusa

Marco Polo descrive un ponte, pietra per pietra. Ma qual è la pietra che sostiene il ponte? – chiede Kublai Kan. Il ponte non è sostenuto da questa o quella pietra – risponde Marco – ma dalla linea dell'arco che esse formano. Kublai Kan rimane silenzioso, riflettendo. Poi soggiunge: perché mi parli delle pietre? È solo dell'arco che mi importa. Polo risponde: – Senza pietre non c'è arco.

Italo Calvino, *Le città invisibili*

L'atteggiamento di delega e di de-responsabilizzazione rispetto alle fatiche e alle sfide della comunicazione interculturale è aspetto fin troppo noto, ampiamente denunciato e stigmatizzato, che tuttavia va

visto con rinnovata attenzione, come evidenziano alcuni percorsi formativi che coinvolgono gli operatori dei servizi. La comunicazione si basa non tanto e non solo sulla conoscenza descrittiva e euristica dell'altro, quanto sulle capacità di ascolto, attenzione, avvicinamento, mediazione. Queste capacità dovrebbero essere componenti della professionalità di tutti gli operatori sociali, educativi, scolastici, sanitari... Come ha osservato Graziella Favaro, tali capacità consentono di passare

da una situazione di informazione monodirezionale (dall'operatore all'utente) a una situazione di comunicazione e di scambio reciproco; da una situazione di silenzio rispetto a aspettative, rappresentazioni, cornici culturali e interpretazioni differenti alla possibilità di esplicitazione e disvelamento; da una situazione di "vuoto normativo" rispetto al prima e alla propria storia, alla possibilità di raccontare e di ricomporre il presente con le dimensioni del passato e del futuro (Favaro, 2009, p. 19).

La mediazione è un concetto ampio, è un approccio insito nelle professioni educative e sociali, è una funzione che non può essere appannaggio di un'unica figura professionale, il mediatore linguistico-culturale, appunto. Saper mediare, interrogarsi, sospendere i giudizi, riflettere sul proprio modo di concepire la professione dovrebbero essere componenti della professionalità di tutti gli operatori. Insomma, la mediazione come funzione deve essere intesa come una competenza diffusa tra tutti gli operatori del servizio; non può esservi un solo soggetto che "media", ma ognuno, nel proprio contesto di riferimento, deve farsi carico della propria porzione di mediazione (Fiorucci, 2006; Tarozzi, 2006, p. 136): "il mediatore culturale costituisce una risorsa aggiuntiva per gestire nel miglior modo possibile le relazioni interculturali" (Fiorucci, 2007, p. 71). E dunque: quando è necessario passare dalla "funzione" ad un ruolo professionale che la interpreti? A questa domanda possiamo rispondere, con Manuela Fumagalli, enumerando le situazioni in cui l'intervento del mediatore professionale è ritenuto indispensabile; cioè quando:

- esiste un problema di comunicazione, riferito sia a lingue differenti ma anche, in presenza di persone straniere che parlano la lingua italiana, a trasmissione di concetti e di regole di fun-
-

zionamento

- si verificano “incomprensioni e incidenti interculturali” dovuti a differenti interpretazioni, a letture stereotipate, a non conoscenza dei sistemi di riferimento reciproci
- la modalità di presentazione delle richieste, da parte degli utenti stranieri, viene vissuta dagli operatori quale incomprensibile, inadeguata, aggressiva
- è necessario fluidificare la comunicazione, “fare un passo indietro” per poter proseguire e prevenire conflitti o definire la natura di quelli in corso, per arrivare a stabilire il terreno negoziabile
- la non conoscenza dei servizi, dei loro obiettivi, del loro funzionamento porta gli utenti a farne un uso non corretto
- gli operatori e gli utenti esprimono differenti concezioni su temi importanti (nascita, genitorialità, relazione affettive...), entrando così in attrito relativamente alle possibilità/obblighi di intervento dei servizi (Fumagalli, 2009, pp. 60-61).

Il lavoro del mediatore linguistico-culturale è utile e importante ma non può essere un pretesto per delegare il compito di accogliere i cittadini migranti ad una professione. Anzi, da più parti ormai si sottolinea correttamente la necessità di una “riappropriazione” dei compiti di mediazione da parte dei servizi, di una “ricollocazione” di responsabilità, come se in questi anni, con l’inserimento della figura del mediatore – comunque inteso, anche in buona fede, come il delegato alle relazioni e alle questioni con i migranti – si sia assistito ad un esautoramento dei compiti di mediazione degli operatori. Una ricollocazione di responsabilità che va a profitto di tutti: del servizio, del mediatore e degli utenti.

Si stanno diffondendo in ambito sanitario e scolastico processi di *empowerment* degli operatori per la comunicazione interculturale, per favorire una maggiore consapevolezza e una “riappropriazione” dei compiti di mediazione dei servizi, per promuovere una “cultura della mediazione” ad ogni livello (Pellegrino, 2007a). È un processo che va sostenuto, è una sfida difficile che rimette al centro il tema della formazione (interculturale) continua degli operatori dei servizi: “è in questo campo che andrebbero concentrati i maggiori sforzi in termini di investimenti formativi” (Fiorucci, 2007, p. 66). Portata ai suoi estremi, questa riflessione ha condotto taluni a sostenere che

forse all'interno dei nostri servizi non c'è bisogno né di nuove figure professionali, né di una diversa articolazione di quelle esistenti, quanto di un ripensamento critico da parte dei responsabili e degli operatori dei servizi, basato su nuove chiavi di lettura che permettano l'opera di mediazione anche a chi non si sarebbe mai immaginato in questo ruolo, anche solo per la poca conoscenza di lingue e culture straniere [...] in una concezione diversa e nuova, non tanto come esperti di culture "altre", ma come persone capaci di mettere in discussione, di ascoltare attivamente ed empaticamente, e di essere mediatori interni ai servizi stessi, preziosi ponti tra i colleghi, gli utenti e le dirigenze, spesso ignare dei reali bisogni di chi arriva alla struttura e non conosce né i propri diritti né le modalità per farne uso (Bastiani, Coppa, 2007, pp. 8 e 10).

A ben vedere, questa riflessione è in linea con quanto qui andiamo affermando; e la radicalità della "provocazione" iniziale, viene poi stemperata finendo per riconoscere uno spazio sia al mediatore professionale, sia alla funzione di mediazione diffusa in capo ad ogni operatore (Pellegrino, 2007a).

La mediazione, come l'intercultura, non è dunque una dimensione riservata agli specialisti, ma coinvolge tutti, e tutti sono chiamati a praticarla. Ognuno ne è protagonista e non può limitarsi a ricoprire il semplice ruolo di teorizzatore. Anche per questo appare obsoleta la metafora del mediatore come figura "ponte: egli, per restare dentro metafora, è "pietra" che contribuisce a disegnare la "linea dell'arco", come nella citazione riportata in esergo. È la mediazione come dispositivo complessivo a contribuire alla costruzione della relazione, non il singolo mediatore. È l'insieme delle risorse professionali, organizzative, comunicative messe in gioco che costruiscono la relazione, non un singolo soggetto, il mediatore. Egli è figura importante della relazione, ma il "ponte" si regge grazie ad una pluralità coordinata di singoli contributi messi in campo nell'intervento (Cima, 2009, p. 75). Così, Anna Belpiede, sociologa, formatrice, e una lunga esperienza nel campo della mediazione culturale, sottolinea questo importante concetto:

[...] Non si può pensare nei diversi ambiti dell'intervento sociale, servizi sociali, sanità, scuola, ecc., di produrre interventi di mediazione culturale, senza una formazione interculturale degli

operatori in servizio: la mediazione culturale, infatti, è un processo che coinvolge l'interazione di più soggetti e l'organizzazione stessa del servizio. Costruire uno spazio di mediazione significa anzitutto costruire uno spazio perché la comunicazione possa circolare tra i soggetti diversi. È un dispositivo d'intervento, e non solo una figura professionale (Belpiede, 2008, p. 251).

Altrimenti detto, ciò significa che

[...] Produrre interventi di mediazione è prima di tutto costruire dei dispositivi (spazi luoghi, équipes, dinamiche), perché la comunicazione possa circolare tra soggetti diversi, portatori di logiche, vissuti diversi, e spesso di poteri diversi [...]; nelle situazioni complesse, senza la collegialità dell'intervento, è difficile mettere in atto interventi di mediazione (Id., p. 248).

7. La mediazione tra “culturalismi” e “relativismi”

I problemi, essendo esistenziali, sono universali; le loro soluzioni, essendo umane, sono diverse.

Clifford Geertz, *Interpretazione di culture*

Un altro aspetto del cambiamento fa riferimento all'ampio dibattito interdisciplinare prodottosi in questi anni sui concetti di cultura e identità. Qui andiamo a toccare la “cassetta degli attrezzi” concettuale del mediatore, cioè l'orizzonte teorico e l'essenza del suo operato.

L'idea che le culture siano identità rigide e univoche, non multiple, e che i loro confini siano difficilmente modificabili, è ormai minoritaria nelle scienze sociali, ma non ancora nel più diffuso senso comune. È su quest'idea che affondano le loro radici le visioni di tipo differenzialista, che possono andare da un multiculturalismo tollerante, ma poco incline allo scambio culturale, fino a vere e proprie forme di “neorazzismo culturale” o “fondamentalismo culturale” (Stolcke, 2000; Rivera, 2003). È questo, per esempio, lo scenario che potrebbe dar vita a quello che è stato chiamato “scontro di civiltà” (Huntington, 1997).

La ricerca antropologica ha mostrato tuttavia che la questione è molto più complessa. Le culture non sono affatto organiche e chiuse, ma passano attraverso processi di trasformazione e di adattamento. Le

contraddizioni interne, mosse dalle dinamiche sociali, inducono cambiamenti; ed il contatto con altre culture può influenzare l'evoluzione in un certo modo, piuttosto che in un altro, può attivare meccanismi di apertura e cambiamento, oppure meccanismi difensivi di rafforzamento identitario. In ogni caso le culture non orientano in maniera deterministica il contatto tra gli individui. Cultura e identità sono quindi concetti "in divenire", processuali, non dati una volta per tutte, continuamente aggiornabili e permeabili ad influenze "esterne". Sono costituzionalmente *entità relazionali* (Amselle, 2001; Clifford, 1999; Morin, 2003, p. 56; Fabietti, 2004). Occorre pertanto avere chiara consapevolezza della propria identità e di come questa si viene formando proprio attraverso successive, ininterrotte mescolanze con alterità che da lontane si fanno vicine, da estranee divengono familiari (Remotti, 1996; Maalouf, 1999). A differenza di quanto si usa affermare, le persone non hanno "radici" come le piante condannate a rimanere aggrappate a un terreno che dà loro di che vivere, ma piedi per camminare e spostarsi da un luogo all'altro.

Le radici affondano nel suolo, si contorcono nel fango e si sviluppano nelle tenebre. Trattengono l'albero prigioniero da quando nasce e lo nutrono in virtù di un ricatto: "Se ti liberi, muori". Gli alberi si devono rassegnare, hanno bisogno delle radici: gli uomini, no. Noi respiriamo la luce, aspiriamo al cielo e, quando veniamo ficcati sotto terra, è per marcire. La linfa del suolo natale non risale dai piedi alla testa; i piedi servono solo per camminare. A noi importa solamente delle strade: sono le strade che ci guidano – dalla povertà alla ricchezza, oppure a un'altra povertà; dalla schiavitù alla libertà, o alla morte violenta. Promettono, ci portano, ci spingono, poi ci abbandonano. E allora stramaziamo morti, come siamo nati, sul ciglio di una strada che non abbiamo scelto (Maalouf, 2004, p. 7).

Ciò non significa che non sia essenziale cercare di capire chi si è, a cosa si crede, come si vuole vivere; significa non accontentarsi di etichette preconfezionate e affrontare la propria esistenza consapevoli di essere sempre "in ricerca".

Pertanto, quando utilizziamo la parola "cultura" in un contesto di interculturalità, osserva giustamente Marco Aime (2004), non è corretto parlare di culture che si incontrano, ma di persone che veicolano una

certa cultura e che si incontrano.

A incontrarsi o a scontrarsi non sono culture, ma persone. Se pensate come un dato assoluto, le culture divengono un recinto invalicabile, che alimenta nuove forme di razzismo. [...] Ogni identità è fatta di memoria e oblio. Più che nel passato, va cercata nel suo costante divenire (Aime, 2004).

L'intercultura insiste, non sulle "culture" che sono in gioco e sulle supposte differenze degli altri, ma sul prefisso *inter*, sullo spazio che sta nel mezzo, che si colloca nel territorio dell'incontro e delle possibilità di interazione (Mantovani, 2004). Ciò nonostante la reificazione delle culture (e delle identità) continua ad essere una tentazione molto diffusa nelle pratiche quotidiane, sostanzialmente perché le idee semplici e semplicistiche sono più popolari delle idee complesse.⁶

Un'intercultura – e una mediazione culturale – intenta a scoprire le culture e a cercare di afferrarle ignora questo rischio, non accorgendosi peraltro di compiere un tentativo vano. L'obiettivo dell'approccio interculturale è imparare come svolgere l'incontro e non imparare la cultura dell'altro. Una nuova prospettiva del dialogo richiede una comprensione interculturale che permetta di cogliere l'altro come singolo e allo stesso tempo, come inserito nel gruppo, libero – se lo desidera – dalla sua prigione culturale. Una simile visione dinamica e non reificata delle culture assume un relativismo moderato come base per cercare il difficile equilibrio tra rispetto delle specificità e affermazione dei principi universali (Santerini, 2003).

Parallelamente, l'esigenza di rappresentare e far comprendere alla controparte istituzionale (operatori sanitari, insegnanti, magistrati...) la cultura che si sta traducendo, e di classificarla con certezza per renderla comunicabile e rassicurante, può portare a servirsi di semplificazioni che rischiano di banalizzare, per mancanza di tempo, di fiducia reciproca, di strumenti espressivi adeguati, sistemi di signifi-

⁶ Su questo tema e sui rischi di cadere in essenzialismi culturali insiste, in più punti, l'importante documento *La via italiana per la scuola interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri*, diffuso nell'ottobre 2007 dall'Osservatorio nazionale per gli alunni stranieri e l'educazione interculturale del Ministero della Pubblica Istruzione (il documento è online: www.istruzione.it).

cati impliciti e complessi (Quassoli, 2009, p. 33). E la tendenza alla classificazione e alla generalizzazione è una tipica caratteristica della produzione dell'“altro”, del diverso da sé, della contrapposizione “noi/loro”; una modalità dunque per costruire barriere, anziché abbatterle. Questa oggi rappresenta, secondo molti esperti ed operatori, l'ambiguità più forte della figura del mediatore, che evidenzia “la necessità di reincorniciarlo” (Zoletto, 2002, 2007).

I mediatori culturali e gli operatori dei servizi devono essere consapevoli di questi rischi, devono essere professionalmente attrezzati per non cadere nelle trappole della deriva culturalista. E che non basta differenziare le persone rispetto ai paesi di provenienza e alla presunta cultura di appartenenza, ma occorre considerare, ad esempio, anche il livello di istruzione, gli stili di vita, i progetti migratori, le aspirazioni, le aspettative, il genere, l'età, solo per citare alcune variabili sociologicamente rilevanti troppo spesso trascurate. Ciò significa che

è più importante interrogarsi più attentamente sui comportamenti altrui come frutto di interazioni complesse, nelle quali la componente culturale si unisce ad altre di natura politica, economica, psicologica, e tutte insieme determinano i passi della danza tra gruppi e attori sociali (Pellegrino, 2007b, p. 18).

Questa maggiore consapevolezza si costruisce soprattutto attraverso una formazione di tipo antropologica e sociologica, capace costantemente di rinnovarsi e aggiornarsi. Lo sguardo antropologico è espressione di un curriculum formativo che si nutre di sano “relativismo”, ovvero anti-dogmatismo, apertura, autocritica, disponibilità al dialogo, decentramento, capaci di cogliere i propri confini anche come limiti, di non giudicare a priori. Occorre portare questo sguardo, questa grande lezione dell'antropologia culturale nella formazione (di base, specialistica e continua) dei mediatori: formare ad una mente multiculturale, ad una *forma mentis* interculturale, versatile, aperta all'ascolto e all'incontro, complessa, dialogica, al plurale e tensionale, in grado di esprimere nuove forme culturali più fluide e composite (Anolli, 2006, p. 164; Cambi, 2006).

Quanto andiamo dicendo, dunque, fa emergere interrogativi che sembrano di non facile risoluzione, soprattutto se dobbiamo tenere

assieme la teoria con la pratica, le riflessioni alte con la quotidianità e l'esigenza di dare risposte a bisogni concreti. La domanda quindi potrebbe essere: se ogni persona interpreta e veicola a suo modo una certa cultura e la propria multiforme identità, cosa può realmente e correttamente fare il mediatore? Fino a che punto può spingersi? In uno dei suoi libri più affascinanti e densi di riflessioni, lo scrittore franco-libanese Amin Maalouf (1999, pp. 27, 29 e 33) afferma:

[...] l'intera umanità non è fatta d'altro che di casi particolari, la vita è creatrice di differenze, e se c'è "riproduzione", non è mai in maniera identica. Ogni persona, senza eccezione, è dotata di una identità composita... L'identità non è data una volta per tutte, si costruisce e si trasforma durante tutta l'esistenza... L'identità di una persona non è una giustapposizione di appartenenze autonome, non è un *patchwork*, è un disegno su una pelle tesa; basta che una sola appartenenza venga toccata ed è tutta la persona a vibrare.

Pare evidente che il mediatore a sua volta può solo offrire una parziale e personale interpretazione: una approssimazione all'"altro", in considerazione della singolarità della storia di ciascuno e dei punti di vista di ciascun interlocutore. Il mediatore e l'operatore del servizio devono essere consapevoli di questa molteplicità, e che ogni sguardo, a partire dal proprio, è parziale, soggettivo, dunque relativo. Queste riflessioni dovrebbero mettere in guardia il mediatore in tutti quei casi in cui viene chiamato a svolgere interventi di "mediazione culturale" o di "testimonianza culturale", cioè quando i servizi chiedono al mediatore di raccontare e di "spiegare" la cultura (o certi suoi specifici aspetti) del suo paese di origine. Vi è un grande desiderio di sapere molte cose e in fretta delle culture non conosciute. Se a fare questa richiesta è un servizio, è chiaro che non è per proporre un viaggio esotico ai propri operatori, ma è mosso da esigenze formative: per avere informazioni, conoscenze, chiavi interpretative per "leggere" meglio le richieste e i comportamenti degli utenti provenienti da quel paese o da quell'area culturale. La richiesta di fondo, più o meno esplicitata, è sempre quella di capire come fare con i genitori, pazienti, utenti, bambini... cinesi, marocchini, indiani e così via. Come si partorisce in Marocco? Qual è il concetto di famiglia in

Cina? Qual è il rapporto tra la scuola e la famiglia in Albania? Si cerca qualcuno che finalmente ci dica come stanno veramente le cose. Si chiedono pertanto interventi rassicuranti,

perché il riconoscimento della differenza permette di affrontare, apparentemente con successo, le incomprensioni e le difficoltà della comunicazione: la provenienza culturale del singolo utente mi permette di prevedere a grandi linee il suo comportamento, il tipo di richieste e gli eventuali problemi di comunicazione ascrivibili alle differenze culturali (Quassoli, 2009, p. 34).

Questi atteggiamenti si basano sull'“idea ingenua quanto diffusa che sia possibile contare su esperti (gli antropologi, i mediatori culturali, ecc.) per poter trovare una soluzione ai molti problemi posti da questo o quell'immigrato ai servizi assistenziali, sociali o sanitari” (Beneduce, 2003a, p. 46). A questi incontri ogni operatore partecipa portandosi i propri pregiudizi e i costrutti culturali generici su quel determinato Paese; le aspettative sono di veder riconfermate tali semplificazioni e di ritornare nel luogo di lavoro con alcune “ricette” che riducono l'ansia, l'insicurezza e la fatica dell'incontro con l'“altro”.

Cosa dovrebbe fare il mediatore in questi casi? Non certo assecondare queste richieste implicite degli operatori, che favoriscono la fissazione di clichè, la diffusione di “bignami” culturali. Ma neppure dovrebbe ignorarle facendo finta che non esistono o lasciarle in uno stato latente, del non detto. Dovrebbe invece far emergere queste aspettative e lavorarci sopra, decostruendo gli stereotipi e le reciproche rappresentazioni, facendo capire che il suo compito non è spiegare la cultura; che non c'è una cultura araba, piuttosto che indiana o cinese, da spiegare perché tanti sono i modi di vestire una appartenenza culturale, peraltro in continuo movimento, soprattutto in situazione di migrazione.

