



# La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna

Uno strumento per le politiche di inclusione  
e di contrasto alle disuguaglianze

Report di ricerca - giugno 2021



# La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna

Uno strumento per le politiche di inclusione  
e di contrasto alle disuguaglianze

Report di ricerca - giugno 2021



## La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna

Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze

La ricerca è stata realizzata nel corso del 2020, con la supervisione di *Monica Raciti*, responsabile del Servizio Politiche per l'integrazione sociale, il contrasto alla povertà e Terzo settore e curata da un gruppo di lavoro coordinato da *Marzio Barbieri*.

Del gruppo hanno fatto parte *Raffaele Lelleri* e *Andrea Facchini* (Regione Emilia-Romagna) e *Jora Mato* (Progetto I.C.A.R.E, Ausl di Modena).

Ha collaborato all'indagine *Rosa Costantino* (Progetto I.C.A.R.E, Ausl Modena).

Si ringrazia per il contributo alle attività preliminari di indagine: *Vittoria Pastorelli*, Servizio Assistenza territoriale, Regione Emilia-Romagna; *Matteo Dall'Oca*, Servizio Programmazione delle politiche dell'istruzione, della formazione, del lavoro e della conoscenza, Regione Emilia-Romagna; *i referenti Mediazione delle Aziende Sanitarie* regionali; il *board del Progetto I.C.A.R.E* (Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency): <http://www.progettoicare.it>.

La predisposizione del questionario nella versione *on line* è stata realizzata da *Jora Mato* (Progetto I.C.A.R.E, Ausl Modena) e *Raffaele Lelleri* (Regione Emilia-Romagna).

La redazione dei testi è a cura di *Marzio Barbieri* ad eccezione del capitolo 4 che è stato redatto da *Jora Mato* (Progetto I.C.A.R.E.)

*I Box di approfondimento sono stati realizzati da:*

*Marzio Barbieri: n. 1 e n. 2*

*Marzio Barbieri, Andrea Facchini e Daniela Salvador: n. 3*

*Andrea Facchini: n. 4*

*Rosa Costantino: n. 5*

Editing del testo: *Marzio Barbieri*

Tabelle e grafici: *Marzio Barbieri* e *Aurora Negri*.

Il questionario dell'indagine è scaricabile dalla sezione Immigrazione del sito E-R Sociale:  
<https://sociale.regione.emilia-romagna.it/immigrati-e-stranieri>

Progetto editoriale e realizzazione: *Alessandro Finelli*

Servizio Politiche per l'integrazione sociale, il contrasto alla povertà e terzo settore

Direzione generale Cura della persona, salute e welfare

Viale Aldo Moro, 21

40127 Bologna

tel. +39 051 5277485

<http://sociale.regione.emilia-romagna.it/immigrati-e-stranieri>

[segrspa@regione.emilia-romagna.it](mailto:segrspa@regione.emilia-romagna.it)

[segrspa@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:segrspa@postacert.regione.emilia-romagna.it)

Stampa: Centro stampa Regione Emilia-Romagna, giugno 2021

# Sommario

<b>1. Premessa: perché questa ricerca</b>	7
1.1. Lo scenario migratorio	11
1.2. Aspetti metodologici della ricerca	15
<b>2. La mediazione interculturale in Emilia-Romagna: le caratteristiche generali di contesto</b>	19
2.1. La ricerca di sfondo e la definizione dell'universo d'indagine	19
2.2. Le caratteristiche dell'offerta mediatoria	20
2.2.1. Ambiti e tipologie di impiego	20
2.2.2. Le competenze linguistiche	26
<b>3. L'indagine</b>	31
3.1. Il questionario	31
3.2. Le caratteristiche dei rispondenti	32
3.3. L'ambito professionale	36
3.3.1. L'anzianità professionale e il territorio di lavoro	36
3.3.2. L'impegno lavorativo	38
3.3.3. La tipologia occupazionale	42
3.3.4. Le diverse declinazioni del mediare	43
3.3.5. I luoghi della mediazione	44
3.3.6. I gradi di soddisfazione del mediare oggi	48
3.4. Le esperienze professionali e formative	49
3.4.1. L'esperienza in ambito migratorio	49
3.4.2. I titoli di studio	51
3.4.3. La qualifica e le conoscenze	53
3.5. Strumenti di lavoro, giudizi e punti di vista professionali	57
<b>4. Il progetto I.C.A.R.E. e la mediazione con Richiedenti e Titolari di protezione internazionale</b>	63
<b>5. Considerazioni finali</b>	69
<b>6. Bibliografia</b>	74



# 1. Premessa: perché questa ricerca

A distanza di circa undici anni dalla prima ricerca promossa da questa Regione sui mediatori interculturali che operano in Emilia-Romagna<sup>1</sup>, nelle pagine a seguire verranno illustrati gli esiti della seconda indagine su questi professionisti.

Ancora una volta si tratta di un lavoro investigativo inedito nel contesto nazionale, con cui il Servizio Politiche per l'integrazione sociale, il contrasto alla povertà e Terzo settore della Regione Emilia-Romagna intende raffinare e ridefinire le conoscenze sul chi sono e dove operano i mediatori e le mediatrici<sup>2</sup> che quotidianamente lavorano nei servizi regionali; evidenziarne gli aspetti nuovi e quelli in continuità così da aggiornare i loro ambiti di intervento; sapere di quali competenze linguistiche e culturali dispongono o hanno bisogno; conoscere i percorsi e i titoli professionali posseduti, le loro ambizioni e desiderata professionali e quali sono gli strumenti tecnici e formativi necessari al rafforzamento delle loro capacità di intervento.

In ciò coinvolgendo, prioritariamente, chi agisce (in tutto o in parte) per conto di Enti pubblici del territorio regionale (Comuni, Unioni comunali, Consorzi, Aziende sanitarie, scuole, ecc.) e chiamando in causa solo marginalmente quegli operatori della mediazione che lavorano, in modo esclusivo, per organizzazioni o associazioni di terzo settore prive di rapporti di collaborazione formalizzati con il settore pubblico.

Una ricerca che, tra l'altro si muove in un contesto di formalizzazione della figura ancora poco chiara<sup>3</sup>, in un momento di continua variazione normativa (Legge 132/2018, Legge 77/2019 e Legge 173/2020)<sup>4</sup> e soprattutto nel pieno dell'Emergenza Covid-19 che ha inevitabilmente comportato repentini cambiamenti di modalità operative, *setting* e prassi di lavoro tradizionali e consolidate.

Rimandando al precedente report quanto concerne il dibattito sulla professione, l'albo, e le varie sfumature definitorie del mediare - dibattito che non si è interrotto nemmeno dopo la formalizzazione della professione da parte di Istat<sup>5</sup> e della più recente iscrizione della qualifica nell'Atlante INAPP (ex ISFOL) all'interno del Settore dei Servizi Sociali come ADA.19.02.12 (si vedano i box 1 e 2) - ci sembrava utile, a distanza di anni, rimettere lo sguardo sui protagonisti delle pratiche di mediazione interculturale e avere contezza delle loro mutazioni professionali.

---

<sup>1</sup> "La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna", (a cura di Marzio Barbieri), Report di ricerca, Maggio 2010, Regione Emilia-Romagna.

<sup>2</sup> Pur se il numero delle mediatrici donne soverchia il numero dei mediatori uomini, da questo momento in avanti, per regole linguistiche e per comodità, si utilizzerà il sostantivo al maschile, salvo debite eccezioni.

<sup>3</sup> Basti pensare che sono solo 13 le Regioni italiane che hanno provveduto a definirne il Profilo.

<sup>4</sup> Rispettivamente le conversioni in legge dei c.d. "Decreti Salvini" e "Decreto Lamorgese".

<sup>5</sup> Istat nel 2011 ha inserito la professione del mediatore interculturale in quella dei "Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale" (CP 2011 codice 3.4.5.2.0).

## BOX 1

### Nomenclatura e Classificazione delle unità professionali ISTAT

L'ultima Classificazione delle Professioni (CP) dell'ISTAT risale, salvo i dovuti aggiornamenti, al 2011. Va precisato che l'ISTAT non definisce i percorsi professionali o i contenuti su cui può essere chiamato ad operare, ma classifica la professione intendendola come attività lavorativa. Le professioni vengono organizzate in raggruppamenti. Ad ogni Grande gruppo corrispondono più Gruppi. I Gruppi sono suddivisi in Classi di professioni, composte a loro volta da più Categorie. Ad ogni Categoria corrispondono delle Unità Professionali (UP) contenenti le voci professionali (singole denominazioni di professioni).

La CP 2011 dell'ISTAT pone la professione del **Mediatore interculturale** nell'Unità Professionale dei **Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale** (3.4.5.2.0), UP di cui fanno parte anche altre figure tra cui quella del *tecnico della mediazione sociale*.

Il percorso di codifica ISTAT è il seguente:

#### 3. Professioni tecniche

##### 3.4. Professioni tecniche nei servizi pubblici e alle persone

##### 3.4.5. Tecnici dei servizi sociali

##### 3.4.5.2. Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale

##### 3.4.5.2.0. *esempi di professioni tecniche del reinserimento e dell'integrazione sociale:*

- addetto all'infanzia con funzioni educative;
- assistente di atelier creativo per bambini;
- assistente per le comunità infantili; educatore professionale sociale;
- esperto assistenza anziani attivi; esperto reimpiego pensionati;
- esperto reinserimento ex carcerati;
- **mediatore interculturale**
- tecnico per l'assistenza ai giovani disabili;
- tecnico della mediazione sociale

## BOX 2

### Atlante Lavoro INAPP

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche (ex ISFOL)

L'Atlante del Lavoro che si è andato a definire negli ultimi anni, nasce nell'ambito del lavoro di costruzione del Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali, come previsto dall'art.8 del Decreto Legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013. Esso descrive i contenuti del lavoro, inteso come professione, in termini di **attività** (task, compiti, ecc.) e dei **prodotti** e **servizi** potenzialmente erogabili nello svolgimento delle attività stesse.

Per fare ciò si sono definiti, descrivendoli per processi: 24 Settori Economico-Professionali (SEP) di cui un Settore di Area comune (che descrive i processi di supporto alla produzione di beni e servizi)

Ognuno dei 24 SEP (23 SEP + 1 Area comune) è stato successivamente articolato in Processi di lavoro secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi caratterizzanti il SEP. I processi sono dati dall'insieme di attività, svolte secondo una determinata sequenzialità e/o simultaneità, che ha un'origine (input) e che permette di raggiungere un determinato risultato (output). I processi di lavoro a loro volta vengono scomposti in Sequenze di processo ciascuna contenente Aree di attività (ADA). L'ADA è la principale unità informativa dell'atlante e contiene la descrizione delle singole attività costituenti l'ADA



stessa, i prodotti e i servizi attesi nonché i riferimenti ai codici statistici delle classificazioni ISTAT delle attività economiche e delle professioni.

L'Atlante delle Qualificazioni contiene il Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali che rappresenta il quadro di riferimento in Italia per la certificazione delle competenze. Il Repertorio Nazionale è costituito da tutti i repertori dei titoli di istruzione e formazione, e delle Qualificazioni professionali rilasciati in Italia da un Ente titolare o rilasciati in esito ad un contratto di Apprendistato.

L'Atlante delle Qualificazioni è organizzato in tre sezioni:

- Secondo ciclo di istruzione
- Istruzione superiore
- **Formazione professionale regionale e IFTS**

**La qualifica del Mediatore Inter-Culturale** è associata all'ADA 19.02.12: dove 19 è il SEP (*Servizi Socio-Sanitari*); 02 è il Processo di lavoro (*Erogazione di interventi nei servizi sociali*) con sequenza di processo *Realizzazione di interventi e servizi di integrazione sociale e socio-educativa rivolti a soggetti deboli*; 12 è la qualifica (mediatore inter-culturale).

L'ADA è in grado di rendere equivalenti le qualifiche rilasciate con definizioni diverse da Mediatore interculturale (ad es. quella di "Tecnico esperto per la mediazione culturale" rilasciato dalla Regione Basilicata) così da uniformare i profili regionali (e in prospettiva quelli europei)

Nell'ADA, oltre alle attività che si devono svolgere per poter ottenere la qualifica, sono previsti per ogni blocco di attività dei "risultati attesi" (di norma 4 ma nel caso del profilo della Regione Emilia-Romagna sono 3). Anche i risultati attesi contribuiscono a definire più precisamente la qualifica e quindi, in sede di un eventuale aggiornamento del profilo, se ne dovrà tener conto.

La scheda di dettaglio (con attività e risultati attesi) dell'ADA 19.02.12 è scaricabile al link:

[https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio\\_ada\\_pre.php?id\\_ada=690&id\\_repertorio=&codice\\_repertorio=SR](https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada_pre.php?id_ada=690&id_repertorio=&codice_repertorio=SR)

L'ADA 19.02.12 è a sua volta associata al Codice ISTAT CP 2011: 3.4.5.2.0 *Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale* (cfr.: Box 1) ed al codice ISTAT ATECO di sequenza di processo 88.99.00 - *Altre attività di assistenza sociale non residenziale non classificabili altrimenti*.

Si è pertanto deciso di realizzare una nuova indagine, cogliendo l'occasione fornita dal progetto europeo AMIF I.C.A.R.E (Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency)<sup>6</sup> che, tra le varie attività sviluppate nell'ambito dei fondi emergenziali, dedica una sua particolare attenzione alla mediazione agita in particolare a favore dei richiedenti asilo arrivati a seguito della c.d. "emergenza sbarchi" e che, per le modalità e caratteristiche di questi afflussi, potrebbero aver determinato cambiamenti di pratiche e forme dell'offerta di servizi mediatori.

L'opportunità offerta dal progetto I.C.A.R.E., si inserisce comunque nell'ambito di una visione più istituzionale. Da sempre, e strategicamente, infatti, la pianificazione triennale

<sup>6</sup> Si tratta di un progetto europeo cofinanziato dalla Direzione Generale Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency (HOME/2017/AMIF/AG/EMAS/0075), promosso dalla Regione Emilia-Romagna, in partnership con la Regione Lazio, Sicilia e Toscana, e coordinato dalla ASL di Modena. Il progetto nasce con l'obiettivo di migliorare la fase di accesso ai Servizi Sanitari Territoriali per i Titolari o Richiedenti di Protezione Internazionale e Casi Speciali, assicurando una risposta ai bisogni di salute il più possibile omogenea e di sistema. Partendo dai numerosi progetti che si sono focalizzati sulla fase emergenziale sanitaria e sociosanitaria immediatamente successiva agli sbarchi, mettendo in campo le dovute azioni in emergenza e rispondendo così alle necessità del momento e dei giorni immediatamente successivi agli arrivi, ICARE pone al sua l'attenzione sulle fasi successive del processo migratorio, agendo sulla situazione emergenziale rappresentata dalla seconda accoglienza, nelle diverse località di destinazione dei Titolari o Richiedenti Protezione Internazionale (RTPI). <http://www.progettoicare.it>.

regionale per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri colloca le attività di mediazione interculturale tra le azioni prioritarie di intervento. Un impegno che comporta, a corollario, per definire quali strategie implementare, che sia necessario poter mantenere un buon livello di conoscenza rispetto al come e al dove vengono agite le attività mediatriche e chi ne sono i protagonisti.