Allora, il primo lavoro di conoscenza che dobbiamo fare è quello di vedere nelle nostre menti questo desiderio di certezza, di decostruirlo, di capirne l'origine, di smontare l'idea illusoria che esista un “unico e vero modo di partorire”, di costruire la famiglia, di vivere le relazioni tra uomo e donna, tra genitori e figli in Marocco, in Cina, piuttosto che in Italia (Balsamo, 2003, p. 166).

Insomma ciò che conta

non è sviluppare una conoscenza delle culture, ma la capacità di usare in modo flessibile e articolato molteplici matrici percettive e cognitive che diano la possibilità agli elementi contingenti in ciascuna situazione di manifestarsi e di innescare risposte che tengano conto, per quanto possibile, della complessità dei singoli casi, prima di classificarli all'interno di uno schema colaudato (Quassoli, 2009, p. 34).

[...] non è conoscere le “culture altre”, ma di riflettere sul nostro modo di vederle, di inquadrarle, di interagire con esse all'interno dei percorsi aziendali e dei processi organizzativi (Pellegrino, 2007b, p. 20).

[...] non è di capire come sono fatte le culture che si incontrano, bensì come viene costruita la diversità culturale nella comunicazione (Baraldi, 2006a, p. 243).

Così facendo il mediatore renderà evidente che “ricette” prefabbricate non esistono e che ogni cittadino immigrato, anche se appartenente allo stesso Paese/area culturale, è un caso a sé e attiva proprie strategie identitarie e che “in realtà è sempre un errore, anche se spesso compiuto in buona fede, costringere le persone ad indossare la divisa della loro cultura d'origine” (Ceccatelli Gurrieri, 2006, p. 40). Esiste forse un'unica cultura in Italia?

[...] così come nessun cittadino italiano potrebbe sentirsi all'estero come un rappresentante in grado di parlare a nome di un'unica cultura italiana, nessun mediatore rappresenta il punto di vista del “Marocco” piuttosto che del “mondo arabo”. Vero è che l'incontro diretto faccia a faccia ci darà informazioni sulla comunicazione non verbale, su sentimenti, emozioni, modi di pensare – la cultura orale – che nessun libro, attraverso la scrittura, ci può dare (Balsamo, 2003, p. 168).⁷

7 Indubbiamente c'è, in ogni migrante, anche per soggiorni di breve periodo, la tentazione a reificare la “propria cultura”, a raccontare a coloro che ci ospitano, anche dietro loro sollecitazione, come siamo noi italiani, cinesi, indiani...: fa parte di quel processo di “invenzione della tradizione” e delle culture studiato da Hobsbawm, 1994.

Soltanto dopo il mediatore potrà entrare nel merito della richiesta, offrendo aspetti culturalmente “alti” di quel Paese, orientando sempre in modo dinamico chi si avvicina e chi incontra queste nuove realtà. Perché sappiamo che ogni repertorio culturale viene usato, valorizzato, dimenticato, superato o ritrovato dai singoli secondo scelte, selezioni, rimozioni, riproposizioni del tutto particolari e dinamiche.

Proporre e gestire un percorso di questo tipo, significa maturare capacità e competenze che in parte escono dal tradizionale bagaglio formativo del mediatore: tuttavia, solo provocando un sano sconcerto e un effetto spiazzamento nelle attese degli operatori, è possibile sviluppare una nuova maniera di stare “in relazione”, più attiva e sensibile alle differenze. E ciò andrà a beneficio della mediazione culturale, perché i servizi sapranno meglio inquadrare e riconoscere la figura e il ruolo del mediatore. Più in generale, ne beneficeranno tutti i cittadini e tutte le “differenze”, non solo quelle culturali o riconducibili ad una utenza immigrata. Solo così il cittadino immigrato, normalmente percepito come fonte di problemi supplementari rispetto a quelli posti dagli utenti italiani, come una fatica aggiuntiva negli interventi del lavoro quotidiano, rappresenta l'occasione per ripensare integralmente le prassi standard di funzionamento del servizio, in modo da rendere le prestazioni erogate più efficaci per tutti.

C'è tuttavia un altro percorso che gli operatori dei vari servizi potrebbero affrontare per ridurre insicurezza, ansia, mancanza di conoscenza. Una via alternativa o comunque complementare al ricorso al mediatore e che va nella direzione sopra indicata (§ 6), e consiste nel farsi un po' antropologi, ricercatori, attraverso un lavoro di osservazione e di autosservazione, di reciproco ascolto. Questa via ci viene indicata, con grande efficacia e chiarezza, da Franca Balsamo (2003, pp. 168-169):

[...] C'è chi ci può dire qual è la vera cultura del parto delle donne maghrebine? La vera cultura del parto delle maghrebine è quella nuova, quella che le ostetriche vivono in quel momento preciso in cui la incontrano e in cui loro stesse partecipano a costruirla. Non c'è n'è stata una prima per quella particolare donna, era sicuramente diversa, perché diverso era il contesto, perché diverse sono state una sua stessa precedente esperien-

za o quella vissuta dalla madre in Marocco, magari in campagna venti o trent'anni prima. [...] L'"ostetrica antropologa", l'insegnante antropologa ecc. dovrebbero essere incoraggiate a osservare, in maniera informata – nel senso che sia arricchita da letture su storia, sui rapporti tra uomini e donne, sul diritto della persona e della famiglia ecc. – e a scambiare le proprie osservazioni con quelle di altre operatrici, a riflettere insieme tra loro, ma anche con le donne stesse, in un lavoro di ricerca comune e continuo.

[...] attraverso una reciproca continua osservazione e un reciproco ascolto [è possibile] costruire insieme con l'altra/o nuove prassi, nuovi valori e nuove regole dello stare insieme, nella negoziazione dei conflitti, nella riproduzione creativa di una convivenza possibile per tutte e per tutti.

8. Mediatori senza mediazione? La mediazione "pluralizzata"

Nel corso di questi anni si è assistito ad una pluralizzazione della mediazione, cioè ad un processo di crescente frammentazione delle sue componenti e ad una molteplicità di rappresentazioni e modi di intenderla e utilizzarla: rispetto alle forme, alle finalità, alle mansioni, ai contesti e ai tipi di intervento, alle agenzie di formazione, ai soggetti che ne fanno richiesta. È un processo che peraltro evidenzia sconfinamenti e ibridazioni, sovrapposizioni e confusioni con mansioni e funzioni di altre figure professionali del sociale, dovuto alle tante sollecitazioni e aspettative intorno a questo nuovo operatore, alimentate e stimolate dalla pervasività del fenomeno migratorio e dai bisogni emergenti, in generale, e dalle domande delle istituzioni e dei servizi, dalla sensibilizzazione promossa dall'associazionismo e dalle agenzie di formazione, in particolare. È in questa "pluralizzazione" degli interventi e delle professioni nell'area mediazione che risiede il principale ostacolo ad una visione unitaria della mediazione stessa. Vediamo, in particolare, di cosa si tratta.

Rispetto alle tipologie di mediazione. Quante tipologie di attività riconducibili (o ricondotte) alla mediazione linguistico-culturale e agite dai mediatori si sono sviluppate in questi anni? Moltissime, per il vero. Vi è ormai un ventaglio di situazioni, contesti, modalità di intervento che interpellano competenze e capacità differenti: si pensi alla mediazione triadica (cioè a tre, operatore-mediatore-utente immigrato),

alla mediazione a due (fissa, a “sportello”, mediatore-utente), alla mediazione interpretativa (che si sostanzia in una pura attività di traduttorato e/o interpretariato), alla mediazione culturale intesa come “testimonianza culturale” (presentazione di alcuni tratti “culturali” del Paese di origine), alla mediazione socio-culturale per facilitare i rapporti tra autoctoni e migranti negli ambienti di vita comune.

La *mediazione triadica* è considerata generalmente la vera e propria “mediazione”, con la “M” maiuscola, poiché implica un’attività di traduzione linguistica e di interpretariato “culturale” allo scopo di facilitare la relazione/comunicazione interculturale. È il caso, ad esempio, del mediatore che interviene nei reparti ospedalieri o a scuola in situazione dove è difficile comunicare, poiché i pazienti o i genitori dell’alunno straniero hanno scarsa conoscenza della lingua italiana o non la conoscono affatto. Questa tipologia di mediazione, caratterizzata dal “triangolo comunicativo” fra operatore, mediatore e utente, per quanto essenziale e decisiva, risulta oggi minoritaria e di norma fornita con modalità “su chiamata” o con presenza programmata del mediatore.

Ben più diffusa, quantitativamente, è la figura del *mediatore-operatore* di sportello (di *front office*) che troviamo diffusamente nella sanità, nelle questure, nei centri per l’impiego, negli uffici anagrafe...: qui la relazione è diadica, e l’intervento del mediatore avviene indipendentemente da una corrispondenza di codici linguistici e culturali con l’utente immigrato. Per capirsi, è il caso del mediatore albanese che interagisce con un’utenza originaria dei più diversi paesi, comunicando in italiano o attraverso altra lingua veicolare, fornisce informazioni, filtra le domande per poi riportarle all’operatore del servizio, suo referente. In questi casi, la sottolineatura sulla traduzione linguistica come aspetto prioritario della mediazione pare marginale, se non addirittura fuori luogo. Sportelli informativi di comuni, questure, centri per l’impiego, consultori etc., fanno ricorso a questa modalità: qui l’operatore-mediatore, generalmente straniero, si rivolge agli immigrati in generale e non a un gruppo o a una comunità specifica, con il compito di informare e accompagnare l’utente straniero nell’accesso ai servizi e alle opportunità offerte dal territorio. Il “mediatore

straniero” viene percepito, almeno dall’utente, come un vero e proprio operatore, al pari dei suoi colleghi italiani, mentre dal servizio viene considerato come un “operatore/ospite” (Piccinini, 2006, p. 97).

Occorre tuttavia, osservare che sia nella relazione a tre che, a maggior ragione, nella mediazione a due, “la relazione tra operatore e utente implica e presuppone sempre un altro attore, il servizio, che condiziona il rapporto, in quanto rappresenta un’istituzione che stabilisce i compiti degli operatori, delinea i percorsi per gli utenti, offre risorse e introduce limiti” (Fumagalli, 2009, p. 56). Dunque anche nella mediazione diadica il mediatore-operatore si relaziona prima e dopo con il servizio, cioè con uno o più operatori del servizio medesimo. Si può dunque convenire che “il mediatore è un intermediario tra due interlocutori che a volte sono contemporaneamente presenti, altre no”; ci sembra invece difficilmente sostenibile che, comunque sia, “lo schema comunicativo non cambia” (come scrive Cima, 2009, p. 77). Sono note le ragioni che hanno portato, via via, alla maggiore diffusione della mediazione diadica, e che sono il frutto di una *reciproca convenienza*: del servizio/ente, per cui è praticamente impossibile disporre di mediatori che coprono tutte le lingue e le provenienze culturali dei propri utenti stranieri (per ragioni economiche e di oggettiva disponibilità del mediatore), considerando che oggi il “mondo” è arrivato a casa nostra, ovvero c’è una fortissima pluralità di provenienze nazionali, tratto caratteristico dell’immigrazione in Italia; per convenienza del “mediatore” e di coloro che gestiscono i “servizi di mediazione” che con questa tipologia di intervento – che indubbiamente offre maggiore stabilità (in quanto spesso incardinato all’interno del servizio) –, traggono relativa sicurezza economica (rispetto al servizio sull’emergenza, e anche su quella programmata), e maggiori *chance* per un cambiamento in senso interculturale del servizio stesso (con un inserimento del mediatore nell’équipe interna di lavoro).

Potremmo anche sostenere che in questo caso non si tratta di “mediazione”, ma di sostituzione del mediatore all’operatore del servizio, così come potremmo sostenere che la mediazione culturale, intesa come “testimonianza culturale”, è una sorta di “animazione culturale”; e così che l’attività prevalente svolta dal mediatore in ambito giudizia-

rio (ad es. nei tribunali) è puro e semplice attività di interpretariato e traduttorato (scritto e orale). Potremmo forse affermare che oggi, al di fuori della mediazione triadica – e neppure in tutte le sue fattispecie –, siamo di fronte a *mediatori senza mediazione* o, nella migliore delle ipotesi, *con poca mediazione*? Oppure, che stiamo riconducendo alla mediazione linguistica-culturale tipologie di intervento che vanno chiamate con altro nome? Non c'è il rischio che se “tutto è mediazione” – da quella diffusa in capo ad ogni operatore, a quella intenzionale-professionale nelle sue molteplici e diverse modalità –, si finisca per perdere il senso e i confini della mediazione stessa, favorendo ambiguità e confusione sulla sua figura professionale? Una attenta studiosa, con una grande esperienza “sul campo”, come Marta Castiglioni, ha osservato, alcuni anni fa, che al di là della mediazione a tre,

tutte le altre forme di utilizzo del mediatore linguistico-culturale oggi presenti nei differenti servizi – animatore culturale, orientatore, operatore di sportello, accompagnatore etc. – sono dei compiti possibili che egli può svolgere sicuramente con grande competenza, ma che non possono e non devono essere confuse e/o considerate interventi di mediazione linguistico-culturale (Castiglioni, 2001, p. 143).⁸

Questo, peraltro notorio e variegato panorama di tipologie di “mediazione” –sommariamente descritto e certamente non esaustivo –, costituisce il bagaglio della pratica lavorativa di molti mediatori, previsto espressamente da documenti nazionali e regionali⁹; esso ci dice che siamo in presenza di più livelli e dimensioni di mediazione, ciascuno dei quali chiama in causa abilità e competenze differenti.

Rispetto alle azioni e ai ruoli. Come è noto e ampiamente sottolineato dalla letteratura in argomento (tra cui Johnson, Nigris, 1996), l'inter-

8 Del medesimo avviso sono anche altri autori che più recentemente hanno osservato che “senza la presenza di una terza parte, non si ha nessuna mediazione” (Villano, Riccio, 2008, p. 39).

9 Per l'ambito scolastico, ad esempio, si potrebbero vedere svariate circolari del Ministero della Pubblica Istruzione e le *Linee Guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri* del Miur (Cm 24/2006).

vento del mediatore linguistico-culturale può comprendere tre livelli:

- un livello informativo/orientativo, quando da una parte traduce/decodifica le informazioni, avvicina il servizio/istituzione, lo rende più accessibile e trasparente e, dall'altra, comunica e spiega le specificità e le differenze culturali (con tutti quegli equivoci e rischi che abbiamo visto);
- un livello linguistico/comunicativo, quando fa interpretariato, prevenzione e gestione di malintesi, blocchi relazionali, fraintendimenti;
- un livello sociale/culturale e relazionale, quando si occupa della prevenzione e della gestione dei conflitti, della facilitazione relazionale, svolgendo un ruolo di cambiamento sociale, di stimolo per l'organizzazione del servizio, di arricchimento della programmazione e dell'azione.

All'interno di questa tripartizione i compiti e le mansioni svolte dai mediatori sono numerose e diversificate, talvolta specifiche ad un settore di intervento (scuola, giustizia...), e che vanno dalla traduzione (scritta e/o orale) di documentazione relativa al funzionamento del servizio e di avvisi, all'informazione ai singoli e ai nuclei familiari sul funzionamento e le modalità organizzative dei servizi e agli operatori sui contesti di provenienza degli immigrati; dall'orientamento alla conoscenza del territorio e all'uso dei servizi, all'aiuto nella decodifica di messaggi (linguistici e culturali) e delle richieste presentate dalle persone straniere; dall'accoglienza (ad es. attraverso la sua presenza a colloqui), alla formazione all'intercultura degli operatori; dalla progettazione interculturale all'intervento in situazioni conflittuali; dalla collaborazione con gli operatori nella gestione della situazione, alla partecipazione a iniziative di facilitazione nel rapporto fra servizi e persone/nuclei stranieri...

I tipi di mediazione dipendono dalle peculiari caratteristiche degli utenti, ma anche dal tipo di intervento e dall'organizzazione del servizio. In alcune attività, come quelle dei servizi di orientamento, è difficile tenere distinti i ruoli di interprete, operatore, mediatore. Parimenti, occorre considerare la pluralità dei piani comunicativi in ogni intervento del mediatore. Si veda, ad esempio, quanto è stato osservato

in ambito sanitario:

[...] Il mediatore durante uno stesso incontro può ricoprire diversi ruoli discorsivi. Funziona: 1) come traduttore (*conduit*) di parole, riportando integralmente il discorso dei partecipanti; 2) come chiarificatore (*clarifier*), traducendo fedelmente, ma in maniera tale che l'interlocutore possa realmente comprendere ciò che viene detto; 3) come mediatore propriamente "culturale" (*cultural broker*) offrendo informazioni in entrambe le direzioni per superare differenze culturali che potrebbero portare a fraintendimenti; 4) come *mediatore di parte* (*advocate*), parlando per conto di uno dei partecipanti e spesso sostituendosi ad esso e preoccupandosi non solo della qualità della comunicazione fra operatore sanitario e paziente, ma anche della qualità del servizio. Non sempre il mediatore è consapevole della pluralità dei suoi ruoli e neppure di quale ruolo sarebbe preferibile in quel particolare contesto (Zorzi, 2008, p. 198; vedi anche Gavioli, Zorzi, 2008, p. 156).

In questa spuria tipologia di azioni, mansioni e ruoli agiti dai mediatori, sono da ricercare certe ambiguità della mediazione culturale come oggi la conosciamo; in essi, come abbiamo già detto, risiede il rischio di confusione tra il mediatore e altre figure professionali contingue (come l'operatore sociale, l'interprete, l'animatore socio-culturale...), nonché la principale difficoltà di giungere ad una definizione condivisa e unitaria di mediazione linguistico-culturale. Sono evidenti le ricadute sul piano della formazione e delle competenze determinate da questi sconfinamenti e da ogni allargamento dei contesti dove l'intervento del mediatore è sollecitato.

Rispetto ai nomi della mediazione. Da questa varietà di compiti e ruoli, dalla complessità di una professione tuttora in definizione, discendono i tanti nomi della mediazione e del mediatore.¹⁰ Nel corso degli anni, invece di giungere ad una sintesi, si è assistito ad una proliferazione di denominazioni per definire la medesima figura professionale:

¹⁰ Già il termine "mediazione" rinvia ad una realtà in se stessa polisemica e ad una varietà di definizioni e sintesi linguistiche davvero notevole, dalla mediazione genitoriale a quella giuridica, da quella internazionale a quella di lavoro, dalla mediazione istituzionale a quella societaria, da quella d'affari a quella sociale, da quella giuridica a quella dei conflitti ecc. (Castelli, 1996; Scaparro, 2001).

si parla, come è noto, di mediazione linguistica, culturale, linguistico-culturale (con o senza trattino), interculturale, interlinguistica, socio-educativa, etnoclinica, operatore di madre lingua, interprete linguistico-culturale....¹¹ Il piano prescrittivo-normativo (cosa deve essere) e quello descrittivo (cosa è) sembrano intrecciarsi e confondersi. Così chi ritiene che il compito prevalente del mediatore sia promuovere lo scambio e la prossimità relazionale, favorire contatti e prestiti non folcloristici e spettacolarizzanti è portato a definirlo “interculturale”; chi invece pensa che il lavoro di traduzione e interpretariato sia decisivo nel suo intervento, opta per i termini “linguistico” o “interlinguistico”; chi invece sottolinea il suo ruolo nella traduzione linguistica e culturale preferisce ricorrere all’espressione “linguistico-culturale”. E così in avanti.¹²

Anche l’osservazione delle pratiche di mediazione ha condotto a definizioni variegata, almeno quante sono le modalità di coinvolgimento del mediatore: ascolto, accompagnamento, sostegno, orientamento, testimonianza, informazione, traduzione linguistica, consulenza su aspetti legati all’appartenenza culturale... Si parla così di “mediatore culturale” per riferirsi a colui che – a scuola soprattutto, ma anche in altri settori come il sanitario – è chiamato a presentare alcuni tratti culturali del paese di origine; il mediatore è “linguistico” quando svolge essenzialmente compiti di puro tradottorato o interpretariato

11 L’estrema varietà delle denominazioni si ha mettendo a confronto la normativa regionale sulla mediazione (come fanno Camilotti, Sebastianis, 2006, p. 231). Una distinzione, generalmente citata dalla letteratura in argomento, è quella tra mediatore interculturale e mediatore culturale operata, per l’ambito pedagogico, da Duccio Demetrio e Graziella Favaro (1997, pp. 4-5): il mediatore interculturale è “l’insegnante che, con consapevolezza, si interroga e attrezza per favorire non tanto la transizione da una cultura all’altra, quanto la sintesi tra culture”; il mediatore culturale è invece “colui o colei che, in quanto membri delle comunità di appartenenza dei bambini, hanno il compito di tutelare che queste [le culture] non vengano del tutto disperse e di farle conoscere ai bambini italiani”. Tale distinzione oggi va riletta alla luce delle pratiche e della ricerca: criticano tale distinzione Baraldi, 2009, p. 10; Santarone, 2004, pp. 127-128.