Modalità ed attori che, al di là delle forme d'azione e delle definizioni con cui vengono a caratterizzarsi, ora come allora, si rivelano ogni giorno fondamentali per l'accesso e la fruizione dei servizi e l'interazione tra operatori e utenti stranieri.

La mediazione interculturale (o come ancora impropriamente qualcuno la chiama, linguistico-culturale), infatti, non solo contribuisce a garantire a tutti i cittadini (a partire da quelli stranieri) parità di diritti e di ammissione e godimento dei servizi, ma permette anche di perseguire prestazioni di maggiore qualità rafforzando le competenze degli altri operatori perché quando la mediazione è agita con qualità "contamina" tutte le parti coinvolte. Naturalmente, come la letteratura ha più volte evidenziato, poiché *il mediare*, nella pratica, non equivale *ipso facto* ad un agire "neutro" all'interno della relazione triadica *mediatore-utente-operatore del servizio*, è proprio la professionalità del mediatore, così come la sua capacità di adattarsi alle sfide comunicative e relazionali, che assurge ad elemento fondamentale del suo intervenire in modo appropriato, efficace ed il meno invasivo possibile.

La professionalità in altri termini si pone in relazione diretta con la capacità del professionista di riconoscere ed adattare strumenti e strategie (adattandosi a sua volta) ai particolari contesti umani ed ambientali in cui opera e in cui si svolge la relazione comunicativa tra i diversi attori coinvolti. Questa capacità di adattamento operativo-relazionale, infatti, contribuisce, al di là dei titoli di studio posseduti e dei percorsi formativi formali seguiti, alla crescita delle competenze e delle skills professionali "non formali" e "informali" di cui al D.Lgs 13/2013, e di ciò si deve tenere conto<sup>7</sup>.

Pensiamo ad esempio a quanto è successo durante l'emergenza Covid-19 rispetto alla fruizione dei servizi (a tutti, non solo agli stranieri naturalmente). In epoca "pre-Covid", poche persone (e ancora meno servizi della Pubblica Amministrazione) usavano piattaforme di videoconferenza per le attività di lavoro quotidiane, per accedere ai servizi, per rispondere alle richieste degli utenti. Dopo pochi giorni dal c.d. *lockdown*, il numero di chi usava Skype, Meet, Zoom, Teams, GoToMeeting, ecc. era cresciuto esponenzialmente, anche perché molto spesso erano le uniche modalità attraverso cui si riusciva ad operare. E ormai appare difficile pensare che questi strumenti non verranno più usati a fine pandemia.

Ma questi cambiamenti operativi sono in primo luogo conseguenza della professionalità degli operatori, e dei mediatori tra questi, che anche in assenza di modelli operativi di riferimento, si sono "rimboccati le maniche" e si sono "inventati" nuovi setting relazionali e nuove forme di erogazione/fruizione di servizi aiutando, più o meno rapidamente, colleghi e utenti dei vari servizi ad adattarsi ad agire "da remoto". Un'opera di "mediazione digitale" che è, da un lato una nuova modalità operativa che si aggiunge, senza

---

<sup>7</sup> Si veda il Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. (13G00043)";

eliminarle, alle forme più consolidate di prossimità fisica ma dall'altro, una nuova forma di mediazione interculturale sia pure non di tipo etnologico ma piuttosto legata alle competenze ad ai linguaggi digitali degli attori coinvolti.

Guardando al caso particolare della relazione con gli utenti stranieri, i mediatori interculturali hanno giocato un ruolo rilevante e su due differenti livelli. Anche sfruttando il fatto che molti immigrati usano quotidianamente applicazioni di videochiamata per smartphone per le proprie relazioni interpersonali (magari per vedersi e chiacchierare, senza troppe spese, con parenti o amici nel paese d'origine) la professionalità e flessibilità dei mediatori ha consentito di mantenere attivi i fili delle relazioni tra utenti ed operatori e quindi di tenere aperte le porte di accesso dei servizi del territorio. Ma questo lo hanno fatto non solo attraverso le prestazioni per le quali sono ingaggiati (appunto la mediazione) ma anche spiegando e "traducendo" agli altri due attori, le regole e le modalità tecniche per fare comunicazione on-line.

Continuare ad indagare meglio questa realtà professionale, registrandone le variazioni più significative che, come abbiamo visto nelle esperienze emergenziali sbarchi e Covid-19, possono essere repentine, ci sembra dunque molto importante. Soprattutto al fine di promuovere e rafforzare l'efficacia dei processi mediatori; di registrare le necessità formative dei protagonisti e magari poter successivamente affinare i loro ruoli e i profili lavorativi. Tanto più in quanto ci troviamo ancora in presenza di identità professionali, pratiche operative e modalità formative, non sempre definite o percepite in modo univoco.

## 1.1. Lo scenario migratorio

Ci sembra importante, prima di proseguire oltre, accennare ad alcuni aspetti di contesto entro i quali si processano le attività dei mediatori, a partire dalle dinamiche migratorie che in Regione Emilia-Romagna, come altrove, negli ultimi anni sono mutate sia rispetto ai flussi migratori che nelle loro modalità. Finiti gli anni dove la crescita degli ingressi accelerava anno dopo anno, soprattutto attraverso gli ingressi per lavoro, a partire dal 2010 si osserva un graduale rallentamento della curva, con i nuovi ingressi sostanzialmente riconducibili ai flussi non programmati di richiedenti asilo, ai ricongiungimenti familiari ed alla componente comunitaria dei migranti (si veda il Box 3).

Al di là dei numeri, da tempo autorevoli fonti rivelano che, a livello generale, la condizione in cui si trova la popolazione di origine straniera in questa regione, dimostra di godere generalmente di buoni livelli di integrazione<sup>8</sup>. Al successo dei processi di inclusione e coesione sociale sperimentati in questo territorio non è certo estraneo il fatto che, tra le varie strategie per governare il fenomeno migratorio, il legislatore regionale a partire dalla Legge Regionale 5/2004, abbia spinto verso un utilizzo universalistico dei servizi e prestazioni, evitando così di attivare servizi separati, se non per particolari tipologie di bisogni e per periodi limitati (come, ad esempio, per gli stranieri neoarrivati).

---

<sup>8</sup> Cfr., tra gli altri, il *VI Rapporto CNEL 2009 su Immigrazione e Integrazione*, Roma, Febbraio 2009; Cesareo V., Blangiardo G.C. (a cura di), *Misurare i percorsi di integrazione*, Quaderni ISMU 2/2009, Milano, 2009; IX Rapporto CNEL e Ministero del Lavoro e delle Politiche su *Indici di integrazione degli immigrati in Italia*, 2013.