12 Sull’aggettivazione che segue la definizione di mediatore, si sofferma anche Ceccatelli Gurrieri, 2003, pp. 55 ss.

linguistico, come avviene nei tribunali o sostanzialmente con i rifugiati; il mediatore è “linguistico-culturale” quando attiva entrambe le componenti, come nel caso dell’intervento su chiamata nella mediazione triadica; il mediatore è “sociale” se il suo intervento si sviluppa nell’ambito del disagio sociale, come ad esempio, nei luoghi di prima accoglienza o in contesti di prossimità e vicinato.

Insomma, questa relativa inflazione semantica, questa varietà di definizioni, attributi, significati fotografano bene la molteplicità delle finalità e dei compiti che di volta in volta vengono ricondotti alla mediazione. Almeno da un punto di vista descrittivo, una volta comprese le motivazioni di queste modulazioni, la varietà terminologica può risultare funzionale. Da un punto di vista più generale e a fini prescrittivi, solo chiarendo e circoscrivendo finalità e compiti della mediazione, possiamo pensare di trovare una denominazione più puntuale e appropriata. Ad oggi, l’espressione che appare più comprensiva e opportuna, è mediazione “interlinguistica e interculturale”, poiché tiene assieme gli aspetti della facilitazione-interazione linguistica e gli aspetti della dimensione relazionale dell’incontro.

Infine, nell’ambito degli studi sulla comunicazione interculturale è stata proposta l’espressione di “mediazione dialogica”, per evidenziare, nel quadro di una conversazione mediata, il ricorso ad una tecnica comunicativa specifica che consente con efficacia la partecipazione attiva dell’utente. Affinché ciò si verifichi sono necessarie azioni che promuovano

- a) la costruzione sociale della persona del paziente; b) la narrazione dell’esperienza personale; c) la valorizzazione delle aspettative affettive (di auto-espressione) (Barbieri, 2008, p. 184, in riferimento all’ambito sanitario).

La mediazione dunque è “dialogica” quando pone le condizioni di equità nella partecipazione e di sensibilità/empatia reciproca tra i partecipanti (Baraldi, 2003, 2006b, 2008).

Rispetto alle aree di intervento e ai soggetti che ne fanno richiesta. Sono sempre più numerosi gli enti e i servizi, pubblici e privati, che fanno richiesta del mediatore linguistico-culturale. Se inizialmente i mediatori hanno svolto un ruolo di mediazione tra le istituzioni ter-

ritoriali italiane e i cittadini migranti con l'obiettivo di accoglierli, di facilitare loro la conoscenza, l'accesso e l'uso dei servizi esistenti sul territorio, oggi i mediatori linguistici sono presenti non solo nei vari servizi pubblici, ma sempre più negli spazi urbani (piazze, quartieri, condomini...) e nei servizi di prossimità e vicinato (ad es. sicurezza urbana e territoriale¹³, aziende di trasporto urbano¹⁴...), presso soggetti privati, soprattutto nella modalità della mediazione "a due" (istituti di credito, poste italiane, associazioni di categoria.): una presenza, quest'ultima, che pare dettata, oltre che da un bisogno di rendere più fluida e agevole la comunicazione con la clientela immigrata, da specifiche esigenze commerciali e di marketing, in considerazione del crescente rilievo dei migranti nella società italiana, anche da un punto di vista economico e lavorativo.

Nel corso degli anni, poi, accanto ai tradizionali ambiti di intervento dei mediatori culturali (scuola, sanità, prima accoglienza, formazione e lavoro...), se ne sono aggiunti ulteriori (ad esempio, all'interno di istituzioni culturali come biblioteche e musei), riferiti anche a problematiche tipiche dei processi migratori più anziani (il tema dell'identità e della valorizzazione delle "seconde generazioni", consulenze

13 Si veda ad esempio l'iniziativa del Comune di Padova che ha previsto l'affiancamento di facilitatori culturali ai vigili urbani, quali figure di contatto e mediazione culturale su strada tra la Polizia municipale e le comunità straniere. I facilitatori coinvolti sono stati 18, 9 uomini e 9 donne originari di varie aree linguistico-culturali presenti nel territorio di Padova; hanno operato su due porzioni del territorio comunale nelle quali, per la particolarità dell'assetto urbanistico, commerciale e sociale, occorreva "incrementare positivamente la percezione di Padova come città sicura ed inclusiva". Il progetto, monitorato dall'Università di Padova, ha preso avvio il 4 luglio 2007 ed ha avuto una durata di 15 mesi (cfr. "Facilitatori culturali. Un servizio per favorire la legalità, la sicurezza e l'integrazione", in www.padovanet.it dove si trovano vari documenti sul progetto; vedi anche il paper di Romania, Zamperini, 2009).

14 Si veda ad esempio l'iniziativa del Comune di Firenze che a partire dall'1/8/2008 ha previsto l'utilizzo di mediatori culturali sui bus della linea urbana, con il compito di affiancare i controllori e contemporaneamente di svolgere funzioni di mediazione sociale e di informazione. Si tratta del progetto "Una nuova integrazione-Ausiliari Mediatori culturali e Verificatori sui bus", che ha impegnato 13 mediatori culturali (9 uomini e 4 donne, provenienti dal Senegal e Marocco): cfr. www.ataf.net si leggano "Gli angeli neri salgono sul bus" e "Angeli neri sul bus: bilancio positivo".

di tipo etnopsichiatrico, ...). Per ogni area di intervento cambiano le richieste poste a chi si occupa di mediazione, il modo di intendere e di fare il lavoro di mediazione, se non altro perché cambiano il luogo in cui avviene l'incontro, i bisogni, gli obiettivi istituzionalmente perseguiti, le culture organizzative dei servizi entro cui il mediatore culturale è chiamato ad operare. Vi è un repertorio assai differenziato di prestazioni e strumenti per la mediazione nei quartieri con i gruppi, misti e monolingue, oppure nella scuola con le famiglie migranti, i loro figli e i docenti; nella sanità o in prefettura, nei centri per l'impiego o nel carcere ecc. (tra gli altri Favaro, Fumagalli, 2004).

Un elenco del tutto parziale, articolato per nove ambiti specifici, dove si registra l'intervento del mediatore comprende¹⁵:

1. *Area emergenza e prima accoglienza*: centri di accoglienza, rifugiati...
2. *Area amministrativa*: uffici per l'immigrazione, sportelli per il pubblico degli enti locali, uffici statali, anagrafe comunale, ufficio per la casa, Inps, sportelli informativi vari...
3. *Area della pubblica sicurezza*: questura, prefettura, carabinieri, uffici stranieri della pubblica sicurezza...
4. *Area giudiziaria*: tribunali, tribunali minorili, carceri, carceri minorili, servizi di rieducazione per minori...
5. *Area formazione, orientamento e lavoro*: centri per l'impiego, aziende e servizi commerciali, servizi comunali di orientamento al lavoro, sindacati, banche...
6. *Area sanitaria e assistenziale*: ospedali, pronto soccorso, ambulatori, consultori (familiari, pediatrici...), servizi per la salute mentale, centri per la salute delle donne straniere, centri di etnopsichiatria, mediazione telefonica...
7. *Area sociale*: uffici per l'immigrazione e sportelli per il pubblico, servizi sociali, centri e comunità di accoglienza, centri per minori, protezione civile, mediatori di strada, privato sociale, cooperative e associazioni che promuovono progetti di integrazione socio-culturale, protezione civile...

15 Riprendo, integrandola, la casistica elaborata da Mazzi (2006).

8. *Area educativa e scolastica*: scuole di ogni ordine e grado, servizi educativi-culturali, centri e cooperative per il lavoro educativo e assistenziale di strada, Ctp...
9. *Area culturale*: biblioteche, musei...

Vi sono poi altre funzioni dei mediatori linguistico-culturali sviluppabili in percorsi specialistici come la mediazione familiare (dove la richiesta di intervento da parte di famiglie straniere o miste è in crescita)¹⁶, il *counselling* interculturale, la gestione dei conflitti, l'animazione socio-culturale. Tutti ambiti che hanno a che fare con la cura degli aspetti relazionali e le diversità. A parte qualche caso isolato di impiego del mediatore, dovuto più a competenze personali di alcuni di essi che per un progetto sociale condiviso, queste funzioni sono ancora marginali e l'evoluzione della professione non sembra aver preso queste strade, se non per casi isolati.

Da quanto sopra comunque si evince che esiste, almeno potenzialmente, un ampio spettro di figure di mediatore culturale che si differenziano per ambiti di impiego, livelli di specializzazione e qualificazione raggiunti. Si consideri poi che le competenze acquisite durante i corsi di formazione potrebbero essere spese in altre professioni, ad esempio quelle che si svolgono in ambiti educativi e sociali, o che implicano relazione col pubblico.

Rispetto alle agenzie formative. Storicamente, come abbiamo già ricordato, la mediazione è sorta per iniziative di associazioni di immigrati o miste, del femminismo, del volontariato, della cooperazione. La formazione dei mediatori è stata per un decennio appannaggio delle agenzie formative del privato sociale che hanno gestito corsi prevalentemente finanziati dalle regioni e dagli enti locali (soprattutto attraverso le risorse del Fondo sociale europeo).

L'entrata in campo delle Università con una pluralità di offerte sulla mediazione (laurea breve, laurea specialistica, master di I e II livello...), è destinata a produrre cambiamenti nel tradizionale profilo

16 Questo ambito di intervento richiama all'attenzione la significativa presenza di mediatrici immigrate sposate con un italiano (Mentasti, 2002).

del mediatore linguistico-culturale.¹⁷ Di fatto, alcuni cambiamenti si stanno già producendo. Ai mediatori “migranti” che hanno seguito un corso di formazione regionale di un numero variabile di ore, si vanno affiancando mediatori “autoctoni”, ai mediatori “professionalizzati”, i mediatori “laureati”.

Certo, permane la difficoltà di dire chi sia il “mediatore” che esce da un corso universitario, quanto sia riconducibile alla figura professionale del mediatore linguistico-culturale. Difatti, dietro la medesima denominazione si nascondono figure professionali che operano in settori diversi – da quelli economico e commerciale, a quelli internazionale, turistico, culturale, socio-sanitario, scolastico... –, il mediatore dei conflitti e l’interprete linguistico, con competenze e professionalità differenti. Forme e contesti diversi di mediazione. Quando il riferimento si fa più specifico alle istituzioni e ai servizi del territorio, caratterizzati da crescente multiculturalità e plurilinguismo, allora la figura del “mediatore laureato” sembra assumere almeno due potenzialità spendibili; l’operatore/esperto dei servizi multiculturali (con compiti di progettazione, gestione etc.) e il facilitatore delle relazioni e della comunicazione interculturale. Quest’ultima possibilità, in particolare, sembra coincidere con la figura del mediatore-operatore nei servizi di sportello e orientamento, dove il mediatore interagisce, faccia a faccia, con il cittadino immigrato, per facilitare la comunicazione, occupandosi di rispondere a questioni precise e puntuali. Possiamo pensare che tale collocazione/ruolo svolto attualmente da molti mediatori usciti dai corsi professionali, sia legittimamente “rivendicato” dai mediatori laureati, italiani o stranieri.

Come già abbiamo osservato in un precedente contributo (Luatti, Insero, 2006), la scarsa congruenza tra le funzioni affidate ai futuri mediatori laureati e i piani di studio dei corsi in mediazione, ha fatto pensare ad una entrata “sul tema” da parte delle Università poco meditata, affrettata, non pienamente elaborata, in corso di definizione; in

17 Per un primo bilancio critico sulla riforma del 2000 che ha introdotto la classe delle lauree in “Scienza della mediazione” e l’utilizzo di questo termine anche a livello universitario, vedi Marras, Morelli, 2005.

questi anni, difatti, l'offerta accademica ha cercato di "aggiustare il tiro", ampliando i tempi per i tirocini e diversificandone le sedi, inserendo materie più adeguate ai compiti del mediatore, aprendo spazi e modalità di collaborazione con il privato sociale che da tempo si occupa di mediazione e di servizi di mediazione linguistico-culturale. Insomma, si tratta di tentativi per uscire da una sorta di "autoreferenzialità" in cui sembrava inizialmente adagiarsi la prospettiva accademica.

Rispetto alla provenienza del mediatore. Siamo così giunti all'annosa questione di quale debba essere l'origine del mediatore/mediatrice linguistico-culturale. Deve essere straniero e/o immigrato, deve essere madrelingua? Deve comunque aver vissuto un'esperienza diretta o familiare di migrazione? Altrimenti detto: è *conditio sine qua non* della mediazione linguistico-culturale che essa debba essere agita da una persona "straniera" o comunque appartenente ad una cultura minoritaria, con esperienza migratoria o doppia appartenenza linguistico-culturale?

Su questo tema ancora si discute animatamente e ci si divide, benché oggi il quadro appaia abbastanza delineato. Come è noto, i primi documenti e la normativa (nazionale e regionale) sulla mediazione culturale avevano optato per un mediatore "prevalentemente" immigrato¹⁸, e molti corsi di formazione e una parte della letteratura specialistica avevano posto come requisito di accesso alla professione l'essere straniero e/o immigrato, determinando a lungo andare una sorta di "eticizzazione" della professione.

Le motivazioni sono altrettanto note: da una parte si pensava (e si pensa) che il lavoro di mediazione culturale potesse (e possa) essere meglio svolto da chi ha vissuto sulla propria pelle un'esperienza di immigrazione, perché in grado di comprendere in profondità e partecipare dei problemi degli altri migranti, e avvicinare in qualche modo il servizio all'utente. Perché di un mediatore immigrato "ci si fida di

18 Secondo la testuale espressione del Documento Onc-Cnel *Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali*, del 3 aprile 2000, elaborato dal gruppo di lavoro Formazione ed impiego dei mediatori culturali. Lo si veda sul sito del Cnel (www.cnel.it).

più”, “convince di più”, “è più facile l’informazione”, come sembrerebbero dire (o si vorrebbe far dire a) gli stessi cittadini stranieri.¹⁹ Dall’altro lato, fin da subito, si è voluto intenzionalmente creare un settore di lavoro “dedicato”, che di fatto si è rivelato l’unica alternativa allo svolgimento di attività lavorative di tipo manuale, il solo canale di lavoro qualificato a cui gli immigrati hanno potuto accedere con relativa facilità.

La mediazione costituisce così un’occasione di riscatto per immigrati con un elevato livello culturale ed esprime il bisogno di intellettuali che colgono in tale professione un possibile percorso di mobilità sociale, un’opportunità di lavoro maggiormente adeguata al proprio titolo di studio, spesso non riconosciuto (Santagati, 2004, p. 143).

In certa misura, la mediazione linguistico-culturale ha rappresentato una eccezione al doppio “spostamento”, orizzontale – da un paese all’altro – e verticale – verso ruoli lavorativi inferiori rispetto agli studi compiuti –, segnalato in letteratura (Morrone, Sannella, 2007, p. 150).

Una tale corrispondenza basata sull’origine del mediatore, se accolta rigidamente, apparve subito ad alcuni osservatori – e oggi sono i più a convenire con questa impostazione – il frutto di una posizione ideologica; come se

sia sufficiente appartenere a una cultura straniera per fare il mediatore [...], che l’esperienza di immigrazione permetta di per sé di esercitare il ruolo di mediatore, lavorando con utenti di qualsiasi gruppo etnico-linguistico. Appartenenza e provenienza sono condizioni necessarie ma non sufficienti per ricoprire questo ruolo: accontentarsi dell’appartenenza culturale o dell’esperienza come immigrati, significherebbe accettare la dequalificazione di questa figura e fornire un servizio scarsamente professionale. Essere nato e cresciuto in un paese o nell’ambito di una cultura non significa capire la cultura stessa (Johnson, Nigris, 1996, p. 392).

19 Pro e contro di una mediazione agita da soggetti stranieri sono individuati dalla ricerca di Carbone, Fiorucci, Catarci, Rossi, Russo Spena, 2004, pp. 359-360.

Nel breve tempo, fare il mediatore culturale si è rivelata un'occupazione molto precaria, poco retribuita e poco riconosciuta, non sostenibile da chi invece ha bisogno di lavorare e guadagnare per sé e per la famiglia rimasta in patria. L'attività di mediazione è stata svolta nei ritagli di tempo, poiché il mediatore, per garantirsi una relativa stabilità economica, ha dovuto svolgere contemporaneamente anche altri lavori. Si lavora poche ore e con lo stipendio di mediatore non si riesce a sopravvivere. Così, tanti mediatori, anche dopo aver seguito lunghi corsi di formazione, alla prima buona occasione sono andati a fare altri lavori, anche meno "intellettuali", ma sicuramente più redditizi, meno frustranti e incerti. Il forte *turn-over* esistente nella categoria è dipeso anche da altri fattori, come gli spostamenti sul territorio, gli impegni familiari (dato che a svolgere questo lavoro sono in maggioranza donne), i mutamenti intervenuti nei progetti di vita dei migranti. Eppure l'aver "etnicizzato" una categoria professionale non si è rivelato un "buon affare" neppure per i tanti mediatori immigrati: anzi, l'aver chiuso una professione in base alla provenienza (straniera/immigrata) può aver influito – come già sostenevano Nigris e Johnson – nella costruzione di una immagine politicamente "debole" della professione, quale ulteriore fattore di sofferenza della mediazione linguistico-culturale.

Oggi questo scenario ha subito significative modificazioni. Intanto le ultime normative regionali, i corsi di formazione, documenti vari sulla mediazione aprono anche agli "autoctoni", evitando di fare riferimenti alla provenienza o alla nazionalità dei mediatori, o ricorrendo a formule ambigue o blande (Camilotti, Sebastianis, 2006, pp. 231-232); l'ingresso delle Università ha poi scompaginato le carte in tavola (Luatti, Insero, 2006) e la presenza di figli di seconda generazione fa capire che bisogna andare oltre a quelle barriere in ingresso. Sono gli stessi mediatori stranieri a rifiutare l'etnicizzazione della professione, e in questo senso dimostrano di essere molto più avanti di alcune istituzioni, enti locali e agenzie di formazione.

Riprendendo quanto sopra ricordato, oggi possiamo disporre di mediatori senza diretta esperienza migratoria, mediatori italiani ("naturalizzati") con esperienza migratoria, mediatori autoctoni italiani da

più generazioni usciti dai percorsi universitari (ma anche da percorsi formativi regionali che “aprono” agli autoctoni).

La questione, in definitiva, appare oggi mal posta o comunque superata. Più che chiedere da dove vieni o da dove vengono i tuoi genitori, occorre verificare se la persona candidata a svolgere il lavoro di mediazione ne ha attitudini, competenze e motivazione. Ciò non significa disconoscere l'importanza dei legami esistenti tra biografia dell'individuo e il suo percorso verso la professione di mediazione (Aluffi Pentini, 2004). Chi ha vissuto un'esperienza di migrazione o chi vive tra più riferimenti culturali sarà sicuramente più allenato agli “attraversamenti” tra lingue e culture, propri del lavoro di mediazione, così come potenzialmente potrà aver maturato forti capacità di empatia e di decentramento.

Non c'è possibilità di mediazione culturale, nella sua accezione più profonda, senza accettazione della propria vita, senza rielaborare ricordi e sogni, senza accettare lutti e separazioni, senza desiderio di emancipazione e senza aver acquisito consapevolezza delle proprie capacità e la forza per difendersi e riscattarsi. Non c'è possibilità di mediare se non ci si è avventurati personalmente nell'ignoto di una nuova realtà affrontando il rischio della delusione, dell'incomprensione del non essere riconosciuti. Lo sforzo comunicativo, l'assunzione del rischio di non essere capiti, la capacità di sfidare situazioni di ingiustizia, sembrano requisiti più decisivi per la buona riuscita della mediazione rispetto alla semplice appartenenza etnico-culturale. [...]

La mediazione culturale non pensata come semplice traduzione richiede a tutti, italiani o stranieri, un rapporto risolto con la propria storia, la capacità di tollerare l'ambivalenza dello “stare tra”, attivamente, con una funzione di responsabilità oltre alla conoscenza di più lingue (Aluffi Pentini, 2004, pp. 50-51).

Ciò detto, occorre riconoscere che vi sono ambiti e situazioni di intervento molto delicati per i quali la presenza di un mediatore/mediatrice connazionale rappresenta il presupposto indispensabile per il buon esito della mediazione, soprattutto con alcune nazionalità: senza la mediazione di una donna (straniera) non è possibile o sarebbe assai difficile intervenire su tutta una serie di problematiche femminili come, ad esempio, nel settore socioassistenziale, per gli interventi che riguardano l'art. 18, ovvero la protezione delle vittime della tratta,

la prostituzione e lo sfruttamento delle persone, e in campo sanitario, nei percorsi di accompagnamento al parto (Bestetti, 2000). Al contrario, con i rifugiati e richiedenti asilo, in alcuni casi è preferibile l'intervento di mediatori non connazionali, per garantire la massima libertà di azione ed espressione della persona in attesa di riconoscimento. Quando l'intervento di mediazione è rivolto ad un membro appartenente ad una comunità chiusa e con forti legami interni, la presenza di un mediatore italiano, che comunque conosce bene quella realtà, potrebbe rivelarsi più incisivo e determinante. Insomma, la scelta di chi interverrà nel lavoro di mediazione deve partire dalle specifiche situazioni di intervento e dalle professionalità del mediatore; poi si considererà la provenienza (connazionale, di altra nazionalità, italiano), il sesso e l'età.

Siamo convinti che da una graduale "de-etnicizzazione" della professione se ne possono avvantaggiare anche la stabilità lavorativa e le retribuzioni dei mediatori, rispetto alla alta precarietà e al basso costo dell'immigrato.

9. Neutrale, interculturale, costruttore di "ponti": ciò che il mediatore non è, è poco, si vorrebbe che fosse

Nei vari studi e, in generale, nei corsi di formazione sulla mediazione culturale è costantemente segnalata, quale attributo di deontologia professionale, la posizione di neutralità e imparzialità che il mediatore deve assumere. Egli, si afferma, dovrebbe configurarsi come un "terzo" neutro tra gli immigrati e gli operatori dei servizi; al mediatore, forte della sua qualificazione professionale e della sua esperienza migratoria, si richiedono una posizione di equilibrio e di equidistanza, di mantenere distanze emozionali dalle situazioni, di svolgere un ruolo di non potere (Six, 1995; Cohen-Emerique, 2003). Del resto, la metafora più diffusa per individuare in maniera semplice la funzione della mediazione tra culture – il mediatore come figura "ponte", che "ripristina" il flusso della comunicazione tra uno sponda e l'altra – vuole esprimere *anche* questa equidistanza e "imparzialità". Da tempo, tuttavia, la letteratura in argomento ha evidenziato che i legami che si instaurano tra i diversi soggetti della relazione non hanno la stes-

sa intensità e lo stesso potenziale, e ciò renderebbe poco neutrale il lavoro di mediazione e ogni intervento del mediatore linguistico-culturale (tra gli altri, cfr. Balsamo, 2003, p. 156 ss.; Santagati, 2004; Castiglioni, 2007, p. 131; Baraldi, 2009, pp. 4-5; Pattarin, 2009, p. 66; Villano, Riccio, 2008; Cima, 2009, pp. 78-79). L'ambivalenza del significato di "neutralità" applicato al mediatore è ben sottolineata da Baraldi quando nota che:

da una parte si richiede al mediatore un decentramento culturale, che eviti uno schieramento (*advocacy*) in favore di una delle parti; dall'altra parte, si richiede al mediatore di promuovere le opportunità di partecipazione dei gruppi minoritari (*empowerment*). Al mediatore, si richiede dunque di non prendere posizione, ma nel contempo anche di cambiare la struttura asimmetrica della comunicazione (Baraldi, 2008, p. 211).

Altri autori, come Villano e Riccio, hanno sottoposto a critica l'obiettivo della neutralità del lavoro di mediazione, evidenziando la posizione di potere del mediatore:

il fatto che i mediatori posseggano tecniche adeguate ed efficaci di mediazione e possano trovare delle buone soluzioni al problema (seppur in maniera discreta e non condizionante), ci sembra un elemento di potere che le parti non posseggono e che rendono questa pratica non totalmente priva di elementi di asimmetria (Villano, Riccio, 2008, p. 86).

E questo è un potere che l'operatore e l'utente immigrato riconoscono nella comunicazione del mediatore culturale. Al mediatore, poi, si chiede di svolgere una funzione di cambiamento – sulla relazione e sul servizio – ad alta valenza politica: cioè gli si chiede di essere un operatore di *metissages*, un produttore e riproduttore di incroci e riproduzioni interculturali nuove.

Dalle più recenti e innovative ricerche basate sull'analisi dell'interazione mediata in ambito sanitario, attente ad esaminare le sequenze dei turni di parola tra i soggetti della comunicazione interlinguistica, emerge che il mediatore tende ad allineare le sue aspettative a quelle dei rappresentanti istituzionali e agisce di conseguenza. L'eccessiva identificazione con il servizio, l'"alleanza" professionale tra operatore e mediatore che può prodursi fa sì che – come evidenzia l'osser-

vazione delle dinamiche comunicative – l'intervento del mediatore porti ad una limitazione dell'espressione e della partecipazione attiva dell'utente (Gavioli, Zorzi, 2008; Barbieri, 2008).

Il legame più stretto e "coinvolgente" tra servizio e mediatore sta nella concretezza dei fatti, e che possiamo sintetizzare in queste linee:

- l'istituzione e il servizio sono in genere il "datore di lavoro", diretto o indiretto del mediatore (o dell'agenzia che fornisce servizi di mediazione). In molti casi, il mediatore è un "terzo" che appartiene e risponde a uno dei due interlocutori. E dunque, chiedere e promuovere, legittimamente, che il mediatore sia stabilmente integrato negli organici del servizio, che appartenga all'istituzione presso la quale realizza la prestazione in qualità di operatore subordinato, non è senza conseguenze sul piano della supposta "neutralità" del lavoro di mediazione;
- le logiche organizzative e burocratiche del servizio comprimono l'agire del mediatore impedendogli un ruolo neutrale, e lo trascinano a identificarsi con gli operatori;
- l'operatore italiano mantiene una collocazione di potere per il ruolo, ma anche (rispetto al mediatore immigrato) in quanto appartenente al gruppo dominante;
- se con l'istituzione, con il servizio e i suoi operatori il mediatore culturale ha una relazione di lungo termine, più o meno costante e di sistema, con l'utente immigrato la relazione può essere di pochi minuti.

Il carattere "orientato" del lavoro di mediazione è ben evidenziato anche da quelle ricerche che hanno approfondito il rapporto tra mediazione e integrazione. Da questi studi emerge come la mediazione operi prevalentemente in una ottica integrazionista e assimilazionista, che spinge all'adattamento dell'utente immigrato, e il mediatore diventa uno strumento dell'ente, del servizio, dell'operatore. Raramente la mediazione risponde, in un'ottica di pluralismo culturale, ai bisogni dello straniero che avanza le proprie rivendicazioni in quanto appartenente ad una minoranza svantaggiata (*advocacy*). Ancora più rari sono i casi in cui la mediazione si colloca in una prospettiva di scambio interculturale: è questo semmai un orizzonte a cui la mediazione

vorrebbe tendere

piuttosto che una pratica realizzata e diffusa nel tessuto sociale dei servizi pubblici e privati della città, perché non si è ancora arrivati ad una situazione di parità di diritti e doveri tra autoctoni e stranieri, a livello lavorativo, sociale, culturale, politico... (Santagati, 2004, p. 174).

Da queste ricerche ci sembra fortemente ridimensionata la funzione del mediatore come “costruttore di ponti”, e dunque risulta poco servibile l’abusatissima metafora del “ponte” per descrivere funzione e ruolo dei mediatori. Un’immagine, a dire il vero, che forse ha stancato gli stessi mediatori e le stesse mediatrici (quanti si vedono ancora come un “ponte” tra due rive?).

La prima riflessione critica fa riferimento a quanto abbiamo già osservato nel § 6: la relazione mediata è “corale”, “collettiva”, o non è; è frutto di più risorse dialogiche e non del singolo mediatore. Vi è poi una seconda riflessione critica. La mediazione (inter)culturale ha sempre mirato a conseguenze di natura pratica, intendendo risvegliare la consapevolezza che nella quotidianità professionale ci si deve confrontare attivamente con l’interculturalità, dimostrandosi pronti a rapportarsi con modi di vedere anche completamente differenti dai nostri. Si è consapevoli che

[...] la maggior parte delle interazioni interculturali si svolgono in condizioni asimmetriche, quanto meno dal punto di vista della capacità contrattuale e del possesso di diritti da parte dei migranti che, come tutte le minoranze, chiedono soprattutto rispetto per la propria cultura, riconoscimento, dignità: proprio quei beni di cui tutte le maggioranze dominanti sono più avare. In questo senso gli scambi comunicativi interculturali rischiano così di essere solo e sempre “complementari”, cioè parziali, rigidi, strumentali, verticali anziché circolari e quindi scarsamente arricchenti. Proprio la mediazione, allora, tentando di ristabilire una simmetria, almeno semantica e interpretativa, del rapporto comunicativo, può modificare questo sterile impoverimento relazionale (Ceccatelli Gurrieri, 2003, pp. 32-33).

Ad oggi, appare un pio desiderio, se non addirittura velleitario, pensare che il mediatore culturale abbia assolto o assolva ad una funzione di “costruttore di ponti” sul quale transita la reciprocità, inteso

come agente interculturale, che intenzionalmente persegue lo scopo di uno scambio interculturale, su basi di reciprocità tra “nativi” e immigrati. Se il suo intervento è, in prevalenza, come abbiamo visto, di tipo assimilatorio, più spostato sulla cultura del servizio che spinge all’adattamento dell’utente, è difficile che si producano cambiamenti interculturali nel servizio, negli operatori e negli utenti immigrati.

Del resto, dopo circa venti anni di lavoro di mediazione, di presenza più o meno instabile del mediatore nei servizi, chiediamoci quanto sono cambiati i servizi medesimi, in termini di metodologie operative, culture organizzative e comunicative; non possiamo evidentemente caricare tale operatore dell’intera responsabilità di innescare cambiamenti nel servizio, essendo egli una delle risorse trasformative da attivare; tuttavia, occorrerebbe meglio capire quale contributo la mediazione professionale ha apportato all’auspicata apertura interculturale del servizio medesimo. Certo, alcuni passi importanti sono stati compiuti, non mancano esperienze di eccellenza, ma complessivamente la mediazione ad oggi, nonostante i molti *desiderata*, ha agito in un’ottica di tipo compensatorio, colmando vuoti e lacune, e si è rivelata realmente poco interculturale. Insomma, il potenziale interculturale della mediazione è ancora, in buonissima parte, sulla carta, non avendo trovato le condizioni e un terreno fertile per dispiegarsi compiutamente.

Tutto ciò richiede un approfondito lavoro formativo, sia prima che dopo l’inserimento lavorativo, affinché il mediatore acquisisca consapevolezza, autorevolezza, credibilità e capacità di azione sui fronti dell’interazione professionale.

10. Contenuti e metodologie dei percorsi formativi: tra disomogeneità ed esigenze di rinnovamento

Abbiamo più volte richiamato e invocato la formazione dei mediatori linguistico-culturali e degli operatori dei servizi, quale aspetto decisivo per superare ambiguità e contraddizioni del lavoro di mediazione. Vediamo adesso, in sintesi, quali sono i punti di rilievo.

Come è noto, le normative regionali e i tanti corsi di formazione organizzati dagli enti preposti, anche all’interno di una stessa regione, si

sono contraddistinti per la difformità dei profili e dei percorsi formativi, rispetto a finalità, contenuti, metodologie, provenienza dei corsisti... (Camilotti, Sebastianis, 2006). Percorsi formativi diversi per monte ore – dalle 200 alle 1200 –, diversi per esiti in termini di certificazione e per curricula. Questa spiccata eterogeneità non ha favorito una definizione istituzionale e nazionale della figura professionale.

Anche per questa varietà di proposte formative, il tema della formazione dei mediatori ha avuto, soprattutto negli ultimi anni, una attenzione inedita da parte della letteratura specialistica (Fiorucci, Susi, 2004; Fiorucci 2006, 2007; Belpiede, 2006). Essa, in primo luogo ha posto in risalto, quale attributo essenziale della professione di mediatore, l'esperienza maturata sul campo, da cui la necessità di riconoscere in termini di "crediti" le competenze acquisite nei contesti informali dai mediatori "di fatto".

È poi opinione condivisa che la formazione dei mediatori si articoli su tre piani di azione:

- a) *un percorso di base o di I livello* che introduce alla pratica, e che necessita una preliminare e accurata analisi dei bisogni formativi dei corsisti;
 - b) *una formazione specialistica o di II livello* su un ambito specifico di intervento (scuola, sanità, carcere...) che può essere adattata in modo flessibile in base ai bisogni e alle esigenze espresse dal territorio dove i mediatori culturali saranno impiegati;
 - c) *un intervento formativo in itinere*, continuo, non solo per assicurare un omogeneo e soddisfacente livello di preparazione, ma anche in ragione della rapida trasformazione dei contenuti spesso trattati (etnicità, cultura, appartenenza, identità...) (Beneduce, 2003b, p. 119 ss.). Mediare significa mettere in gioco la propria identità per accogliere il punto di vista altrui e ciò può, non di meno, comportare difficoltà relazionali ed emotive. Significa stare a contatto con le diverse aspettative, il disagio, la sofferenza, il conflitto. Spesso, la doppia appartenenza che caratterizza questa figura è causa di difficoltà e di conflitti interiori che richiedono sostegni a livello psicologico e
-

di formazione alla persona che ne interpreta il ruolo. Occorre pertanto che siano previsti momenti strutturati di supervisione delle attività lavorative, per un puntuale monitoraggio dei sovraccarichi emozionali, e soprattutto per evitare fenomeni di *burnout* sempre più frequenti fra i mediatori impegnati in attività di orientamento e sostegno a fasce particolari della popolazione straniera (vittime tratta, rifugiati...).

La formazione di base e specialistica deve prevedere esperienze alternate di tirocinio – da svolgersi presso enti ed istituzioni pubbliche e private, associazioni –, che devono interagire con la formazione di tipo teorico attraverso la stesura di diari di tirocinio, osservazioni, ecc., su cui riflettere con l'aiuto dei docenti, dei tutor e dei mediatori esperti. Il mediatore si configura dunque come una sorta di antropologo che si distacca, osserva e rielabora la propria appartenenza culturale e penetra dentro i misteri della lingua e della persona. Una formazione “che metta in gioco la persona, i suoi vissuti e le sue esperienze di vita” (Belpiede, 2006, p. 254).

Se uniamo la riflessione degli studiosi e quanto emerge dalle pratiche, possiamo sostenere che una rinnovata attenzione alla formazione dei mediatori (di base, specialistica e continua), ai suoi metodi e ai suoi contenuti, dovrebbe considerare almeno cinque aspetti. Li enumeriamo brevemente. In primo luogo, un lavoro comune, in una ottica di co-formazione, tra operatori di servizi pubblici e mediatori (o corsisti nella mediazione culturale), frutto di una strategia teorica formalizzata e condivisa, allo scopo di condividere linguaggi, metodologie, informazioni (*formazione congiunta*).

Essere mediatore culturale significa anche essere aiutati ad apprendere specifiche modalità di lavoro in équipe, considerando che proprio a questo livello si registrano spesso difficoltà e malintesi. Il confronto costante con il collega e con il gruppo si rivela utilissimo, perché permette di riflettere a posteriori sulla validità delle reazioni istintive e di ragionare sui comportamenti e sugli atteggiamenti assunti sul lavoro. Dunque, la formazione dovrebbe prevedere fra i propri contenuti quelli relativi alla gestione di dinamiche complesse (*formazione al lavoro in équipe*).

Fra i contenuti dei corsi di formazione, solitamente pochissima importanza riceve la teoria e la pratica della traduzione e dell'interpretazione, e si assume che appresi gli elementi di base della teoria della comunicazione si sia esperti naturali della cultura e dalla traduzione. Innumerevoli sono stati in questi anni i casi in cui l'aver sottovalutato questo aspetto ha avuto conseguenze negative nella relazione fra utenti e servizi. Occorre pertanto introdurre nel percorso formativo l'analisi della comunicazione, l'analisi linguistica e l'approfondimento dei processi empirici che caratterizzano la mediazione (gestione dei turni di parola, azioni conversazionali...), attraverso metodologie di tipo osservativo. Osservare ciò che il mediatore "fa" fornisce, infatti, suggerimenti utili in vista dell'acquisizione di una competenza professionale, tramite esperienze di *training* e di aggiornamento. Gli studi che hanno affrontato il tema della gestione dell'interazione verbale tra operatore-mediatore-utente hanno evidenziato come "il mediatore non si limiti a trasferire o tradurre le parole dei partecipanti primari, ma sia un partecipante a pieno titolo nell'evento linguistico" (Zorzi, 2008, p. 195). Una nuova formazione per il mediatore deve soffermarsi

sull'analisi dell'interazione verbale condotta dagli stessi mediatori tramite attività mirate [ad es. incontri videoregistrati per osservare il comportamento dei partecipanti]. Ciò sembra portare i mediatori a una maggiore consapevolezza del proprio ruolo, ragionando su e mettendo in discussione comportamenti e azioni linguistiche abituali (Id., p. 205) (*formazione sulle dinamiche della comunicazione*).

Altro aspetto importante è il coinvolgimento di docenti formatori capaci di assicurare una efficace trasmissione dei contenuti mediante una metodologia attiva, di tipo laboratoriale ed esperienziale (lavoro di gruppo, studio di caso, lezione partecipata, diari di bordo, griglie per l'osservazione...), che mira ad una costruzione di tipo "riflessivo" e introspettivo della personalità dei mediatori, quale connotato essenziale del lavoro di mediazione. Scambiare valutazioni e rappresentazioni, mettere in comune acquisizioni e suggerimenti, incrociare gli sguardi e confrontare i diversi punti di vista, consente ai mediatori di meglio situare il proprio lavoro e di riuscire ad essere "professionisti riflessivi". La professione di mediatore permette di sviluppare

un modo di pensare riflessivo, che consiste nell'osservarsi mentre si ascolta e nell'ascoltarsi mentre si osserva: sistemico in quanto basato sulla consapevolezza critica delle pressioni e dei condizionamenti a percepire, sentire, pensare noi stessi e il nostro ambiente sociale in modo standardizzato (Sclavi, 1996, p. 56).

Accanto all'approccio osservativi, può essere collocato l'approccio narrativo alla formazione dei mediatori, soprattutto in quella continua e congiunta, che trova sempre più adepti: attraverso appositi laboratori, i mediatori e le mediatrici, gli operatori sviluppano capacità di ascolto e decentramento, condividono più narrazioni e comprendono come una medesima storia possa essere raccontata diversamente... (Aluffi Pentini, 2004; Soldati, Crescini, 2006; Frisina, 2008, p. 206 ss.) (*formazione con un approccio osservativo e narrativo*).

Occorre poi riflettere sugli elementi di forte eterogeneità presenti nei vari corsi di formazione rispetto ai docenti chiamati a formare i futuri mediatori culturali, e che riproducono in molti casi *sic et simpliciter* i loro modi e contenuti didattici, trascurando la peculiarità dei loro interlocutori. Un antropologo culturale non insegna antropologia culturale allo stesso modo se si trova in un luogo o in un altro, e lo stesso vale per le altre discipline (psicologia etc.). I formatori dovrebbero avere un minimo di competenze alla didattica in contesti multiculturali per assicurare un efficace trasmissione dei contenuti (*formazione dei formatori*) (Belpiede, 2006). Infine, la formazione dei mediatori culturali dovrebbe essere frutto di un percorso formativo integrato che veda impegnati insieme enti locali, centri di formazione professionale, associazioni e università, al fine di non disperdere le esperienze di tutti quei soggetti che da anni lavorano su questo terreno (*formazione integrata*). Questa via appare oggi una delle "sfide" più impegnative e urgenti – sollecitata anche dal mondo accademico (Morelli, 2005, p. 19) –, che può contribuire ad attenuare la forte frammentazione dei percorsi formativi proposti.²⁰

20 Alcune isolate esperienze sono state realizzate dai tre Atenei toscani (Università di Firenze, Pisa, Siena) con la Regione Toscana (cfr. Luatti, Insero, 2006) e dall'Università di Torino (Belpiede, 2002, p. 88).

11. Mediazione e mediatori: significati e prospettive delle più recenti iniziative istituzionali

Come abbiamo ricordato in apertura di contributo, per la mediazione e per i mediatori culturali è questo un momento di rinnovata attenzione, sia per la quantità delle iniziative istituzionali promosse, sia per la convergenza di intenti che esse esprimono. Questa vivacità di iniziative si colloca tuttavia su un terreno dissodato, ultimamente oggetto di più sollecitazioni.