### BOX 3

#### Alcuni dati recenti sul fenomeno migratorio in Emilia-Romagna

(Fonte Servizio Statistica Regione Emilia-Romagna)

Al 1° gennaio 2020, i cittadini stranieri residenti in Emilia-Romagna[1] ammontano a 562.387 di cui 130.132 comunitari[2]. Il dato mostra un certo aumento sia rispetto all'anno precedente (+11.165 persone, pari al +2,0% della popolazione complessiva) che in relazione all'ultimo triennio: +7.649 persone pari al +1,4% a fine 2017; +12.545 pari al +2,3% a fine 2018. Questa crescita, che compensa la continua tendenza negativa del saldo naturale (nati - morti) (-19.347) [3], fa comprendere quanto il contributo degli stranieri sia fondamentale a contrastare il declino naturale della popolazione, a maggior ragione pensando che il 17% degli stranieri residenti è nato in Italia.

Come già accennato, avere 11.165 nuovi residenti stranieri non significa però che stiano partimenti aumentando i flussi dall'estero. Ad esempio, i 7.590 bambini "stranieri" residenti al 1/1/2020 con meno di 12 mesi sono, infatti, nati tutti in Italia o quasi. Così come possono aver contribuito a detto incremento le nuove iscrizioni da altre regioni[4]. E che i flussi in ingresso dall'estero non siano così numerosi, lo testimonia anche il fatto che in Emilia-Romagna i cittadini non comunitari con permesso di soggiorno a scadenza (che rappresentano il 32% degli stranieri regolarmente presenti, mentre sono circa il 68% quelli che hanno permessi di lungo periodo) sono complessivamente diminuiti (-2,3%). Il calo riguarda principalmente i permessi per asilo e umanitari (-18,5%) e per lavoro (-7,6%). Crescono invece quelli per studio (+57,6%), per motivi di residenza elettiva, religione, salute (+5,9%) e per famiglia (+1,4%).

In ogni caso rispetto alla provenienza osserviamo che negli ultimi tempi sono cresciuti maggiormente i cittadini UE (prevalentemente grazie agli ingressi dalla Romania), i cittadini albanesi, quelli dei paesi dell'Asia centro meridionale (India, Pakistan, Bangladesh e Sri Lanka), del Nord Africa e dell'Africa Centro occidentale (Nigeria, Senegal e Ghana).

Ancora rispetto alle caratteristiche demografiche, si conferma la significativa presenza femminile (le donne sono il 52,9% del totale degli stranieri) e una più complessiva minore età media. Gli stranieri sono più giovani rispetto agli italiani, e conseguentemente anche i minori stranieri sono numericamente più rilevanti. Essi rappresentano il 17,2% di tutti i minori e il 21,4% rispetto al totale stranieri quando la quota di minori italiani sul totale italiani è invece solo del 14,8%.

[1] La popolazione complessivamente residente in Emilia-Romagna alla stessa data è pari a 4.474.292 individui.

[2] Poiché la presente ricerca si compara con il lavoro fatto nel 2009 va ricordato che allora il numero degli stranieri residenti era di 421.000 unità, pari a circa il 9,5% della popolazione regionale (dati al 31/12/2008)

[3] In Emilia-Romagna il deficit di nascite rispetto ai decessi è tutto dovuto alla popolazione italiana (-26.260) mentre per la popolazione straniera il saldo naturale resta ampiamente positivo (+6.913)

[4] Nel periodo 31/12/2011 - 31/12/2019 il saldo migratorio interno, ovvero la differenza tra gli iscritti (anche stranieri) provenienti da altre regioni ed i cancellati è costantemente positivo. Nello stesso periodo il saldo migratorio estero è invece tendenzialmente calante. L'andamento degli iscritti dall'estero (che comprende anche gli italiani che rientrano), pur se altalenante, appare in leggero decremento mentre ha un trend crescente l'andamento dei cancellati per l'estero (che certamente comprende anche gli italiani che emigrano).

Una strategia, questa, che determina, come primo corollario, quello di spingere verso l'empowerment degli stranieri attraverso percorsi di acquisizione dell'italiano come lingua seconda, di orientamento e di accompagnamento alla cittadinanza attiva ma anche di voler facilitare l'abbattimento delle barriere d'accesso ai servizi ed alle prestazioni attraverso l'offerta di mediazione interculturale. Un'offerta quest'ultima che troviamo presente in tutte le Aziende Sanitarie della regione<sup>9</sup>, nei servizi scolastici/educativi e

<sup>9</sup> Si vedano i diversi report di "Monitoraggio dell'offerta dei servizi sanitari a favore delle persone straniere" curati annualmente dal Servizio Assistenza Territoriale della DG Cura della Persona, Salute e Welfare della Regione Emilia-Romagna.

nei servizi sociali, dagli sportelli informativi e di orientamento al lavoro alle strutture residenziali (di prima e seconda accoglienza per adulti, minori non accompagnati, richiedenti asilo e persino nelle carceri).

Ma alla strategia citata sottende anche una seconda sfida: quella di promuovere e rafforzare le capacità, le competenze e l'*expertise* professionali di coloro che sono impiegati nei processi di facilitazione all'utilizzo dei servizi universalistici. In ciò consentendo, oltre alla specifica mansione, che i professionisti possano facilmente acquisire, attraverso la formazione o l'aggiornamento, conoscenze adeguate in campo giuridico, linguistico e dell'organizzazione dei servizi territoriali, amministrativi, sociali o sanitari che siano.

La presenza congiunta dei servizi di mediazione associata a quella di punti informativi qualificati a cui l'utenza straniera può rivolgersi<sup>10</sup>, si rivela sostanziale per rispondere alle prescrizioni normative regionali in tema di integrazione. Come si è avuto modo di illustrare in precedenti lavori di ricerca<sup>11</sup> gli sportelli "informastranieri" agiscono come "punti esperti" non solo a favore dei cittadini di origine straniera ma anche a supporto di altri uffici (anagrafi, Questure, AUSL) funzionando come filtro e *front-office*, operando una sorta di mediazione interistituzionale. In tali luoghi, infatti, non solo si svolgono funzioni di *advocacy* a favore degli stranieri (aiutandoli ad esempio, ad ottenere le documentazioni utili per rinnovare i permessi di soggiorno, procedere coi ricongiungimenti familiari o ad acquisire le certificazioni abitative, ecc.) ma ci si interfaccia giornalmente con gli uffici delle altre amministrazioni pubbliche. In questi stessi punti agiscono anche i servizi di mediazione interculturale e facilitazione linguistico-culturale associati sia al segretariato sociale e all'orientamento ai servizi del territorio, ma anche all'accoglienza dei nuovi arrivati.

Se la presenza dei mediatori in alcuni punti della rete degli sportelli sociali rappresenta un primo, e più generale, presidio per facilitare l'accesso degli stranieri al territorio in cui sono venuti a risiedere o a lavorare, è da sottolineare come, negli ambiti scolastico-educativo e in quello sanitario, si trovano attività di mediazione maggiormente diffuse, strutturate e specialistiche.

Certamente, con riferimento all'ambito sanitario, non ci appare come una novità né la presenza dei mediatori né tantomeno, i compiti a cui sono chiamati ad operare visto che da tempo tutte le Aziende Sanitarie della Regione (AUSL, AO, AOU e IOR) dispongono di una presenza (fissa e/o programmata o su chiamata) di figure di facilitazione interculturali sia per i servizi di pronta traduzione che per quelli di mediazione interculturale<sup>12</sup>, mentre forse è meno chiaro cosa fanno negli altri settori in cui sono impiegati.