2006-2008: uno “sciame sismico” sul terreno della mediazione culturale. Merita ricordare, in primo luogo, il gruppo di lavoro “Professioni sanitarie e mediazione culturale”, all’interno della Commissione “Salute e immigrazione”, istituita con Dm 27/11/2006 presso il Ministero della salute, con l’incarico di indicare strategie per la standardizzazione dei servizi alla popolazione straniera. Nella sua relazione di sintesi del luglio 2007²¹, alla parte sulla mediazione, la Commissione aveva evidenziato che, da un punto di vista normativo, occorre “approfondire il tema della mediazione culturale, di cui si è appurata la necessità nell’ambito del Ssn, in particolare degli aspetti che riguardano l’istituzionalizzazione della figura”; con l’obiettivo di “giungere ad una definizione delle caratteristiche professionali del mediatore culturale nel settore sanitario e alla individuazione di un profilo formativo adeguato”. Inoltre, per quanto concerne l’informazione, la comunicazione e la formazione, la Commissione proponeva di “formare mediatrici-mediatori culturali, stabilizzare il loro ruolo e riconoscere la specifica figura all’interno del Servizio sanitario nazionale”. Infine, si sottolineava che

in una logica di Sistema sanitario che sappia accogliere efficacemente persone provenienti da altri contesti culturali, si vuole ipotizzare un modello di mediazione culturale che coinvolga l’intero sistema, valorizzando, anche con una specifica preparazione, le competenze degli immigrati stessi e sollecitando percorsi formativi per tutti gli operatori.

21 Il Gruppo di lavoro è stato coordinato dal prof. Foad Aodi. La relazione conclusiva è rinvenibile sul sito www.ministerosalute.it, nella sezione Commissioni e Comitati.

In quel mentre, nel giugno del 2007, si teneva a Roma un'assemblea nazionale di categoria dei mediatori organizzata dall'Apimec – la neonata Associazione professionale italiana dei mediatori culturali –, alla presenza dei rappresentanti del Ministero della Solidarietà sociale, del Cnel, dell'Oim...I partecipanti richiedevano ufficialmente il riconoscimento giuridico della professionalità dei mediatori tramite una legge che doveva fissare a livello nazionale i requisiti per l'esercizio della professione, il percorso formativo, i criteri, le regole d'accesso e il trattamento economico. Furono avanzate anche le proposte di costituire un albo nazionale di categoria e un sindacato proprio.²²

Quest'ultima proposta è stata, in qualche modo, esaudita o almeno recepita dal sindacato nazionale Ugl (Unione Generale del Lavoro) poiché, a maggio 2008, esso ha costituito al suo interno il Sindacato dei mediatori linguistico-culturali, nato dalla sinergia tra il Sindacato emigrati immigrati Ugl (Sei Ugl) e l'associazione lavoratori emergenti Ugl (Ale Ugl). In occasione della prima riunione del Coordinamento nazionale del Sindacato dei Mediatori interculturali è stata lanciata la piattaforma volta a ottenere il riconoscimento a pieno titolo della figura del mediatore interculturale. I cosiddetti "punti fermi", alla base della piattaforma sono:

- unificare i criteri e la metodologia della formazione su tutto il territorio nazionale per potere dare ai mediatori la possibilità di spostarsi da una regione all'altra;
- procedere a una formazione più settoriale (scuola, ambito sanitario, penitenziario ecc.), perché può dare maggiore stabilità a questa professione e può assicurare una retribuzione mensile;
- giungere al definitivo inquadramento del mediatore culturale

22 Nello specifico le richieste avanzate dall'Apimec sono state: 1. Riconoscimento giuridico della professione di mediatore culturale mediante: a) l'identificazione delle caratteristiche e del ruolo del mediatore (distinto da traduttori e interpreti); b) l'istituzione di un albo nazionale della categoria. 2. Legge nazionale che fissi: a) requisiti per l'esercizio della professione; b) percorso formativo del mediatore culturale; c) criteri e regole per l'accesso alla professione; d) criteri generali sul trattamento giuridico ed economico (cfr. Ermini L., *Lo Stato riconosca i mediatori culturali*, in "Metropoli", suppl. domenicale de "La Repubblica", n. 21, 17 giugno 2007, p. 7).

- all'interno dei contratti collettivi nazionali;
- sollecitare i vari ministeri affinché sostengano progetti per l'inserimento dei mediatori presso le strutture pubbliche;
 - dare precedenza ai mediatori immigrati o madrelingua e agevolare l'inserimento degli studenti italiani, solo con ottima conoscenza non solo della lingua ma anche degli usi, dei costumi, delle legislazioni dei paesi coinvolti.²³

Il sindacato dei mediatori e la Ugl dichiaravano poi l'intenzione di promuovere una proposta di legge basata su questi "punti fermi" (come poi è avvenuto con la Pdl dell'on. Di Biagio, vedi più avanti).

È interessante notare che, solo alcuni mesi prima, in occasione del parere relativo al *Documento programmatico sull'immigrazione (2007-2009)*, elaborato dal Governo Prodi²⁴, sia la Conferenza unificata Regioni e Province autonome, sia il Cnel avevano evidenziato il tema della mediazione come centrale nei processi di integrazione e inclusione sociale e la necessità di giungere ad un quadro più chiaro. La prima proponeva significativamente un'integrazione al Documento governativo²⁵, affinché fosse affermato che

sulla base della rilevante e positiva esperienza negli enti locali, nella scuola, nella sanità, nelle politiche del lavoro e della formazione, nei servizi giudiziari, si ritiene necessario che le Regioni prevedano il ruolo del mediatore culturale in termini di competenze professionali e specifici percorsi formativi, promuovendone l'inserimento nei diversi servizi affidati alla responsabilità delle diverse amministrazioni.

Dello stesso avviso il Cnel, il quale dopo aver definito la mediazione culturale come "dimensione di tutte le politiche di integrazione,

23 Si veda il Documento nella sua interezza sul sito del Sei Ugl, parte "Mediazione" (www.seiugl.it).

24 Documento programmatico relativo alla politica dell'immigrazione e degli stranieri nel territorio dello Stato per il triennio 2007-2009, reperibile nel sito della Camera dei Deputati (www.camera.it), XV Legislatura, sezione Documenti-Atti del governo presentati per il parere, n. 209. Il parere della Conferenza unificata è datato 6 dicembre 2007; il parere del Cnel è datato 14 settembre 2007.

25 Al paragrafo 3.3. "Mediazione culturale", p. 54, realmente molto generico, poco chiaro e dunque di nessuna utilità.

dall'accesso ai servizi, all'inserimento lavorativo e alle prestazioni sociali", e sempre muovendo dalla "rilevante e positiva esperienza negli enti locali, nella scuola, nella sanità, nei servizi giudiziari ecc.", affermava la necessità che nel Documento vi fosse una puntuale sollecitazione rivolta alle regioni a definire la

figura del mediatore culturale in termini di profilo professionale, di percorso formativo, di modalità di impiego, e la promozione del suo inserimento lavorativo, da parte delle stesse Autonomie locali e delle Amministrazioni centrali.²⁶

La necessità di potenziare e valorizzare la figura del mediatore linguistico-culturale è stata a sua volta prevista dal Disegno di legge delega 2976 C della XV Legislatura, "Disciplina dell'immigrazione", che fissava i principi e i criteri con i quali il Governo era delegato ad adottare, entro dodici mesi dall'entrata in vigore della legge e non prima del gennaio 2008, un decreto legislativo di riforma del Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione giuridica dello straniero (Dlgs. 286/1998). All'art. 1, lett. o) della citata legge delega 2976 C, sono riproposte le questioni del rapporto tra integrazione e mediazione nonché la necessità di definirne la figura professionale, al fine di:

potenziare le misure dirette all'integrazione dei migranti, concepita come inclusione, interazione e scambio e non come coabitazione tra comunità separate, con particolare riguardo ai

26 Tale posizione era già stata sostenuta nel Documento Osservazioni e proposte sulle politiche per l'immigrazione, dall'Assemblea del Cnel del 19/7/2006, in particolare alla proposta n. 6 (p. 22), laddove si affermava: "La mediazione culturale è una dimensione di tutte le politiche di integrazione, dall'accesso ai servizi, all'inserimento lavorativo, alla promozione d'impresa, in particolare cooperativa e alle prestazioni sociali ed è quindi da valorizzare nei diversi contesti. Sulla base della rilevante esperienza negli enti locali, nella scuola, nella sanità, nei servizi giudiziari..., che si sono avvalsi dell'impegno dell'associazionismo e del terzo settore, si ritengono necessarie una definizione da parte delle Regioni della figura del mediatore culturale in termini di profilo professionale, di percorso formativo, di modalità di impiego e la promozione, soprattutto in punti chiave dei servizi, del suo inserimento lavorativo da parte delle stesse Autonome locali e delle Amministrazioni centrali" (www.cnel.it).

problemi delle seconde generazioni e delle donne anche attraverso la definizione della figura e delle funzioni dei mediatori culturali.²⁷

Queste iniziative possono essere considerate “precorritrici” – in buona parte almeno – di quelle più recenti che andiamo subito ad esaminare.²⁸

2008-2009: iniziative in corso e primi risultati. Gruppi di lavoro, Proposte di legge, Documenti-indirizzo: il rilancio della mediazione culturale sta coinvolgendo più attori istituzionali, a livello centrale e regionale, e offre già del materiale su cui avviare una prima riflessione. Vediamo nel dettaglio le singole iniziative

• *Proposte di legge*

Il 2 febbraio 2009 è stata presentata la proposta di legge d’iniziativa del deputato Aldo Di Biagio, “Delega al Governo per l’istituzione dell’Albo dei mediatori interculturali” (Camera dei Deputati, n. 2138). Solo otto giorni più tardi, il 10 febbraio 2009, probabilmente ignorando che una proposta sul medesimo tema e con simili finalità era già stata presentata da un suo collega della maggioranza, l’on. Jean Leonard Touadi ha presentato, insieme a circa altri settanta deputati, la Proposta di legge recante “Disciplina della professione di mediatore interculturale e delega al Governo in materia di ordinamento dei corsi di formazione per il suo esercizio” (Camera dei Deputati, n. 2185).

• *Documento di indirizzo*

L’8 aprile 2009 la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome

27 Art. 1, lett. o) del Disegno di legge delega 2976 C, “Disciplina dell’immigrazione”.

28 Per il vero, alle iniziative citate se ne potrebbero aggiungere altre che si sostanziano in numerosi richiami alla mediazione culturale e invocazioni al mediatore; si pensi, per citarne un paio – in ambito scolastico –, al documento citato *La via italiana all’educazione interculturale...* (ottobre 2007) e – in ambito sanitario – alle linee guida per le figure professionali in relazione alle pratiche di Mgf [mutilazioni genitali femminili] (dicembre 2007).

ha approvato definitivamente il documento recante “Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale” (documento 09/030/Cr/C9), frutto di un anno di lavoro.²⁹

• *Gruppi di lavoro.*

Nel dicembre 2008 si è costituito presso l’Onc-Cnel³⁰ un “Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale”, con il compito di rivedere e aggiornare lo “storico” Documento del 2000 elaborato dallo stesso Cnel, attraverso un programma di audizioni con i vari soggetti della mediazione (amministrazione centrali dello Stato, associazioni, università, mediatori...). Il Gruppo di lavoro si è posto come ulteriore obiettivo quello di fornire un primo e parziale contributo alla definizione di indicatori e misure che possono favorire l’individuazione di buone pratiche nella mediazione culturale.³¹

Nel marzo 2009 si è costituito il “Gruppo di lavoro sulla mediazione culturale”, presso il Ministero dell’Interno, Dipartimento per le libertà civili e l’immigrazione. Direzione centrale per le politiche dell’immigrazione e dell’asilo, in base al Programma Operativo per “L’utilizzo dei Fondi Europei per le politiche di integrazione 2007-2012”.³²

29 Il percorso del Documento in sede di Conferenza dei Presidenti delle Regioni e Province Autonome ha visto il coinvolgimento delle Commissioni “Affari comunitari e internazionali” (riunione del 23 ottobre 2008), “Politiche sociali” (riunione del 10 dicembre 2008) e “Istruzione, lavoro, innovazione ricerca” (riunione del 26 febbraio 2009). “Regista” dell’intero percorso è stato il dott. Salvatore Saltarelli, funzionario della Provincia Autonoma di Bolzano.

30 L’Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di Integrazione Sociale degli Stranieri del Consiglio Nazionale della Economia e del lavoro.

31 È doveroso precisare che il sottoscritto ha partecipato ai lavori del “Gruppo sulla mediazione” dell’Onc-Cnel contribuendo alla elaborazione del nuovo Documento sulla mediazione culturale (*Mediazioni e mediatori culturali: indicazioni operative*, finalizzato a luglio 2009). Il presente contributo è frutto sia dell’esperienza e della riflessione personali, sia degli approfondimenti realizzati attraverso la copiosa letteratura sulla mediazione culturale, e sia del confronto prodottosi in sede di audizioni e di “Gruppo di lavoro” presso il Cnel. Resta inteso che le opinioni qui presenti sono da addebitare soltanto al sottoscritto e non riflettono la posizione del Cnel e dei componenti il “Gruppo di lavoro sulla mediazione”.

32 Il Programma Operativo 2007-2012 prevede alla “Priorità 1: Attuazione di azioni

Le attività di questo Gruppo di lavoro, che si avvalgono della consulenza tecnica dell'Isfol, sono finalizzate alla definizione della figura professionale del mediatore culturale relativamente ai seguenti aspetti: a) percorsi di studio ed esperienze necessarie a qualificarne il profilo; b) procedure necessarie al riconoscimento di tale figura; c) strategie per la sua valorizzazione nell'ambito delle politiche di integrazione.

Viene da chiedersi, innanzi tutto, perché proprio oggi si assiste a questa pluralità di iniziative (senza regia comune) intorno alla mediazione culturale. Abbiamo già evidenziato alcune ragioni; provo ad individuarne altre, generali e peculiari alle singole iniziative.

Tra le prime, metterei la percezione *bipartisan* che si ha della mediazione linguistico-culturale, come testimonia la presentazione "in contemporanea", da parte di maggioranza e opposizione, di due proposte di legge con medesima finalità e contenuti. Così come per l'apprendimento dell'italiano ai nuovi cittadini, anche verso la mediazione non vi sono obiezioni rilevanti, perché considerata – erroneamente – attività "neutra", che favorisce l'integrazione della popolazione straniera e il miglior funzionamento dei servizi. E tutti si trovano d'accordo sull'integrazione, pur attribuendo a questo abusato termine significati e sfumature diverse (Luatti, 2009). Sono poi da includere le sollecitazioni che provengono dai mediatori, ora organizzatisi in Associazione nazionale e Sindacato, e dai servizi, soprattutto quelli socio-sanitari. Vi sono poi le sollecitazioni provenienti dall'Europa, dove è in corso un importante processo europeo per la costruzione di un quadro comune delle qualifiche; esse spingono verso la definizione di percorsi, repertori di competenze comuni e la riconoscibilità delle qualifiche (E.Q.F. *European Qualification Framework*). Questa attenzione sembra essere presente nell'iniziativa regionale³³, anche se essa ha

destinate ad applicare i principi fondamentali comuni della politica di integrazione degli immigrati Ue", e al "Riferimento specifico: Comunicazione", l'"Azione chiave: promozione della figura del mediatore. Tipologia attività: organizzazione di un Gdl nazionale sul tema della mediazione culturale".

33 E difatti, nell'ultimo capoverso dell'Introduzione al Documento della Conferenza Regioni e Province Autonome si afferma che "la definizione e validazione tecni-

capitalizzato l'esperienza di un progetto interregionale finalizzato al riconoscimento ufficiale e nazionale della figura professionale del mediatore interculturale.³⁴

Una proposta di legge è stata espressamente promossa dal Sei-Ugl e ciò evidenzia il ruolo che un sindacato nazionale può svolgere nel portare avanti le istanze dei mediatori e convogliare bisogni e aspettative di una categoria di operatori tradizionalmente "debole".

Soffermiamoci adesso sui principali contenuti del Documento delle Regioni e delle due Proposte di legge presentate alla Camera dei Deputati. Un aspetto comune alle tre iniziative è la condivisione di una medesima denominazione: nei tre documenti, difatti, si opta per mediazione/mediatore interculturale, sottolineando quello che si vorrebbe fosse la mediazione, piuttosto quello che è stata (prevalentemente) fino ad oggi. Se la Pdl Di Biagio non motiva tale scelta, il Documento delle Regioni e la Pdl Touadi specificano che l'espressione "mediatore interculturale" vuole sottolineare

[...] la via italiana all'integrazione che – ai diversi livelli, da quello educativo-scolastico al formativo-lavorativo, al giuridico-amministrativo e a quello socio-sanitario –, si è progressivamente definita nella prospettiva interculturale, ovvero nella promozione del dialogo e del confronto tra le diverse culture, secondo le indicazioni formulate dall'Unesco sin dal 1980 (Doc. Regioni e Province Autonome, nota n. 2, p. 2);

[...] come i mediatori rappresentino non solo un "ponte" tra due o più culture, quella dei migranti e quella del Paese ospitante, quanto la prefigurazione di un rapporto di inter-azione tra i diver-

ca dello standard professionale della figura del mediatore interculturale" è frutto della "collaborazione tra il Coordinamento Professioni ed il Comitato di pilotaggio del Progetto interregionale "Descrizione e certificazione per competenze e famiglie professionali".

34 Si tratta del progetto interregionale "Interventi finalizzati alla qualificazione della competenze e delle figure professionali operanti nell'Area umanitaria-Operatore/trice di pace e Mediatore/trice interculturale", promosso e avviato dalla Provincia Autonoma di Bolzano, a cui hanno partecipato, attraverso la firma di un protocollo di intesa, le Regioni Campania, Marche, Piemonte, Toscana, Umbria, Sardegna, con il coordinamento tecnico di Tecnostruttura per le Regioni (cfr. www.pacedifesa.org/canale.asp?id=339).

si attori, che spinge in avanti, in una nuova dimensione, tutta la società (Pdl Touadi, n. 2185, p. 3).

Il Documento della Conferenza Regioni e Province Autonome. Questo Documento ha un importante rilievo politico, in quanto vede questi enti – titolari della formazione professionale – riconoscere ufficialmente un profilo istituzionalmente condiviso di mediatore culturale. Si concretizza così l’opportunità di aprire un confronto in sede nazionale tra le Regioni e i vari Ministeri, nella prospettiva di un accordo istitutivo della professione a livello nazionale.

Il Documento è preceduto da una lunga premessa sul contesto (normativo) di riferimento, in cui sono richiamati alcuni documenti in tema di mediazione culturale, ed è precisato il riparto di competenze tra Stato e Regioni in materia di politiche sull’immigrazione e di integrazione.³⁵ Il Documento presenta in allegato una scheda tecnica, molto articolata e dettagliata, redatta secondo le caratteristiche del data base Isfol per le figure professionali. Essa si articola in cinque “Aree di attività” e in cinque profili di “Competenze”; per ogni Area e Competenza sono indicati nei dettagli i relativi parametri.³⁶

Il Documento inoltre precisa che il mediatore:

- lavora in équipe ed è inserito stabilmente all’interno di un gruppo di lavoro del servizio medesimo (“il mediatore... collabora con enti/gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancando-

35 Questa parte ripropone un richiamo, in riferimento al mediatore, alla funzione “ponte” tra le diverse culture, per affermare addirittura che tale funzione, “per la promozione e lo sviluppo del dialogo interculturale, è stata storicamente promossa e sviluppata dai mediatori interculturali (“Premessa”, p. 2).

36 Le “Aree di Attività” sono: 1) Effettuare intermediazione linguistica; 2) Attuare percorsi individualizzati di accompagnamento; 3) Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori/servizi/istituzioni/imprese del territorio di riferimento; 4) Effettuare mediazione interculturale; 5) Effettuare mediazione interculturale all’interno del gruppo immigrato. Le “Competenze” sono: 1) Analizzare bisogni e risorse dell’utente immigrato; 2) Analizzare contesto di intervento; 3) Orientare cittadino straniero; 4) Progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all’interno dei differenti contesti di vita; 5) Mediare tra immigrati e istituzioni. Il Documento in versione integrale è reperibile online all’indirizzo: www.regioni.it/upload/xDOCCRp15DocMediatoreIntercult.pdf.

li nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi”);

- “trova principalmente impiego nei servizi pubblici e privati di primo contatto”;
- deve avere “un’adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento...”. Dunque, rispetto all’appartenenza etnico-culturale del mediatore, la Conferenza unificata sembra lasciare aperta ogni ipotesi.

Le Proposte di Legge. Le due Pdl sono finalizzate al riconoscimento ufficiale della professione di mediatore culturale considerando che, come ha sottolineato più volte la Corte Costituzionale, l’istituzione di nuove figure professionali rientra nelle competenze esclusive dello Stato.³⁷ La Pdl Di Biagio si compone di quattro articoli tra loro coordinati. L’art. 1 delega il Governo ad adottare uno o più decreti legislativi per istituire l’Albo dei mediatori interculturali e l’Albo delle associazioni di mediazione interculturale e per armonizzare la normativa vigente in materia di intermediazione culturale.

L’iscrizione all’Albo dei mediatori, condizione *sine qua non* per l’esercizio della professione, è possibile quando si è in possesso dei seguenti requisiti (art. 3):

- a) diploma di laurea (discipline giuridiche, umanistiche, sociali o linguistiche) o titolo equipollente riconosciuto dalla normativa e dagli accordi bilaterali internazionali; in alternativa, è riconosciuta la possibilità di iscriversi all’Albo a coloro che, pur non in possesso di un titolo di studio riconosciuto in Italia, dimostrano di essere in possesso di conoscenze idonee ed equivalenti acquisite nei rispettivi Paesi di origine; b) conoscenza della lingua e della cultura italiane e di almeno una lingua e una cultura di un Paese di origine dei cittadini immigrati...

37 Sentt. Corte cost. nn. 353/2003, 50/2005, 335/2005, 40/2006, 57/2007 e 222/2008.

L'ultimo comma dell'art. 3, con una norma transitoria stabilisce che

per sei mesi dalla data di entrata in vigore dei relativi decreti legislativi, è riconosciuta la possibilità di iscriversi all'Albo di cui al comma 1, ai soggetti che hanno maturato una comprovata esperienza presso enti pubblici o privati.

I principi e i criteri direttivi a cui i decreti legislativi devono informarsi sono (art. 2):

- definizione di un percorso formativo (di base e specialistica/settoriale);

- ampio coinvolgimento di tutti gli attori istituzionali della mediazione nel percorso formativo dei mediatori culturali (dallo Stato alle regioni, dagli enti locali alle parti sociali, al mondo associativo...). In tal modo si afferma la giusta esigenza di favorire percorsi formativi integrati (anche se non viene citata l'Università);
- ricorso ai mediatori da parte delle istituzioni pubbliche e private e delle organizzazioni di volontariato che si occupano di immigrazione. Questo ultimo punto, per la verità, pare avere la natura di un semplice auspicio.

La Pdl Touadi è invece prolissa, caotica e imprecisa. È articolata in sette articoli. Due articoli riprendono, inopinatamente, larghe parti del Documento Onc-Cnel sulla mediazione culturale dell'aprile del 2000, in particolare quando si parla di funzioni e requisiti di accesso dei mediatori, di aree dei corsi di formazione di base e di II livello.³⁸

Rispetto agli ambiti di impiego, l'art. 5 della proposta scende in un dettaglio non richiesto e finisce per essere molto parziale. Sono individuati 11 contesti/luoghi di intervento del mediatore culturale (dalle scuole, ai servizi sociali, dalle carceri, agli ospedali, dai centri per l'impiego alle aziende e servizi commerciali che prevedono la presenza di stranieri...), e se ne lasciano fuori altri. Poi il testo si inoltra nella definizione dei compiti del mediatore in quattro ambiti (si parla di ambito sociale, questura, scuola, strutture sanitarie), confondendo

38 Gli artt. 3 e 4, comma 2, lett. d ed e) del Pdl Touadi sono tratti integralmente dal citato Documento Cnel.

aree con specifici luoghi di intervento (art. 5).

L'art. 4, comma 1, delega il Governo ad adottare uno o più decreti legislativi al fine di:

- uniformare contenuti, modalità, durata e attivazione dei corsi di formazione di diverso livello per i mediatori;
- riconoscere valore legale dei titoli di studio;
- istituire su scala nazionale appositi albi dei mediatori interculturali.

Nonostante le difformità di contenuto e di struttura, i due testi presentano una forte convergenza in alcuni punti chiave. Esse sono: a) il riconoscimento ufficiale a livello nazionale della professione di mediatore interculturale; b) l'istituzione dell'Albo dei mediatori quale condizione legale per l'esercizio della professione. Una proposta che sembra andare nella direzione opposta a quella indicata dall'Unione Europea che, per evitare rigidità al sistema delle professioni che un Albo potrebbe invece favorire, affronta la questione in termini di ordini e qualifiche professionali³⁹; c) l'intervento razionalizzatore in ambito formativo, al fine di attenuare le notevoli difformità che sul punto si registrano tra le varie Regioni; d) il fattivo coinvolgimento dei tanti attori istituzionali della mediazione in questo processo di riforma.

È auspicabile, dunque, che a partire da questi punti sui quali vi è ampia convergenza, si riesca a trovare una linea comune di lavoro, al momento assente, tra i promotori delle iniziative in corso, coinvolgendo direttamente tutti gli attori della mediazione.

12. L'impiego dei mediatori: vecchie e nuove (in)certezze

In questi anni il futuro della mediazione è apparso spesso a tinte fosche, come un futuro a tempo determinato, caratterizzato, sostanzialmente, da una mancanza di finanziamenti adeguati per i progetti, dal mancato riconoscimento ufficiale della figura di mediatore, dalla dipendenza dei singoli da parte delle cooperative, da una scarsa retribuzione economica e dalla precarietà dei contratti e dei progetti.

39 Si veda la Direttiva 2005/36/Ce del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 settembre 2005, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali.

Come ha scritto un attento studioso del tema

[...] il tempo ha dimostrato che il mediatore non può essere una valida risorsa occupazionale. Precari, mal pagati, costretti a formarsi di continuo, soggetti a un fortissimo *turnover* hanno sempre abitato una professione debole nella quale le competenze richieste quand'anche maturate in lunghi percorsi formativi, non trovano adeguato riconoscimento professionale e retributivo (Tarozzi, 2006, p. 136).

Col trascorrere degli anni, tra i mediatori si è sempre più diffuso un senso di malessere e frustrazione, proprio perché il loro status giuridico, professionale e retributivo non è stato definito adeguatamente. L'elenco delle criticità si è via via allungato e aggravato.

È possibile scorgere segnali di cambiamento? Le iniziative in corso sembrano offrirne alcuni, almeno sul fronte del riconoscimento della figura professionale e sul profilo formativo e su quanto, a cascata, potrebbe discendere (maggiore chiarezza sui compiti, sui percorsi formativi...). È legittimo chiedersi quanto il pur indispensabile "riconoscimento" possa in concreto incidere positivamente sugli altri aspetti di sofferenza. Favorirà un maggior investimento sulla figura del mediatore da parte degli enti e dei servizi?

Non è da essere ottimisti, almeno dal lato delle risorse finanziarie a disposizione degli enti locali e dei servizi, tra i principali "richiedenti" dei servizi di mediazione: i continui tagli al *welfare state* e ai loro bilanci stanno determinando un assottigliamento delle politiche di integrazione.

Nel contempo, gli ambiti in cui è richiesto il mediatore culturale si sono moltiplicati e specializzati, non uscendo peraltro da una logica di progettazione sperimentale una tantum, a termine. Per alcuni ambiti, si può ragionevolmente pensare che vi siano maggiori prospettive di sviluppo e di domanda di mediazione. Pensiamo, in primo luogo al ruolo strategico che la mediazione assume nei percorsi di rigenerazione urbana, nelle sue molteplici forme di mediazione dei conflitti, nella forma di mediazione sociale e di comunità in luoghi inediti. Sono sempre più frequenti i conflitti di vicinato, tra gestori stranieri di locali (ristoranti, phone center, bar, kebab...) e vicini italiani; così come sono date in crescita le tensioni tra proprietari e affittuari, tra condo-

mini “autoctoni” e “immigrati” per cause varie quali assembramenti, rumori fino a tarda ora, odori sgraditi... I mediatori culturali possono svolgere un ruolo di informazione e un ruolo di interpretariato e di affiancamento del mediatore sociale.

Abbiamo poi segnalato la crescente domanda di mediatori nel settore privato profit, con funzioni prevalentemente riconducibili alla figura dell'operatore/facilitatore linguistico di *front-office*.

Siamo tuttavia convinti che solo una minoranza degli attuali e futuri mediatori e mediatrici riuscirà a inserirsi con maggiore o minore stabilità nei servizi; per gli altri mediatori, intenzionati a (e nelle condizioni di) proseguire in tale area lavorativa, il percorso professionale si potrebbe rivelare più faticoso e lungo, ma anche più stimolante e arricchente. Insomma, se la domanda di mediazione è altamente frammentata rispetto a luoghi, contesti, tipologie di intervento diversi...; se l'intervento del mediatore è richiesto o comunque si manifestano potenzialità di impiego in ambiti e contesti “nuovi” dove già operano figure professionali ad esso contigue, allora una prospettiva lavorativa più stabile – non solo economicamente – per i mediatori e le mediatrici passa necessariamente attraverso l'acquisizione di differenti livelli di competenza, spendibili in più settori di intervento. Il futuro lavorativo dei mediatori e delle mediatrici culturali pare dunque basarsi su un equilibrio fra trasversalità e specializzazione delle competenze professionali. È la capacità di costruirsi una professionalità composita e articolata nell'area della mediazione che farà la differenza.

Nel contempo, a nostro avviso, occorre che i mediatori culturali – migranti e autoctoni – conquistino un'autonomia maggiore sia come singoli (ad esempio, esercitando la libera professione), sia organizzandosi in associazione, così da essere “capaci di negoziare con più forza il servizio e di definire con maggiore identificazione le caratteristiche di questa nuova categoria socioprofessionale” (Villano, Riccio, 2008, p. 15). L'auspicio è che sempre più “i mediatori e le mediatrici prendano la parola sul loro futuro e diventino interlocutori qualificati [...]”, poiché “ciò permetterà probabilmente di camminare verso una reale parità, nell'idea che la mediazione, oltre ad essere una competenza diffusa, può diventare una diffusa professione” (Fumagalli,

2006, pp. 168-169).

Rispetto alle forme contrattuali occorre distinguere tra impiego pubblico e privato. Per quest'ultimo non si pongono particolari problemi, in quanto i rapporti di impiego sono i più vari: cooperazione, prestazione professionale, lavoro coordinato a progetto, lavoro dipendente privato, etc.

Nelle strutture pubbliche invece occorre distinguere a seconda che il mediatore sia cittadino comunitario o cittadino non comunitario. L'accesso al pubblico impiego di mediatori in possesso della cittadinanza di uno degli Stati membri dell'Ue è consentito con le stesse modalità previste per i cittadini italiani (ex art. 38 Dlgs. 165/2001 e Dpcm. 174/1994). È stato infatti riconosciuto il diritto di accesso agli impieghi pubblici ai cittadini degli Stati membri della Unione europea, quando il posto di lavoro o le funzioni da svolgere non implicino esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri, ovvero non attengano alla tutela dell'interesse nazionale.⁴⁰

Per i mediatori che *non* sono cittadini comunitari il rapporto di impiego può essere la prestazione professionale, il lavoro subordinato a tempo determinato e il lavoro occasionale con soggetti privati (cooperative, associazioni, agenzie interinali...). L'attuale sistema normativo, a partire dai principi costituzionali, e nonostante le controverse interpretazioni degli operatori del diritto, non sembrerebbe lasciare adito a dubbi circa l'impossibilità, *de iure condito*, di aprire le porte dell'impiego pubblico a chi sia sprovvisto del requisito della cittadinanza italiana o comunitaria.

È dunque auspicabile un intervento riformatore del legislatore che estenda la previsione di accesso vigente per i cittadini comunitari (tranne per quegli impieghi che implicino esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri o che attengano alla tutela dell'interesse nazionale) anche ai cittadini non comunitari o, in alternativa, che introduca la professione di mediatore culturale tra le fattispecie a cui è consentito

40 Si veda il parere n. 196/04 del 28 settembre 2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per il personale delle pubbliche amministrazioni.

l'“ingresso per lavoro in casi particolari”, affinché possa accedere al pubblico impiego con contratto a tempo determinato (art. 27, comma 1, lett. r. bis T.U. 30/3/2001 n. 165 come modificato dalla legge n. 189/2002). Potrà apparire eccessivo parificare il mediatore agli infermieri – per i quali come è noto vige una eccezione al principio di non accesso al pubblico impiego –; mentre è molto meno fuori luogo una loro equiparazione con i “lettori/lettrici” universitari che usufruiscono di un canale “privilegiato” di accesso al pubblico impiego.

La ragione di un intervento riformatore di questo tipo è chiaramente ancorata a motivi di opportunità socio-politici, ma sembra più rispondente alle richieste del mercato internazionale ed alla globalizzazione del sistema lavorativo. Non ha molto senso escludere aprioristicamente alcune categorie di possibili lavoratori nel settore pubblico, quando si accetta di fornire loro istruzione universitaria o di includerli nei programmi di specializzazione. Sempre maggiore sarà la quantità di richieste che andranno in tal senso – e non solo per la professione di mediatore –, specie da parte di quei soggetti che hanno conseguito i titoli di studio sul territorio nazionale, fruendo di servizi scolastici od universitari accessibili indistintamente ad italiani e non. Oggi i tempi non sembrano maturi per aperture di questo tipo, anche se limitate a specifiche categorie di lavoratori; ma che si tratti di un tema “conflittuale” che chiede una soluzione più equa e giusta, e dunque destinato a ripresentarsi anche per i prossimi anni, di questo, non abbiamo dubbi.

13. Le buone pratiche e il ruolo della ricerca

Il mediatore linguistico-cultura è chiamato a svolgere compiti complessi, spesso in situazioni difficili; se non adeguatamente formato e professionalmente preparato rischia continuamente di vanificare gli effetti benefici del suo operato o addirittura di andare in senso contrario. Invece di favorire scambi, prestiti, contatti incisivi, duraturi, significativi, può favorire essenzialismi culturali, con il rischio di leggere in chiave culturale ed etnica quelli che invece sono conflitti sociali; se troppo schiacciato sulla cultura del servizio, può favorire spinte assimilatorie invece di promuovere un'apertura interculturale; se so-

vraccaricato di compiti e aspettative, di finalità normative/prescrittive – spesso dimostrate velleitarie come evidenzia l'analisi empirica –, può favorire deresponsabilizzazione negli operatori e frustrazione nei mediatori.

Pur con i suoi molteplici equivoci, insidie e problemi, la mediazione culturale è destinata ad avere uno spazio e un ruolo importanti, seppure sempre “in movimento”, negli anni a venire. L'esperienza più matura di altri Paesi, come Francia e Belgio, dove la popolazione è arrivata alla terza generazione, evidenzia un perdurante bisogno di intermediazione, di facilitazione della comunicazione tra “autoctoni” e migranti. Anche in questi Paesi, la mediazione ha dovuto attendere un lungo periodo, prima di passare da uno stato di “non definizione”, di relativo disordine rispetto a ruolo, funzioni, compiti, alla nascita formale della professione di mediatore culturale (Cohen Emérique, 2007, p. 66).

Per vedersi riconosciuto uno spazio e un ruolo di maggiore rilievo, è tuttavia necessario lavorare sul piano dell'efficacia del processo e degli interventi di mediazione, cioè dei cambiamenti prodotti o innescati dalla mediazione professionale in termini di risultati, trasformazione di saperi, modalità di lavoro, qualità delle relazioni. Cambiamenti, esiti, ricadute e benefici che a loro volta devono trovare una “evidenza”: richiedono cioè di essere dimostrati e dimostrabili attraverso strumenti e modi ancora da definire. Perché è di cruciale importanza identificare il lavoro ben fatto in modo che esso venga riconosciuto e valorizzato, che sia uno strumento per imparare e per riuscire a far bene più spesso.

Il tema delle “buone pratiche” e degli indicatori che consentono di individuarle, è aspetto nuovo (mai affrontato in profondità) e radicalmente necessario se vogliamo che la mediazione faccia passi in avanti: sia in termini di valutazione, sia per una formazione più innovativa, poiché si configura come un primo passo per sviluppare una pratica riflessiva nei mediatori. Difatti, a partire dagli indicatori, individuati come centrali negli interventi e nei servizi di mediazione, possiamo costruire strumenti di lavoro e di auto-riflessione di tipo osservativo, che consentono ai mediatori stessi e agli altri operatori coinvolti, di

volta in volta, di “aggiustare il tiro”. Le esperienze ci dicono che il mediatore talvolta si è rivelato come il soggetto che “inventa”, trova, individua, le risposte all’interno dei servizi. Il che sembra evidenziare, oltre ad una situazione di delega del servizio e di “solitudine” del mediatore, che buone pratiche possono svilupparsi anche laddove il sistema dei servizi è disorganizzato, carente di risorse e gestito male.

L’esperienza pluriennale e le tante pratiche di mediazione consentono di proporre alcuni “indicatori” per una buona pratica in mediazione e, più estesamente, dei servizi di mediazione. In via del tutto parziale, possiamo considerare indicatori di buone pratiche:

1. la *chiarezza istituzionale e organizzativa* sulla figura del mediatore;
2. un inserimento del mediatore come *figura di sistema*;
3. la presenza di modalità di *formazione congiunta e continua* dei soggetti della mediazione;
4. la *documentazione* degli interventi di mediazione;
5. la presenza di strumenti di *valutazione e verifica*.

I primi due indicatori fanno riferimento alle modalità organizzative e operative di inserimento; il terzo indicatore alla formazione; il quarto e il quinto alle modalità e agli strumenti di valutazione. Per ogni indicatore proposto, la seguente tabella individua alcune “misure” di verifica.

Tabella 1

	indicatori	misure
1	Chiarezza istituzionale e organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervento del mediatore culturale (mc) avviene secondo un dispositivo specifico, che definisce funzioni e regole deontologiche dell'interazione tra gli operatori e l'organizzazione del servizio. • Ci sono protocolli operativi condivisi con l'ente, che documentano le procedure e le modalità di attivazione del servizio di mediazione, le mansioni, le attività di monitoraggio e valutazione, il rapporto contrattuale... • È costantemente alimentata dai soggetti coinvolti l'informazione e la sensibilizzazione sulle funzioni e le attività di competenza del mediatore culturale (opuscoli e avvisi plurilingui, incontri informativi, formazione...).
2	Figura di sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Vi è un inserimento strutturato e stabile del mediatore culturale nelle attività e/o in organici progetti di programmazione sul territorio. • Il mediatore culturale affianca gli operatori del servizio nello svolgimento delle loro attività, partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi. • Il mediatore culturale lavora in équipes alle quali può fare riferimento e che forniscono supporto e solidarietà professionale.

	indicatori	misure
3	Formazione (congiunta e continua)	<ul style="list-style-type: none"> • Sono previsti momenti di valutazione in entrata, mediante l'utilizzo di specifici strumenti per far emergere le competenze già possedute dal corsista e quelle che invece occorre implementare. • Il percorso formativo dei mc non conosce soluzioni di continuità, anche dopo l'ottenimento della relativa qualifica. • È prevista e incentivata la formazione congiunta tra mc e operatori dei servizi. • La formazione prevede il fattivo coinvolgimento di mediatori culturali esperti. • Sono presenti figure di supervisione. • Vi è un forte investimento sulla formazione continua di tipo interculturale degli operatori dei servizi, per migliorare l'approccio e l'accoglienza delle persone straniere e per utilizzare al meglio la risorsa della mediazione.
4	Documentazione degli interventi di mediazione	<ul style="list-style-type: none"> • L'intervento di mediazione culturale è documentato attraverso strumenti specifici e strutturati (schede, quaderni, griglie...). Tali strumenti sono differenziati a seconda della tipologia e dell'ambito di intervento e sono rivolti al mediatore e all'operatore del servizio. • Sono diffuse pratiche di documentazione dell'intervento di tipo osservativo e/o autosservativo, che richiedono rielaborazione e sintesi, particolarmente efficaci per sviluppare e rafforzare capacità di tipo riflessivo e introspettivo.

	indicatori	misure
5	Valutazione e verifica	<ul style="list-style-type: none"> • Sono previste verifiche costanti degli interventi di mediazione (in itinere e finali), attraverso specifici strumenti e metodologie di valutazione. • Il processo valutativo tiene in debito conto il punto di vista dell'utente. • I risultati dell'attività valutativa contribuiscono a fornire i contenuti degli incontri di supervisione e di formazione con i singoli mediatori, con il gruppo dei mediatori, con i mediatori e gli operatori dei servizi.

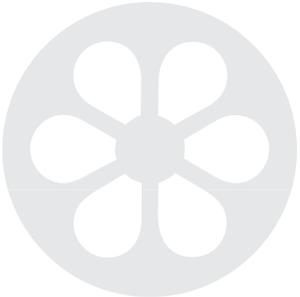
La ricerca potrebbe contribuire in modo determinante a meglio individuare e riflettere sulle caratteristiche/indicatori delle buone pratiche.⁴¹ Si è scritto molto, forse troppo, sulla mediazione, e si è fatta poca ricerca sulla mediazione e i mediatori culturali. Le poche ricerche svolte negli anni scorsi hanno privilegiato gli aspetti dei vissuti personali, la ricostruzione dei percorsi identitari e professionali dei mediatori. Dobbiamo invece capire meglio qual è il valore aggiunto della mediazione, i cambiamenti prodotti nelle relazioni e nei servizi, le modalità con cui concretamente avviene l'interazione linguistica tra i soggetti della mediazione e così via. Su questo fronte siamo solo agli inizi ed occorre recuperare il ritardo accumulato. Il ruolo dell'Università è qui più che mai importante.