A scuola, o più in generale nel settore educativo, i mediatori operano nei corsi di italiano L2 per adulti, nei percorsi di accoglienza e accompagnamento linguistico per i minori, nelle relazioni tra docenti e genitori. Ma le loro prestazioni non sono solo di facilitazione linguistica, ma anche di orientamento ed accompagnamento alla quotidianità della vita scolastica, arrivando anche a definire patti adulti/genitori-scuola, laddove possono

<sup>10</sup> Gli sportelli informativi per stranieri rappresentano la componente di secondo livello del sistema degli sportelli sociali regionali dell'Emilia-Romagna di cui alla DGR 482/2008;

<sup>11</sup> Cfr. nota 1.

<sup>12</sup> I mediatori, o più spesso le mediatrici, in ambito sanitario e socio-sanitario sono chiamati in particolare a svolgere servizi di traduzione (al pronto soccorso o per la documentazione scritta) e di mediazione in particolare nei servizi di ostetricia e ginecologia, punti nascita, consultori, Spazi Salute Donne Immigrate, oltre che, ancora, nell'ambito del pronto soccorso, dietologia, salute mentale e dipendenze patologiche. Non è però secondario il ruolo che rivestono nei servizi di prevenzione e riduzione del danno, svolti anche dalle unità mobili, nei progetti dedicati a *sex workers*, tossicodipendenti e senza dimora.

esserci resistenze, criticità o difficoltà culturali: mensa, educazione fisica, educazione musicale, trasporto e accompagnamento a scuola dei bambini, compiti, dotazioni tecnologiche, colloqui con i genitori, gite scolastiche, ecc.

Rispetto invece ai servizi residenziali e di accoglienza (tra cui Carcere, CAS e Siproimi/SAI) le attività dei mediatori spaziano dalla facilitazione linguistica all'educazione civica, dal segretariato sociale (in particolare per le pratiche di soggiorno) alla preparazione di curricula, fino all'accompagnamento ai servizi per il lavoro, ai CPIA, alle strutture sanitarie, Questure<sup>13</sup> e Prefetture.

Quanto sopra detto ci consente di affermare che il contesto emiliano-romagnolo, anche rispetto alla varietà delle esperienze, si presenta dopo un decennio, con modalità più ricche di quanto non sia stato mediamente registrato a livello nazionale, pur se alcune linee di tendenza allora evidenziate, non sono propriamente esplose. Le già altrove citate esperienze di "mediazione di comunità" e di "mediazione sociale e dei conflitti" legate alla residenzialità e alla prossimità abitativa, pur se presenti e talvolta rafforzate<sup>14</sup>, per vari motivi, dalla diversa sensibilità delle amministrazioni locali (es. all'esplosione dell'emergenza sbarchi, al Covid-19), non hanno avuto l'evoluzione che ci si attendeva tanto che nonostante alcune interessanti iniziative portate avanti a metà del passato decennio per promuovere questa figura, non sono poi scaturite in percorsi formativi specifici o nella formalizzazione di un profilo professionale regionale<sup>15</sup>.

Si sono invece fortemente sviluppati progetti da tempo in gestazione<sup>16</sup>, come quelli che prevedevano l'utilizzo di tablet e mediazioni in videoconferenza che sono state utilizzate ben prima del Covid-19, ad esempio nel cratere del terremoto che nel 2012 ha colpito l'Emilia<sup>17</sup>. Così come sono sempre più spesso previsti inserimenti di mediatori nelle equipe sociali e sanitarie o attivati percorsi formativi all'interculturalità indirizzati al personale sanitario e tenuti dai mediatori.

Ritornando alla ricerca del 2009, si confermano invece alcuni elementi che si erano allora intuiti. In primo luogo, che i margini operativi per un "mediatore professionale solitario" sono ormai sempre più esigui. Oggi si opera, esclusivamente o quasi, se ci si aggrega in associazioni o in cooperative. Questo si verifica, come si vedrà anche nel prosieguo della lettura, non solo come effetto di normative europee, nazionali o regionali che limitano fortemente il ricorso a lavoratori parasubordinati o a partita IVA da parte

<sup>13</sup> La figura della mediatrice (e del mediatore) è fondamentale nei percorsi di denuncia di tratta e sfruttamento sessuale o lavorativo (ex art. 18 TUI) anche in relazione alle componenti culturali che possono sottostare a tali sfruttamenti (es. voodoo, debiti d'onore, ecc.).

<sup>14</sup> Permangono attive esperienze di mediazione dei conflitti agite sia da ACER (Agenzia Casa Emilia-Romagna) che da varie amministrazioni comunali in quartieri particolari o in presenza di situazioni di tensione abitativa o sociale (ad esempio il quartiere GAD a Ferrara o Santa Croce a Reggio Emilia)

<sup>15</sup> Il profilo previsto nell'Atlante Inapp corrisponde all'ADA.19.02.13 (ex ADA.22.216.691) - *Servizio di mediazione sociale*.

<sup>16</sup> Il primo servizio di videomediazione, denominato ProntoPIPOL, è stato attivato nel 2007 dalla Cooperativa Integrale di Modena (ora parte della cooperativa Gulliver) con la collaborazione e il contributo della Provincia di Modena, della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena e di Legacoop Modena.

<sup>17</sup> Il cratere del terremoto del maggio 2012, che ha coinvolto oltre 50 comuni delle province di Bologna, Modena, Ferrara e Reggio Emilia, ha visto i mediatori impegnati sia sul fronte dell'accompagnamento ai servizi sociali e sanitari (reso estremamente complesso dalle circostanze) ma anche, da maggio a novembre, su quello della gestione e chiusura dei campi di accoglienza (si pensi solo che una gran parte delle case lesionate dal sisma erano abitazioni rurali abitate da cittadini stranieri per lo più cinesi, indiani, nordafricani e pachistani e che, in aggiunta, quell'anno il ramadan cadeva in estate). A tal proposito si rimanda alla ricerca svolta nell'ambito del progetto FEI Prog-103189 "Azioni integrate per l'empowerment comunitario post-sisma", dal titolo *Emergenze e Intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia-Romagna nel 2012*, e pubblicata nel 2014 a cura di Lai-momo Società Cooperativa.

degli Enti pubblici, ma anche perché è ormai acclarato che operare in forma associata (poco importa se anche come soci o solo come singoli dipendenti) facilita l'acquisizione: di una maggiore stabilità lavorativa; di nuove professionalità anche grazie al confronto coi colleghi ad alla formazione continua; di maggiore capacità propositiva e forza contrattuale. Per il tipo di servizi richiesti, i protagonisti quotidiani di forme di collaborazione e integrazione con gli Enti e le Aziende sanitarie non possono che essere soggetti collettivi come le imprese e le associazioni. Solo queste, infatti, possono proporre pacchetti di prestazioni integrate, garantire flessibilità nella fornitura e formare e qualificare i lavoratori per garantire un'offerta di qualità.