Pare assai interessante e innovativo il contributo che gli studi sulla comunicazione interculturale stanno offrendo al lavoro di mediazione (Baraldi, Barbieri, Giarelli, 2008; Baraldi, Maggioni, 2009): in questo nostro scritto abbiamo fatto riferimento più volte a tali ricerche, evidenziando l'originalità dei risultati prodotti. Tuttavia, a nostro modesto avviso, concentrare l'osservazione esclusivamente sull'interazione

⁴¹ Si rinvia al contributo di Alessandro Morandi, in questa pubblicazione.

linguistica e sul rapporto comunicativo – in lingua italiana – tra operatore e mediatore, come fanno queste ricerche, significa tralasciare la dimensione non verbale della comunicazione e l'interazione – in lingua madre – tra mediatore e utente. I malintesi culturali spesso si producono in relazione al contenuto implicito della comunicazione (gesti, mimica, silenzi, sguardo, tono della voce, postura del corpo, distanze interpersonali, saluti...) su cui il mediatore linguistico-culturale deve intervenire decodificandolo e rendendolo comprensibile. Dunque, se non consideriamo gli aspetti della comunicazione non verbale perdiamo dei pezzi molto importanti dell'interazione mediata. Inoltre, questi studi si soffermano sulla mediazione professionale triadica (operatore-mediatore-utente immigrato) che, come abbiamo visto, costituisce una delle possibili tipologie di intervento del mediatore culturale (e nemmeno quella più diffusa).

Siamo convinti, in conclusione, che la ricerca sulla mediazione culturale debba essere necessariamente interdisciplinare, giacché, come si è cercato di fare in questo contributo, essa interroga e sollecita, al tempo stesso, più ambiti di studio e più punti di vista.

CESVS  **T**

Bibliografia

AIME, MARCO

2004 — *Eccessi di culture*, Einaudi, Torino.

2009 — *Il diverso come icona del male*, Einaudi, Torino.

ALBANO, RICCARDO; MARZANO, MARCO

2000 — *L'organizzazione del servizio sociale*, Franco Angeli, Milano.

ALBERTINI, VALENTINA

2005 — *La percezione di relazioni significative in un gruppo di persone detenute negli istituti di Empoli, Firenze Sollicciano, Prato e Massa Marittima*, tesi di laurea, Università degli Studi di Firenze.

ALUFFI PENTINI, ANNA (a cura di)

2004 — *La mediazione interculturale. Dalla biografia alla professione*, Franco Angeli, Milano.

AMBROSINI, MAURIZIO

2005 — *Sociologia delle migrazioni*, Il Mulino, Bologna.

AMERIO, PIERO

2000 — *Psicologia di Comunità*, Il Mulino, Bologna

1995 — *Fondamenti teorici di psicologia sociale*, Il Mulino, Bologna

AMSELLE, JEAN-LOUP

2001 — *Connessioni. Antropologia dell'universalità delle culture*, Bollati Boringhieri, Torino.

ANDOLFI, MAURIZIO (a cura di)

2003 — *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Franco Angeli, Milano.

ANOLLI, LUIGI

2006 — *La mente multiculturale*, Laterza, Roma.

BAILEY KENNETH

1982 — *Methods of social research*, The Free Press, New York (trad. it. *Metodi della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna 1982).

BALBO, LAURA

2006 — *In che razza di società vivremo? L'Europa, i razzismi, il futuro*, Bruno Mondadori, Milano.

BALSAMO, FRANCA

2006 — *Autonomia e rischi della mediazione culturale*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 70-81.

2003 — *Famiglie di migranti. Trasformazioni dei ruoli e mediazione culturale*, Carocci, Roma.

BARALDI, CLAUDIO; BARBIERI, VIOLA; GIARELLI, GUIDO (a cura di)

2008 — *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Franco Angeli, Milano.

BARALDI, CLAUDIO; MAGGIONI, GUIDO (a cura di)

2009a — *La mediazione con bambini e adolescenti*, Donzelli, Roma.

BARALDI, CLAUDIO

2009b — *Il significato della mediazione con bambini e adolescenti*, in Claudio Baraldi, Guido Maggioni (a cura di), *La mediazione con bambini e adolescenti*, Donzelli, Roma, pp. 3-34.

2008 — *Il significato sociologico della mediazione interculturale nei servizi per la salute*, in Claudio Baraldi, Viola Barberi, Guido Giarelli (a cura di), *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Franco Angeli, Milano, pp. 208-227.

2006a — *Comunicazione interculturale e analisi sociologica: come e perché*, in "Studi di sociologia", n. 2, pp. 241-265.

2006b — *L'accettazione della diversità nella mediazione interlinguistica e interculturale*, in Emanuele Banfi (a cura di), *La mediazione interlinguistica e interculturale*, Atti del V convegno di studi dell'associazione italiana di linguistica applicata, Guerra,

Perugia, pp. 63-87.

2003 — *Comunicazione interculturale e diversità*, Carocci, Roma.

BARBIERI, VIOLA

2008 — *Forme di comunicazione interculturale nell'incontro medico mediato*, in Claudio Baraldi, Viola Barberi, Guido Giarelli (a cura di), *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Franco Angeli, Milano, pp. 175-190.

BASTIANINI, BENEDETTA; COPPA MARIA TERESA

2007 — *Prefazione. Una scommessa formativa*, in Vincenza Pellegrino (a cura di), *Mediare tra chi e che cosa? Riflessioni di studiosi e operatori sanitari sull'incontro con il paziente migrante*, Unicopli, Milano, pp. 7-10.

BECK, ULRICK

2005 — *Lo sguardo cosmopolita*, Carocci, Roma.

BELPIEDE, ANNA

2006 — *Sistemi formativi, bisogni sociali, mercato del lavoro: una transizione difficile per le professioni della mediazione*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 244-256.

BELPIEDE, ANNA (a cura di)

2002 — *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, Torino.

BENEDUCE, ROBERTO

2003a — *La terza sponda del fiume. Un approccio antropologico alla mediazione culturale*, in Maurizio Andolfi (a cura di), *La mediazione culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 39-72.

2003b — *Antropologia della migrazione, etnopsichiatria e mediazione culturale*, in Anna Ferrero (a cura di), *Corpi individuali e contesti interculturali*, L'Harmattan Italia, Torino, pp. 116-137.

BESTETTI, GIOVANNA (a cura di)

2000 — *Sguardi a confronto. Mediatrici culturali, operatrici dell'area materno infantile, donne immigrate*, Franco Angeli, Milano.

BINDI LETIZIA; FAEDDA, BARBARA

2001 — *Luoghi di frontiera. Antropologia delle mediazioni*, Punto di Fuga, Cagliari.

BROWN, RUPERT

1988 *Psicologia sociale dei gruppi*, Il Mulino, Bologna.

Brunazzi, Fabio; Marando, Laura; Colombo, Monica

2008 — *Xenofobia, contatto intergruppi e relazioni interetniche nel contesto scolastico e nei quartieri di residenza: una ricerca qualitativa*, abstract del VII Convegno Nazionale Sipco "Persone Comunità Convivenze", Firenze.

BRUNO ANDREINA; KANEKLIN CESARE; SCARATTI GIUSEPPE

2005 — *I processi di generazione delle conoscenze nei contesti organizzativi e di lavoro*, Vita e Pensiero, Milano.

CAMBI, FRANCO

2006 — *Incontro e dialogo. Prospettive della pedagogia interculturale*, Carocci, Roma.

CAMILOTTI, SILVIA; SEBASTIANIS, SIMONA

2006 — *Definire e promuovere la "mediazione: il ruolo delle Regioni*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 212-234.

CAMPANI, GIOVANNA

2008 — *Dalle minoranze agli immigrati. La questione del pluralismo culturale e religioso in Italia*, Unicopli, Milano.

CAMPOMORI, FRANCESCA

2008 — *Immigrazione e cittadinanza locale. La governance dell'integrazione in Italia*, Carocci, Roma.

CAPONIO, TIZIANA

2006 — *Città italiane e immigrazione. Discorso pubblico e politiche a Milano, Bologna e Napoli*, Il Mulino, Bologna.

CARBONE, VINCENZO; FIORUCCI, MASSIMILIANO; CATARCI, MARCO; ROSSI, ALESSANDRA; RUSSO SPENA, MAURIZIA

2004 — *L'indagine qualitativa: mediazione e mediatori nella rappresentazione degli intervistati*, in Francesco Susi, Massimiliano Fiorucci (a cura di), *Mediazione e mediatori. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma, pp. 213-385.

CARITAS/MIGRANTES

2008 — *Immigrazione. Dossier Statistico 2008*, XVIII Rapporto, Edizioni Idos, Roma.

CASTELLI, STEFANO

1996 — *La mediazione. Teorie e tecniche*, Cortina, Milano.

CASTIGLIONI, MARTA

2007 — *Il ruolo del mediatore linguistico-culturale in un progetto di promozione comunitaria della salute*, in "Studi emigrazione", n. 165, pp. 127-140.

2006 — *Uno sguardo da lontano. Riflessioni sull'esperienza di mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari e socio-sanitari*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 144-156.

2001 — *Riflessioni sulla mediazione linguistico-culturale: dieci anni di esperienze in Italia*, in Roberta Renzetti, Lorenzo Luatti (a cura di), *Facilitare l'incontro. Il ruolo e le funzioni del mediatore linguistico-culturale*, Ucodep, Arezzo.

1997 — *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Franco Angeli, Milano.

CECCATELLI GURRIERI, GIOVANNA

2006 — *Ripensare le identità, ripensare la mediazione*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 7-49.

2003 — *Mediare culture. Nuove professioni tra comunicazione e intervento*, Carocci, Roma.

CESAREO, VINCENZO

2000 — *Società multietniche e multiculturalismi*, Vita e Pensiero, Milano.

CHIEREGATTI, ARRIGO; AMOROSO, BRUNO

2008 — *Fedeltà a due mondi*, in "InterCulture", gennaio-aprile, n. 10, dossier *Mediazione interculturale?*

CICOGNANI ELVIRA

2002 — *Psicologia sociale e ricerca qualitativa*, Carocci, Roma.

CIMA, ROSANNA

2009 — *Incontri possibili. Mediazione culturale e pedagogia sociale*, Carocci, Roma.

2005 — *Abitare la diversità. Pratiche di mediazione culturale: un percorso fra territorio e istituzioni*, Carocci, Roma.

CISP-UNIMED

2004 — *Indagine sulla mediazione culturale in Italia. La ricerca e la normativa regionale*, Cisp, Roma.

2003 — *Indagine sulla mediazione culturale in Italia: la ricerca e le normative regionali*, Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, Roma.

CLIFFORD, JAMES

1999 — *Strade. Viaggio e traduzione alla fine del secolo XX*, Bollati Boringhieri, Torino.

CNEL

2000 — *Politiche per la Mediazione Culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali*, Roma, online: <http://www.portalecnel.it>

COHEN-EMÉRIQUE, MARGALIT

2007 — *L'approccio interculturale nel lavoro con gli immigrati*, in Milena Santerini, Pierluigi Reggio (a cura di), *Formazione interculturale: teoria e pratica*, Unicopli, Milano, pp. 38-69.

2003 — *La médiation interculturelle, les médiateurs et leur formation*, in Anna Ferrero (a cura di), *Corpi individuali e contesti interculturali*, L'Harmattan Italia, Torino, pp. 58-88.

CORBETTA PIERGIORGIO

1999 — *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna.

CORMAGI, CLAUDIO

2001 — *Luoghi e non luoghi dell'incontro*, a cura di, Coedit, Genova.

CUDINI, SIMONA

2005 — *Psicologia della comunicazione per mediatori linguistici*, Aracne, Roma.

DAMIANO, ELIO

1998 — *Homo migrans. Discipline e concetti per un curriculum di educazione interculturale a prova di scuola*, Franco Angeli, Milano.

DE VITO, CHRISTIAN G.

2009 — *Camosci e girachiavi. Storie del carcere in Italia*, Laterza, Roma.

DEMETRIO, DUCCIO; FAVARO, GRAZIELLA

1997 — *Bambini stranieri a scuola. Accoglienza e didattica interculturale nella scuola dell'infanzia e nella scuola elementare*, La Nuova Italia, Firenze.

DI ROSA, ROBERTA

2005 — *Mediazione tra culture. Politiche e percorsi di integrazione*, Edizioni Plus, Università di Pisa, Pisa.

DELLE VERGINI, GIUSEPPE

2004 — *Immigrati e detenuti: la doppia esclusione degli stranieri in carcere*, in Berti, Fabio; Malevoli, Franco (a cura di), *Carcere e detenuti stranieri*, Franco Angeli, Milano.

DONATI, PIERPAOLO

2006 — *La qualità sociale del welfare*, in *La Qualità del Welfare*, Centro Studi Erickson, Riva del Garda (Tn).

DONATI, PIERPAOLO; COLOZZI, IVO

2006 — *Terzo settore e valorizzazione del capitale sociale in Italia: luoghi e attori*, Franco Angeli, Milano.

FABIETTI, UGO

2004 — *Il destino della "cultura" nel "traffico delle culture"*, in "Rassegna Italiana di Sociologia", n. 1, pp. 37-48.

FAVARO, GRAZIELLA

2009 — *Per una comunicazione inclusiva*, in Licia Betterelli, Donatella Todde (a cura di), *Un rete Passepartout. Per una comunicazione efficace in contesti multiculturali*, Fausto Lupetti, Milano, pp. 13-21.

2007 — *Parole a più voci. I mediatori linguistico-culturali nella scuola*, in "Studi emigrazione", 165, pp. 155-168.

2006 — *I paradossi della mediazione*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano,

pp. 25- 36.

2001 — *Mediazione e lavoro sociale. Un'indagine ricognitiva nei servizi comunali*, in Favaro Graziella (a cura di), *Comune di Milano. Parole a più voci*, Franco Angeli, Milano.

FAVARO, GRAZIELLA; FUMAGALLI, MANUELA

2004 — *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Carocci, Roma.

FIORUCCI, MASSIMILANO

2007 — *La mediazione interculturale e le sue forme: contesti, esperienze e proposte*, in "Studi emigrazione", n. 165, pp. 61-72.

2006 — *Livelli della mediazione e percorsi formativi per i mediatori*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 106-121.

2004a — *Il contesto di riferimento. Società multiculturali e risposte educative: la prospettiva interculturale e la mediazione culturale*, in Francesco Susi, Massimiliano Fiorucci (a cura di), *Mediazione e mediatori. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma, pp. 41-81.

2004b — *Incontri. Spazi e luoghi della mediazione interculturale*, Armando, Roma.

2000 — *La mediazione culturale. Strategie per l'incontro*, Armando, Roma.

FRISINA, ANNALISA

2008 — *L'approccio narrativo e la mediazione*, in Giuseppe Mantovani (a cura di), *Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Carocci, Roma, pp. 191-210.

FUMAGALLI, MANUELA

2009 — *La comunicazione mediata*, in Licia Betterelli, Donatella Todde (a cura di), *Un rete Passepartout. Per una comunicazione efficace in contesti multiculturali*, Fausto Lupetti, Milano, pp. 53-67.

2006 — *Se le radici sono deboli. Mediazione interculturale in ambito*

sociale, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 157-169.

GAVIOLI, LAURA; ZORZI, DANIELA

2008 — *La partecipazione del paziente nell'interazione mediata da un traduttore: note linguistiche sulla dimensione informativa e sulla dimensione interpersonale*, in Claudio Baraldi, Viola Barberi, Guido Giarelli (a cura di), *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Franco Angeli, Milano, pp. 155-174.

GEERTZ, CLIFFORD

1998 — *Interpretazione di culture*, Il Mulino, Bologna.

GENTILE, EUGENIO; CAPONIO, TIZIANA

2006 — *La mediazione interculturale nei servizi. Il caso della provincia di Bologna*, Osservatorio delle Migrazioni, gennaio, n. 1, *Dossier Mediazione*, Bologna.

GERACI, SALVATORE; MARCECA, MAURIZIO

2000 — *Il profilo di salute dell'immigrato*, in Geraci Salvatore, *Argomenti di Medicina delle Migrazioni*, Regione Veneto, Padova.

JABBAR , ADEL

2006 — *Disuguaglianza sociale e differenze culturali: per una intercultura democratica*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 82-95.
2000 — *Mediazione socioculturale e cittadinanza*, in "Animazione Sociale", n. 10, pp. 82-88.

JOHNSON, PATRICK; NIGRIS, ELISABETTA

1996 — *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi*, in Elisabetta Nigris (a cura di), *Educazione interculturale*, Bruno Mondadori, Milano, pp. 396-414.

HOBBSAWM, ERICH J.; RANGER, TERENCE (a cura di)
1992 — *L'invenzione della tradizione*, Einaudi, Torino.

HUNTINGTON, PAUL SAMUEL
1997 — *Lo scontro delle civiltà e il nuovo ordine mondiale*, Garzanti, Milano.

LENARDUZZI MARIANNA
2007 — *Servizio sociale: buone prassi*, online: http://www.assistentsociali.org/servizio_sociale/buone_prassi_del_servizio_sociale.htm

LEONE LILIANA; PREZZA MIRETTA
1999 — *Costruire e valutare progetti nel sociale*, Franco Angeli, Milano.

LUATTI, LORENZO
2009 — *Integrazione: retoriche, politiche, pratiche*, in Graziella Favaro (a cura di), *Convivere nel tempo della pluralità*, Franco Angeli, Milano (in corso di stampa);
2006 — *Atlante della mediazione linguistico-culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano.

LUATTI, LORENZO; INSERO, LETIZIA
2006 — *La mediazione nelle università. I risultati dell'indagine*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 193-211.

MAALOUF, AMIN
2004 — *Origini*, Bompiani, Milano.
1999 — *L'identità*, Bompiani, Milano.

MACK GABRIELE
2005 — *Interpretazione e mediazione: alcune osservazioni terminologiche*, in Russo Mariachiara, Mack Gabriele (a cura di)

Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale, Hoepli, Milano, pp. 3-18.

MANCINI, TIZIANA

2006 — *Psicologia dell'identità etnica*, Carocci, Roma.

MANTOVANI, GIUSEPPE

2004 — *Intercultura. È possibile evitare le guerre culturali?*, Il Mulino, Bologna.

1998 — *L'elefante invisibile*, Giunti, Firenze.

MARCHETTI, MICHELA; LUATTI, LORENZO (a cura di)

2008 — *Alunni stranieri nelle scuole della provincia di Arezzo. Esiti e ritardi. Seconde generazioni*, Osservatorio Provinciale sulle Politiche Sociali, Provincia di Arezzo, Ucodep, Arezzo.

MARGARA, ALESSANDRO

2003 — *Rapporto sugli Istituti penitenziari in Toscana*, Fondazione Michelucci, Firenze.

MARTELLI, ALESSANDRO

2004 — *Uno sguardo dal carcere: l'integrazione paradossale, l'integrazione negata, le politiche di livello locale*, in Berti, Fabio; Malevoli, Franco (a cura di), *Carcere e detenuti stranieri*, Franco Angeli, Milano.

MAZZETTI, MARCO

2003 — *Il dialogo transculturale*, Carocci Faber, Roma

MANGHI, SERGIO

2007 — *Mediare che cosa? Complessità dell'interazione nell'odierna scena della cura*, in Vincenza Pellegrino (a cura di), *Mediare tra chi e che cosa? Riflessioni di studiosi e operatori sanitari sull'incontro con il paziente migrante*, Unicopli, Milano, pp. 42-52.

MAKAPING, GENEVIÈVE

2001 — *Traiettorie di sguardi. E se gli altri foste voi?*, Rubbettino, Soveria Mannelli (Cz).

MARRAS, GIANNA CARLA; MORELLI, MARA (a cura di)

2005 — *Quale mediazione? Lingue, traduzione, interpretazione e professione*, Cuec, University Press, Cagliari.

MAZZI, SANDRO

2006 — *Profilo professionale e formazione del mediatore interculturale*, paper presentato al seminario “Professione Mediatore. I profili e le competenze, gli standard formativi e le prospettive di lavoro”, Firenze, 12 giugno 2006.

MELOSSI, DARIO

1988 — *Incarcerazione, vocabolari punitivi e ciclo politico-economico in Italia (1896-1965): rapporto studi su una ricerca in corso*, in “Inchiesta”, n. XVIII.

MENTASTI, LAURA

2002 — *Donne e pratiche di mediazione interculturale*, in “Studi di sociologia”, n. 1, pp. 67-86.

MORIN, EDGAR

2003 — *Dialogo. L'identità umana e la sfida della convivenza*, Libri Scheiwiller, Milano.

MORELLI, MARA

2005 — *Formare alla mediazione?*, in Gianna Carla Marras, Mara Morelli (a cura di), *Quale mediazione? Lingue, traduzione, interpretazione e professione*, Cuec, University Press, Cagliari, pp. 9-19.

MORRONE, ALDO; SANNELLA, ALESSANDRA

2007 — *Salute, immigrazione e mediazione culturale*, in “Studi emigrazione”, n. 165, pp. 141-153.

MELOTTI UMBERTO

2004 — *Migrazioni internazionali, globalizzazione, culture politiche*, Bruno Mondadori, Milano.

POMICINO, LAURA, ROMITO, PATRIZIA, PACI, DANIELA

2008 — *Identità migranti: esperienze di minori stranieri nella Provincia di Trieste*, abstract del VII Convegno Nazionale Sipco “Persone Comunità Convivenze”, Firenze.

SANTORO, EMILIO

2004 — *Carcere e criminalizzazione dei migranti: una politica “da tre soldi”*, in Berti, Fabio; Malevoli, Franco (a cura di), *Carcere e detenuti stranieri*, Franco Angeli, Milano.

PATTARIN, ELIO

2009 — *Mediazione e mediatori linguistico-culturali*, in Claudio Baraldi, Guido Maggioni (a cura di), *La mediazione con bambini e adolescenti*, Donzelli, Roma, pp. 35-71.

PELLEGRINO, VINCENZA (a cura di)

2007a — *Mediare tra chi e che cosa? Riflessioni di studiosi e operatori sanitari sull'incontro con il paziente migrante*, Unicopli, Milano.

PELLEGRINO, VINCENZA

2007b — *La mediazione culturale: istituire nuove figure professionali?*, in Vincenza Pellegrino (a cura di), *Mediare tra chi e che cosa? Riflessioni di studiosi e operatori sanitari sull'incontro con il paziente migrante*, Unicopli, Milano, pp. 13-25.

PICCININI, CRISTINA

2006 — *Mediazione e mediatori: le acquisizioni, i nodi critici, le prospettive*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 96-105.

QUASSOLI, FABIO

2009 — *Gli aspetti culturali della comunicazione*, in Licia Betterelli, Donatella Todde (a cura di), *Un rete Passepartout. Per una comunicazione efficace in contesti multiculturali*, Fausto Lupetti, Milano, pp. 23-39.

2006 — *Riconoscersi. Differenze culturali e pratiche comunicative*, Cortina, Milano.

REMOTTI, FRANCESCO

1996 — *Contro l'identità*, Laterza, Roma-Bari.

RIVERA, ANNAMARIA

2003 — *Estranei e nemici. Discriminazione e violenza razzista in Italia*, DeriveApprodi, Roma.

ROMANIA, VINCENZO; ZAMPERINI, ALDO

2009 — *I facilitatori culturali: un esempio di comunicazione interculturale su strada*, online: www.aipass.org/paper/romania.pdf.

SANTAGATI, MARIAGRAZIA

2004 — *Mediazione e integrazione. Processi di accoglienza e di inserimento dei soggetti migranti*, Franco Angeli, Fondazione Ismu, Milano.

SANTARONE, DOMENICO

2004 — *Note sulla mediazione culturale: analisi della letteratura*, in Francesco Susi, Massimiliano Fiorucci (a cura di), *Mediazione e mediatori. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma, pp. 105-129.

SANTERINI, MILENA

2003 — *Intercultura*, La Scuola, Brescia.

SCAPARRO, FULVIO PELLEGRINO, VINCENZA

2001 — *Il coraggio di mediare. Contesti, teorie e pratiche di risoluzioni alternative di controversie*, Guerini e Associati, Milano.

SCLAVI, MARIANELLA

1996 — *L'arte di narrare e l'emergere di una rappresentazione interculturale del mondo*, in "Animazione sociale", n. 99, pp. 50-57.

SERENELLI, MARNIO

2009 — *Il mediatore linguistico-culturale nella scuola: domande ancora aperte*, in Claudio Baraldi, Guido Maggioni (a cura di), *La mediazione con bambini e adolescenti*, Donzelli, Roma, pp. 73-99.

SIRNA TERRANOVA, CONCETTA

1996 — *Pedagogia interculturale. Concetti, problemi, proposte*, Guerini e Associati, Milano.

SIX, JEAN-FRANÇOIS

1995 — *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brouwer, Paris.

SOLDATI, MARIA GRAZIA; CRESCINI, GIULIANA (a cura di)

2006 — *Quando l'altrove è qui. Costruire spazi di mediazione culturale e etnoclinica*, Franco Angeli, Milano.

STOLCKE, VERENA

2000 — *Le nuove frontiere e le nuove retoriche della esclusione in Europa*, in Sandro Mezzadra, Agostino Petrillo (a cura di), *I confini della globalizzazione: lavoro, culture, cittadinanza*, Manifestolibri, Roma.

SUSI, FRANCESCO; FIORUCCI, MASSIMILANO (a cura di)

2004 — *Mediazione e mediatori. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma.

TAROZZI, MASSIMILIANO

2006 — *Mediatori a scuola, dieci anni dopo*, in Lorenzo Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 131-143.

2004 — *Mediazione linguistico culturale nei contesti educativi*, in Graziella Favaro, Lorenzo Luatti (a cura di), *L'intercultura dalla A alla Z*, Franco Angeli, Milano, pp. 306-320.

1998 — *La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza*, Clueb, Bologna.

TODOROV, TZVETAN

1997 — *L'uomo spaesato. I percorsi dell'appartenenza*, Donzelli, Roma.

STRAUSS ANSELM, CORBIN JULIET

1998 — *Grounded Theory Methodology. An Overview*, in N.K. Denzin e Y.S. Lincoln (eds.), *Strategies of Qualitative Inquiring*, Thousand Oaks, Sage, pp. 158-183

1990 — *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*, Newbury Park, Sage.

VILLANO, PAOLA; RICCIO, BRUNO

2008 — *Culture e mediazioni*, Il Mulino, Bologna.

VITELLI, ALDO

2004 — *L'Istituzione penitenziaria di fronte ai detenuti stranieri. Il caso della Toscana*, in Berti, Fabio; Malevoli, Franco (a cura di), *Carcere e detenuti stranieri*, Franco Angeli, Milano.

ZINCONI, GIOVANNA (a cura di)

2000 — *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, Il Mulino, Bologna.

ZOLETTO, DAVIDE

2007 — *Straniero in classe. Una pedagogia dell'ospitalità*, Cortina,

Milano.

2002 — *Gli equivoci del multiculturalismo*, in "Aut-aut", n. 312, novembre-dicembre, pp. 6-18.

ZORZI, DANIELA

2008 — *La formazione dei mediatori sanitari: fra esperienza e consapevolezza*, in Claudio Baraldi, Viola Barbieri, Guido Giarelli (a cura di), *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, FrancoAngeli, Milano, pp. 191-207.

CESEVOT

Gli autori

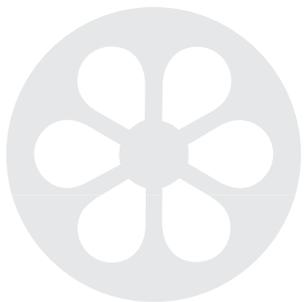
Valentina Albertini, psicologa del lavoro e delle organizzazioni, specializzanda in Psicoterapia sistemico-relazionale presso il Centro Studi Applicazione Psicologia Relazionale di Prato. Dal 2005 collabora con il Cesvot nell'area della formazione del volontariato e della promozione del volontariato giovanile. Dal 2004 al 2008 è stata ricercatrice e progettista presso la Fondazione Giovanni Michelucci. Dal 2008 collabora con Ucodep come progettista e coordinatrice del progetto "Interpres" sul tema della mediazione linguistico-culturale finanziato dal programma europeo "Leonardo Da Vinci Trasferimento dell'Innovazione". Dal 2008 al 2009 ha coordinato per Ucodep il servizio di mediazione linguistico culturale presso le Aziende Sanitarie di Firenze, Empoli, Pistoia e le Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer.

Giulia Capitani, laureata in Scienze Politiche all'Università di Bologna, ha conseguito il Diploma di Studi Superiori Universitari all'Università di Paris VIII-Saint Denis in "Etnopsichiatria: pratica clinica con le famiglie migranti". Collabora con Ucodep dal 2005 come responsabile del Settore Mediazione Linguistico-Culturale, nell'ambito del quale si occupa di progettazione, formazione e supervisione del gruppo di mediatori, formazione degli operatori socio-sanitari e della pubblica amministrazione. Dal 2005 al 2008 ha coordinato il servizio di mediazione linguistico culturale presso le Aziende Sanitarie di Firenze, Empoli, Pistoia e le Aziende Ospedaliere Careggi e Meyer. È stata responsabile del corso "Immedia" per "Tecnico Qualificato in Mediazione Culturale e Linguistica per immigrati", finanziato dalla Provincia di Firenze, ed ha svolto numerose docenze sul tema della mediazione linguistico-culturale e dell'intercultura tra Firenze, Arezzo, Bologna per enti pubblici e agenzie formative del privato sociale. Ha pubblicato un suo contributo nell'*Atlante della mediazione linguistico culturale*, a cura di Lorenzo Luatti, edito da Franco Angeli.

Lorenzo Luatti, ricercatore dei processi migratori e delle relazioni interculturali presso il Centro di Documentazione Città di Arezzo e la Ong Ucodep. Coordina dal 2002 la Sezione Immigrazione dell'Osservatorio Sociale della Provincia di Arezzo, realizzando ricerche su molteplici aspetti del fenomeno migratorio. È autore di numerosi libri e contributi su riviste sui temi di sociologia dell'immigrazione, letteratura della migrazione, pedagogia e didattica interculturale, documentazione interculturale. Ha una rubrica mensile sulle riviste "Cem Mondialità" e "Sesamo. Didattica interculturale", supplemento mensile de "La Vita scolastica" (Giunti scuola); è redattore del quadrimestrale scientifico "Educazione interculturale" (Erickson). Tra le pubblicazioni più recenti ricordiamo: *L'intercultura dalla A alla Z*, con G. Favaro (Angeli, 2004); *Atlante della mediazione linguistico-culturale* (Angeli, 2006); *La città plurale. Trasformazioni urbane e servizi interculturali* (Emi, 2006); *Il tempo dell'integrazione*, con G. Favaro (Angeli, 2008), *Educare alla cittadinanza attiva* (Carocci, 2009). Dal 2008 è consulente per la mediazione linguistico-culturale dell'Onc-Organismo Nazionale di Coordinamento delle Politiche migratorie del Cnel.

Alessandro Morandi, psicologo, dottorando presso il Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze. Svolge attività di ricerca nell'area di psicologia sociale e di comunità, in particolare sugli aspetti psicosociali nei contesti di marginalità sociale, il costrutto psicologico dell'*empowerment* negli interventi di inclusione sociale, prevenzione e promozione della salute, il ruolo degli stereotipi e dei pregiudizi nello sviluppo dei comportamenti discriminatori. Tra i campi di interesse anche lo studio di modelli teorici ed aspetti metodologici propri della ricerca intervento partecipata, gli strumenti di raccolta e di analisi dei dati qualitativi e quantitativi nei *setting* di intervento sul territorio. È socio della Sipco (Società Italiana di Psicologia di Comunità).

CESEVS



VS

ES

SE

CE

Indice

Premessa

Valentina Albertini e Giulia Capitani. p. 5

Capitolo 1

La mediazione linguistico-culturale in Italia e in Toscana: cenni storici e normativi

- Giulia Capitani* » 9
1. La presenza di stranieri in Italia e in Toscana. » 9
 2. La mediazione linguistico-culturale in Italia e in Toscana: normativa, formazione, sbocchi professionali. » 15
 3. La formazione dei mediatori linguistico-culturali. » 31

Capitolo 2

Gli ambiti della mediazione: alcuni testimoni chiave in territorio toscano

- Valentina Albertini*. » 39
1. Una breve premessa: il progetto “Interpres” » 39
 2. La mediazione linguistico-culturale in ambito scolastico » 40
 3. La mediazione linguistico-culturale nei servizi sociali e nelle pubbliche amministrazioni » 47
 4. La mediazione linguistico-culturale in ambito sanitario. » 54
 5. La mediazione linguistico-culturale in ambito giuridico e penitenziario: l’esperienza del progetto Interpres nella Regione Piemonte. » 60
 6. Alcune conclusioni » 66

Capitolo 3

Le buone prassi di mediazione linguistico-culturale: esiti di un’indagine

- Alessandro Morandi*. » 71
1. Introduzione. » 73
 2. Il contesto » 75
 3. L’indagine sulle buone prassi nella mediazione

linguistico-culturale	p.	75
4. Definizione del profilo professionale del mediatore linguistico-culturale.. »		80
5. Definizione dei percorsi e contenuti della formazione dei mediatori »		85
6. Modalità di inserimento lavorativo dei mediatori e attivazione dei servizi di mediazione linguistico-culturale »		89
7. Gli standard attuativi dei servizi di mediazione linguistico-culturale »		92
8. Gli obiettivi strategici a breve, medio e lungo termine della mediazione e dei servizi ad essa correlati. »		96
9. Alcune conclusioni »		101

Capitolo 4

La mediazione vista dall'interno: i mediatori sul campo

<i>Alessandro Morandi</i> »		107
1. Intervista ad un mediatore linguistico-culturale di lingua rumena »		107
2. Intervista ad un mediatore linguistico-culturale di lingua araba »		112
3. Intervista a mediatore linguistico-culturale di lingua cinese »		118

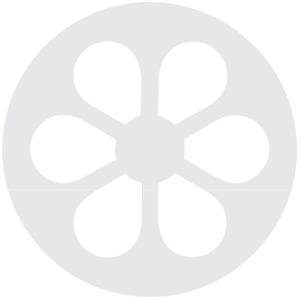
Capitolo 5

Quali prospettive per la mediazione linguistico-culturale?

Retoriche, paradossi e trasformazioni di una professione in cerca di futuro

<i>Lorenzo Luatti</i> »		125
1. Mediare, nonostante »		125
2. La mediazione a sostegno della cittadinanza attiva. . »		128
3. Navigare a vista. Mediare nelle variabilità delle politiche di integrazione »		131
4. Gli aspetti del mutamento, intorno e nella mediazione »		135
5. Mutamenti nell'immigrazione, nella società, nei servizi: come cambia il lavoro di mediazione »		139

6. La mediazione come dimensione collettiva e competenza diffusa.	p. 143
7. La mediazione tra “culturalismi” e “relativismi”. »	147
8. Mediatori senza mediazione? La mediazione “pluralizzata” »	155
9. Neutrale, interculturale, costruttore di “ponti”: ciò che il mediatore non è, è poco, si vorrebbe che fosse . . . »	171
10. Contenuti e metodologie dei percorsi formativi: tra disomogeneità ed esigenze di rinnovamento »	175
11. Mediazione e mediatori: significati e prospettive delle più recenti iniziative istituzionali »	180
12. L’impiego dei mediatori: vecchie e nuove (in)certezze »	191
13. Le buone pratiche e il ruolo della ricerca »	19
Bibliografia »	205
Gli autori »	225

CESVS  **T**

“I Quaderni” del Cesvot

- ① **Lo stato di attuazione del D.M. 21/11/91 e successive modifiche**
Relazione assemblea del seminario
 - ② **Volontari e politiche sociali: la Legge regionale 72/97**
Atti del Convegno
 - ③ **Gli strumenti della programmazione nella raccolta del sangue e del plasma**
Cristiana Guccinelli, Regina Podestà
 - ④ **Terzo settore, Europa e nuova legislazione italiana sulle Onlus**
Cristiana Guccinelli, Regina Podestà
 - ⑤ **Privacy e volontariato**
Regina Podestà
 - ⑥ **La comunicazione per il volontariato**
Andrea Volterrani
 - ⑦ **Identità e bisogni del volontariato in Toscana**
Andrea Salvini
 - ⑧ **Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato**
Gisella Seghettini
 - ⑨ **La popolazione anziana: servizi e bisogni. La realtà aretina**
Roberto Barbieri, Marco La Mastra
 - ⑩ **Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato**
Stefano Raghianti
 - ⑪ **Oltre il disagio. Identità territoriale e condizione giovanile in Valdera**
Giovanni Bechelloni, Felicita Gabellieri
 - ⑫ **Dare credito all'economia sociale. Strumenti del credito per i soggetti non profit**
Atti del convegno
-

- 13** **Volontariato e Beni Culturali**
Atti Conferenza Regionale
 - 14** **I centri di documentazione in area sociale, sanitaria e sociosanitaria: storia, identità, caratteristiche, prospettive di sviluppo**
Centro Nazionale del volontariato, Fondazione Istituto Andrea Devoto
 - 15** **L'uso responsabile del denaro. Le organizzazioni pubbliche e private nella promozione dell'economia civile in toscana**
Atti del convegno
 - 16** **Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato**
Stefano Ragghianti
 - 17** **Le domande e i dubbi delle organizzazioni di volontariato**
Stefano Ragghianti, Gisella Seghettini
 - 18** **Accessibilità dell'informazione. Abbattere le barriere fisiche e virtuali nelle biblioteche e nei centri di documentazione**
Francesca Giovagnoli
 - 19** **Servizi alla persona e volontariato nell'Europa sociale in costruzione**
Mauro Pellegrino
 - 20** **Le dichiarazioni fiscali degli Enti non Profit**
Stefano Ragghianti
 - 21** **Le buone prassi di bilancio sociale nel volontariato**
Maurizio Catalano
 - 22** **Raccolta fondi per le Associazioni di Volontariato. Criteri ed opportunità**
Sabrina Lemmetti
 - 23** **Le opportunità "finanziarie e reali" per le associazioni di volontariato toscane**
Riccardo Bemì
-

-
- 24 Il cittadino e l'Amministrazione di sostegno. Un nuovo diritto per i malati di mente (e non solo)**
Gemma Brandi
 - 25 Viaggio nella sostenibilità locale: concetti, metodi, progetti realizzati in Toscana**
Marina Marengo
 - 26 Raccolta normativa commentata. Leggi fiscali e volontariato**
Stefano Ragghianti
 - 27 Le trasformazioni del volontariato in Toscana. 2° rapporto di indagine**
Andrea Salvini, Dania Cordaz
 - 28 La tutela dei minori: esperienza e ricerca**
Fondazione Il Forteto onlus - Nicola Casanova, Luigi Goffredi
 - 29 Raccontare il volontariato**
Andrea Volterrani
 - 30 Cose da ragazzi. Percorso innovativo di Peer Education**
Luca Napoli, Evelina Marallo
 - 31 L'arcobaleno della partecipazione. Immigrati e associazionismo in Toscana**
Ettore Recchi
 - 32 Non ti scordar di te. Catalogo dei fondi documentari del volontariato toscano**
Barbara Anglani
 - 33 Buone prassi di fund raising nel volontariato toscano**
Sabrina Lemmetti
 - 34 Il bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato**
Luca Bagnoli
 - 35 Le responsabilità degli organi amministrativi delle associazioni di volontariato**
Stefano Ragghianti, Rachele Settesoldi
-

- 36 **Storie minori - Percorsi di accoglienza e di esclusione dei minori stranieri non accompagnati**
Monia Giovannetti
- 37 **Ultime notizie! La rappresentazione del volontariato nella stampa toscana**
Carlo Sorrentino
- 38 **Contributi e finanziamenti per le associazioni di volontariato Guida pratica**
Riccardo Bemì
- 39 **Le domande e i dubbi delle associazioni di volontariato**
Riccardo Bemì, Stefano Raggianti
- 40 **Cittadinanze sospese. Per una sociologia del welfare multiculturale in Toscana**
Carlo Colloca
- 41 **Un mondo in classe. Multietnicità e socialità nelle scuole medie toscane**
Ettore Recchi, Emiliana Baldoni, Letizia Mencarini
- 42 **Altre visioni. Le donne non vedenti in Toscana**
Andrea Salvini
- 43 **La valutazione di impatto sociale dei progetti del volontariato toscano**
Andrea Bilotti, Lorenzo Nasi, Paola Tola, Andrea Volterrani
- 44 **Le donazioni al volontariato. Agevolazioni fiscali per i cittadini e le imprese**
Sabrina Lemmetti, Riccardo Bemì
- 45 **Una promessa mantenuta. Volontariato servizi pubblici, cittadinanza in Toscana**
Riccardo Guidi (2 voll.)
- 46 **Atlante del volontariato della protezione civile in Toscana**
Riccardo Pensa
-

Finito di Stampare nel mese di Marzo 2010
La Grafica Pisana - Bientina (Pisa)