In chiusura di questa premessa, il dato indiscutibile è che in Emilia-Romagna un cittadino straniero può contare su una robusta rete di servizi di informazione, orientamento, mediazione e di accompagnamento, sia "fissa" che "on demand". Una rete poi arricchita da nuove proposte "mobili" (unità di strada) e "digitali" (servizi di videoconferenza, piattaforme web dedicate agli operatori, ecc.). Una realtà, importante sia sul piano delle competenze possedute, dei servizi offerti e della capillarità territoriale raggiunta, che però non dobbiamo dare per scontata e per questo va costantemente monitorata e studiata. Se il fenomeno migratorio va assunto come elemento strutturale nello scenario socioeconomico e demografico, sappiamo che esso non è affatto lineare né dato una volta per tutte. Pensiamo semplicemente a quanto visto nell'ultimo decennio, tra contrazione degli arrivi per lavoro e l'aumento dei ricongiungimenti familiari o flussi non programmati, con forme e numeri drammatici ma anche alle mutazioni nel numero e nella composizione delle presenze per nazionalità, generazioni e genere. Abbiamo poi visto i molti cambiamenti normativi, non sempre all'altezza delle sfide poste per governare il fenomeno anche in termini di accoglienza ed inclusione, così come le contraddizioni e le inefficienze capitate con il chiamare in causa ora gli Enti territoriali, ora lo Stato, nella gestione di quanti si trovano sul territorio perché richiedenti asilo. Ma al di là di questo osserviamo ogni giorno, anche un costante radicamento e la stratificazione storica delle presenze; cambiamenti nelle modalità di confronto tra gli individui e i gruppi della comunità territoriale (sia nativi che migranti) un percorso sempre più articolato e progressivo, per quanto non così veloce, di acquisizione della cittadinanza italiana da parte di chi in Italia è nato e cresciuto o che ha fatto di questo paese la sua nuova Patria.

E poiché tutte queste trasformazioni portano con loro, ora come allora, nuovi modelli di riferimento, bisogni e prassi operative, è pertanto necessario mantenere una particolare attenzione anche conoscitiva, soprattutto in chiave di prospettiva, per fare sì che le attuali modalità organizzative ed operative siano adeguate ad affrontare con successo (sia in termini di efficacia che di economicità) le eventuali nuove sfide che l'evoluzione del fenomeno migratorio (in termini di stabilità o di nuove circostanze emergenziali) possano porre in essere. Ed è in questo spirito che si propone il lavoro che segue.

## 1.2. Aspetti metodologici della ricerca

Indagare, con le caratteristiche anche di *follow up*, un determinato fenomeno è per certi aspetti un compito molto più semplice di quando si propone una ricerca inedita. Nel nostro caso, come già detto, abbiamo potuto contare sia sul lavoro di ricerca precedente,

ma anche su tutta una serie di monitoraggi e di relazioni annuali che si sono susseguite praticamente in modo ininterrotto<sup>18</sup>, che, di fatto, ci hanno consentito di perimetrare con una certa facilità, il campo di osservazione.

Come primo passaggio, preliminarmente alla messa in cantiere dell'indagine vera e propria, è stato costituito il gruppo di lavoro composto da varie figure professionali. Coordinato dai responsabili del progetto di ricerca afferenti al Servizio Politiche per l'integrazione sociale, il contrasto alla povertà e Terzo settore<sup>19</sup> il gruppo si è assunto il mandato di definire, entro termini precisi:

- la mappatura degli enti fornitori e la definizione dell'universo della ricerca (entro aprile 2020);
- la messa a punto degli strumenti di indagine e in particolare l'aggiornamento e l'integrazione del questionario (entro aprile 2020) e la sua messa *on line* a partire dai primi di maggio;
- la compilazione dei questionari ed azioni promozionali e di *recall* (entro 31.05.2020);
- l'analisi dei risultati al fine di elaborare il report di ricerca (secondo semestre del 2020).

La discussione che si è tenuta all'interno del gruppo di lavoro, in relazione agli step e agli strumenti di rilevazione da utilizzare ha preso ispirazione, naturalmente con i dovuti approfondimenti di aggiornamento, dagli spunti e dai risultati emersi dal precedente lavoro sul campo anche in relazione agli aspetti pratici. La ricerca di undici anni fa ci ha fatto ad esempio vedere l'efficacia dei questionari *on line* e come il metodo allora impiegato per contattare coloro da intervistare (di cui parleremo nel paragrafo 2.1.) ci poteva ancora oggi consentire di raggiungere capillarmente e rapidamente la stragrande maggioranza dei mediatori pur senza conoscerli personalmente, in tempi rapidi e con costi estremamente contenuti.

Poiché, come già detto, al momento di intraprendere le attività di indagine, pur senza avere l'anagrafica dei diversi mediatori, avevamo un campo di ricerca già ben delimitato ed avevamo chiaro sia dove operavano i mediatori interculturali (servizi sanitari, sportelli informativi comunali, scuole, servizi educativi, centri per le famiglie, carceri) oltre ad essere anche a conoscenza della tipologia (e in molti casi dei nomi) dei soggetti fornitori per cui prestavano servizio, ci risultava piuttosto agevole riuscire a determinare l'universo di riferimento, ovvero quanti mediatori operano in regione<sup>20</sup>; nonché i canali

<sup>18</sup> In particolare le informazioni sono tratte dalle schede sull'organizzazione dell'assistenza sanitaria erogata in favore dei cittadini stranieri raccolte dal Servizio Assistenza Territoriale della Regione Emilia-Romagna; dal flusso informativo sull'accoglienza straordinaria di richiedenti asilo; dalle schede dei piani di zona e dalle schede dei presidi socio-assistenziali censiti dal Servizio ICT, Tecnologie e Strutture sanitarie della Regione Emilia-Romagna, dalle informazioni raccolte ad hoc per rispondere ad interpellanze e interrogazioni Consiliari.

<sup>19</sup> Il gruppo di lavoro, oltre a Marzio Barbieri, Raffaele Lelleri e Andrea Facchini del Servizio Politiche per l'integrazione sociale, il contrasto alla povertà e Terzo settore, era composto da: Jora Mato e Rosa Costantino del progetto I.C.A.R.E. – Ausl di Modena; Vittoria Pastorelli del Servizio Assistenza Territoriale della Regione Emilia-Romagna.

<sup>20</sup> Certamente, per le caratteristiche e le variabili in campo, è chiaro che l'universo di riferimento che si poteva determinare si definiva più come una stima molto precisa piuttosto che un conteggio esatto. Ciò perché pur potendo ricavare il numero preciso dei soggetti contrattualizzati dai diversi datori di lavoro, non avendo la possibilità di avere identificativi univoci dei soggetti da conteggiare (i loro nomi o i loro codici fiscali), non sempre si può tenere conto di quanti lavorano contemporaneamente per più soggetti fornitori o su più progetti. E ciò potrebbe comportare una certa sovra rappresentazione di coloro che vengono chiamati ad intervenire di tanto in tanto, in quanto questi operatori sono meno riconoscibili ed identificabili di quelli "strutturati" negli organici delle cooperative o delle associazioni.



attraverso cui raggiungerli. I dati alla fine ottenuti e che vedremo nel prossimo capitolo, sono a nostro giudizio molto affidabili, tanto più che essendo il numero di fornitori dei servizi mediatori relativamente contenuto, diventa difficile commettere errori marchiani di stima.

Dunque, la fase iniziale del lavoro di ricerca è stata strategicamente focalizzata sulla costruzione dell'elenco dei soggetti che forniscono servizi di mediazione a cui poi chiedere di trasmettere ai loro collaboratori il questionario. Per fare questo abbiamo chiesto ai vari Enti committenti (Aziende sanitarie, Prefetture, Enti Locali, ASP, ecc.), di indicarci chi e quante sono le associazioni e le cooperative che hanno in appalto i loro servizi di mediazione (oltre nel caso, ad indicarci se hanno direttamente contrattualizzato mediatori) aggiornando così gli elenchi già in nostro possesso.

Contemporaneamente il gruppo di lavoro ha ridefinito le caratteristiche principali dell'oggetto di ricerca, rispondendo ad alcuni quesiti esemplificativi: dove lavorano? Da quanto tempo eventualmente avevano cessato di lavorare? Sono variate le tipologie di servizi che li ospitano? Che tipo di funzioni svolgono? Come le svolgono? Da questo confronto si è definito che:

- a. sul piano degli ambiti d'azione, la ricerca doveva coinvolgere quanti - per cooperative, associazioni (o in proprio) - operano in ambito sanitario, educativo, sociale (compresi i servizi di orientamento al lavoro e il carcere) e nelle strutture di accoglienza convenzionate con le Prefetture (inclusi i CAS) o facenti parte del circuito Sprar/Siproimi/SAI;
- b. sul piano individuale, inteso come professionale e giuridico-formale, l'inchiesta andava indirizzata, in particolare, a: a) coloro che realmente operano, o hanno operato, come mediatori, a prescindere dal loro titolo curricolare o qualifica; b) che svolgono *attività di mediazione remunerata diretta* (ovvero tra cittadini e/o tra cittadini e servizi e non soltanto tra servizi e servizi<sup>21</sup>) e *frontale* (ovvero in una relazione contemporanea visiva e auditiva che può essere anche garantita dalla videoconferenza); c) senza nessuna pregiudiziale di nazionalità (quindi anche mediatori italiani), genere ed età.
- c. sul piano delle policy, approfittando della collaborazione con il progetto AMIF I.C.A.R.E., ci si proponeva di fare una prima messa a fuoco sul mediare con i richiedenti asilo e, relativamente a ciò, si costruiva una batteria specifica di domande.

Così, una volta definiti con precisione gli elementi che costituivano il target a cui rivolgersi, è stato possibile adattare, ora correggendolo, ora emendandolo ed ora integrandolo, il questionario sulla struttura già usata nel 2009, traducendolo in applicativo web sviluppato utilizzando, appunto, *Google forms*.

---

<sup>21</sup> Ciò in quanto le attività di "mediazione tra servizi" rappresentano molto spesso una dialettica di governance e di relazioni interistituzionali più ascrivibili ai ruoli ricoperti nell'organizzazione piuttosto che ai profili professionali ed alla relazione sottesa alla mediazione.



## 2. La mediazione interculturale in Emilia-Romagna: le caratteristiche generali di contesto

### 2.1. La ricerca di sfondo e l'universo d'indagine

Come abbiamo già avuto modo di accennare, pur sapendo dove operano, la Regione non ha la conoscenza diretta e personale di tutti i mediatori che prestano servizio nel territorio dal momento che non ci sono elenchi o repertori nominativi centralizzati.<sup>22</sup>

Facilitati dai lavori precedenti e sapendo che i mediatori operano per lo più per una platea di soggetti ben definita (cooperative e associazioni fornitrici di servizi ad EELL, Aziende Sanitarie, Scuole e Prefetture per quanto riguarda i servizi di accoglienza per richiedenti asilo)<sup>23</sup>, abbiamo pertanto ritenuto che il primo *step* di lavoro fosse quello di avere un elenco dettagliato degli Enti fornitori, oltre che degli Enti che li ospitano. Fornitori e committenti, infatti, sono in stretto contatto con i mediatori perché li impiegano, li hanno impiegati o li conoscono perché ne possono avere i curricula<sup>24</sup>.

La sintesi di questo lavoro di ricognizione si è concretizzata, da un lato, in un più ampio elenco di possibili soggetti di collegamento, diretto o indiretto, (che nella precedente ricerca abbiamo chiamato "specchi" ma meglio sarebbe definirli come "trasmettitori") in grado di veicolare ai singoli mediatori le informazioni riguardanti l'indagine; dall'altro, in un censimento piuttosto esaustivo di soggetti economici fornitori di attività e di professionisti della mediazione a cui abbiamo chiesto di indicarci il numero e l'impegno orario nonché il genere delle figure impiegate.

Si è dunque costruito, aggiornando i vari indirizzari già a disposizione anche grazie all'aiuto degli Enti titolari di servizi (Enti locali, Aziende Sanitarie, Prefetture, ecc.)<sup>25</sup>, una lista originariamente di circa 45 possibili fornitori di servizi di mediazione (cooperative, associazioni e imprese) e che poi, dopo i necessari controlli e contatti, si è ridotta a 32 operatori economici.

---

<sup>22</sup> Come accennato, definire con precisione il numero dei mediatori e delle mediatrici che lavorano in Emilia-Romagna è compito arduo sia perché questi, una volta assunti, non vengono sempre inquadrati in un profilo professionale univoco, sia perché non è infrequente che un mediatore, soprattutto quelli che operano a chiamata, possa lavorare per più di un soggetto economico.

<sup>23</sup> A differenza di quanto avveniva in passato, per effetto delle normative di programmazione economico-finanziaria e giuslavoristiche che si sono succedute, le modalità di reclutamento avvengono ora quasi esclusivamente a seguito di gara, tramite convenzioni con società o associazioni fornitrici di servizi di mediazione piuttosto che per assunzione (con forme di collaborazione) diretta.

<sup>24</sup> Per la costruzione dell'indirizzario dei soggetti di collegamento sono stati indagati, oltre ai servizi messi in essere in modo strutturato dai diversi Enti, anche i progetti pervenuti alla Regione per eventuali finanziamenti nell'ambito del fondo sociale locale negli ultimi tre anni che, al di là dei soggetti proponenti, dichiaravano tra le azioni proposte, quelle di mediazione.

<sup>25</sup> In alcuni casi gli Enti titolari di servizi ci hanno anche indicato alcuni singoli professionisti da loro direttamente ingaggiati che abbiamo considerato nella stima dei mediatori

A queste due tipologie di soggetti, ovvero ai titolari dei servizi (ovvero gli Enti committenti) e gli enti fornitori o gestori di servizi di mediazione, abbiamo chiesto di farci da "trasmettitori", ovvero di "ritrasmettere" ai singoli mediatori (direttamente o, per le loro caratteristiche "relazionali", tramite altri contatti) le informazioni provenienti dalla Regione e prive di indirizzi specifici. Questi soggetti sono stati invitati a contribuire attivamente alla ricerca sul presupposto che essi potessero conoscere, e quindi raggiungere: a) i mediatori in servizio; b) quelli che hanno operato in passato o che collaborano di tanto in tanto e, c) quanti hanno inviato *curricula*, chiesto di poter collaborare o con cui, attraverso altre forme, si è venuti in contatto e si sa che operano come mediatori.

Nonostante i rischi e i limiti di questa modalità, a cominciare dalla volontarietà di fare i re-inoltri da parte dei "trasmettitori" ma anche della possibilità, anche involontaria, che si potessero "bucare" certi indirizzi, così come, per quanto riguarda i mediatori, che potesse risultare fastidioso l'essere oggetto di inoltri e sollecitazioni continue e a catena da parte di Enti e cooperative per cui si lavora o si è lavorato nelle caselle di posta personali, il sistema a nostro giudizio ha funzionato anche in questa occasione. I numeri delle risposte, oltre a consentirci di avere un quadro rappresentativo del mondo della mediazione, avendo superato abbondantemente i 217 della ricerca precedente che pure aveva avuto un più ampio battage pubblicitario, è per noi un risultato che va oltre le migliori aspettative della vigilia. Come si vedrà nelle pagine seguenti, infatti, i questionari validamente compilati, al netto di quanti sono stati scartati in quanto molto incompleti, al termine dell'indagine risulteranno essere 242.

## 2.2. Le caratteristiche dell'offerta mediatoria

### 2.2.1. Ambiti e tipologie di impiego

Oltre a costruire l'indirizzario dei "trasmettitori", come si diceva, il lavoro di mappatura ha consentito di censire in modo piuttosto esaustivo, soprattutto inserendo realtà nuove e di dimensione locale, chi sono i fornitori delle attività di mediazione interculturale e i protagonisti delle stesse. Siamo stati cioè in grado di ricavare il nostro universo di indagine che mostriamo nella Tavola 1 i cui dati sono riferiti al 1° aprile 2020.

Tavola 1 - La mappatura degli enti fornitori e la stima dei mediatori al 1° aprile 2020

Soggetti che costituiscono l'offerta di servizi di mediazione	Numero totale	di cui	
		<i>cooperative</i>	<i>associazioni</i>
Enti fornitori	32	27	5
Mediatori che operano per conto degli Enti fornitori in modo strutturato	403	<i>per più di 24h/s</i>	<i>per meno di 24h/s</i>
		138	265
		<i>Donne (%)</i>	<i>Donne (%)</i>
		67,4	70
Mediatori che operano in modo occasionale per gli Enti fornitori (anche per il tramite di agenzie interinali)	491	=	=
Mediatori <i>free lance</i> che operano in proprio (almeno 5 ore mensili negli ultimi 12 mesi)	25	=	=

Si tratta di un universo composto innanzitutto dai mediatori dipendenti o collaboratori di 32 soggetti economici, tale è il numero delle cooperative e delle associazioni che abitualmente offrono servizi di mediazione<sup>26</sup>, ma anche da circa 25 mediatori che fanno della mediazione la loro principale fonte di reddito e che operano come *free lance*, con contratti diretti con gli Enti Pubblici (come collaboratori a progetto o liberi professionisti) o come dipendenti di organizzazioni di terzo settore in progetti non direttamente riconducibili ad Enti Pubblici<sup>27</sup>.

Dunque, va subito annotato come, anche al di là delle nostre stime, che la figura del mediatore *free lance* appare piuttosto in crisi e ciò trova una immediata spiegazione nel fatto che la quasi totalità degli Enti pubblici si avvale unicamente di fornitori esterni per un doppio ordine di motivi. Il ricorso all'*outsourcing* oltre alla necessità di adempiere ai dettami normativi che disincentivano la contrattualizzazione diretta dei singoli collaboratori da parte di Enti pubblici, si conferma vantaggiosa per i committenti perché in presenza di una domanda di prestazioni non determinabile a priori (l'utenza infatti si palesa per tempistiche, numeri, lingue, ed altre caratteristiche, in modo spesso imprevedibile, ed in particolare nei periodi "emergenziali") possono disporre di un ventaglio di mediatori e delle loro competenze linguistico-culturali, molto più ampio e per i tempi realmente necessari. A fronte di questo, un professionista *free lance* fatica ad operare in modo continuativo nel settore pubblico a meno che non disponga di competenze altamente specialistiche (ad esempio usi lingue particolarmente rare o sia esperto nel trattare con vittime di maltrattamenti o torture) o piuttosto sia disposto ad operare in un mercato fortemente frammentato e che impone: forti flessibilità, magari più datori di lavoro e di dover operare al bisogno e su chiamata, in modo poco programmabile.

Ma la pratica dell'*outsourcing*, unitamente ad altri effetti indotti sia dalle politiche di acquisti centralizzati<sup>28</sup> che dalla normativa su concorrenza<sup>29</sup> o sul trattamento delle informazioni, implica forti complessità sia rispetto alle strategie di mercato che alla tipologia ad alla qualità di servizio che si propone<sup>30</sup> che difficilmente possono essere erogate e governate da operatori economici diversi da quelli collettivi. Ed anzi, questi stessi soggetti per risultare più competitivi, sono indotti a loro volta ad aggregarsi ulteriormente e ad agire anche fuori dei confini territoriali abituali. Appare palese, dunque, come queste

<sup>26</sup> Naturalmente vi sono anche soggetti gestori di servizi che, per attività specifiche, reclutano in proprio dei mediatori con contratti di collaborazione.

<sup>27</sup> Entrano in questa stima anche alcune mediatrici che si occupano di progetti di riduzione del danno o di contrasto alla tratta non gestiti dalle cooperative o associazioni censite o da altri enti che, pur se conosciuti, non hanno risposto al nostro questionario.

<sup>28</sup> Con la finalità di risparmiare sia sui prezzi che sui costi di indizione e svolgimento delle procedure di acquisizione, le Amministrazioni pubbliche emiliano-romagnole, non solo operano sulle piattaforme di mercato elettronico (MePA e SAT-ER) ma sempre più spesso procedono all'indizione delle gare (e talvolta dei concorsi) in modo aggregato (per area vasta, tipologia di Ente, tipologia di profilo, ecc.) con richieste di servizi molto più articolati e con basi d'asta più cospicue.

<sup>29</sup> Il "nuovo codice degli appalti" (Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50) e le linee guida ANAC, tra le varie disposizioni che favoriscono la concorrenza, normalmente non consentono l'indizione di gare riservate a soggetti operanti in quel determinato territorio. Questo, unitamente ai processi di razionalizzazione delle spese che spingono gli stessi committenti a centralizzare o aggregare le procedure di gara (ad esempio, le Aziende Sanitarie o gli Enti locali che sempre più spesso "acquistano servizi" in forma associata o per area vasta), fa sì che il fornitore del servizio possa sia competere su territori nuovi ma anche che debba misurarsi con successo per mantenere quello dove già opera. La necessità di essere più competitivi facilita l'aggregazione di più soggetti economici sia per poter "tenere" ma anche per poter "sconfinare" con buone possibilità di successo.

<sup>30</sup> Pensiamo ad esempio alle richieste o alle proposte di offerta rispetto alla formazione permanente dei professionisti impiegati, alla loro reperibilità e rotazione, ai diversi settori di policy su cui intervenire, alle competenze economico-gestionali, alle responsabilità nel trattamento di dati ed informazioni, ecc.

complessità giochino ancora di più “contro” il mediatore inteso come professionista *free lance* oltre che, a nostro giudizio, indebolire anche quella supposta tutela fornibile dall’aver, come ancora viene richiesto, un “albo dei mediatori”:

Tralasciando pertanto i mediatori *free lance*, che peraltro potrebbero rientrare tra coloro che vengono chiamati alla bisogna, come mostrato nella tavola 1, la nostra ricognizione ha stimato che al 1° aprile 2020 fossero 138 (67,4% donne) i mediatori contrattualizzati per più di 24 ore settimanali ed altre 265 le figure professionali della mediazione (70% donne) contrattualizzate per meno di 24 ore settimanali. Si tratta dunque di un corpo di poco più di 400 professionisti, che viene messo a disposizione dalle 32 cooperative ed associazioni che, sul territorio regionale, offrono servizi di mediazione. A questi si debbono poi aggiungere altri 491 mediatori che gli stessi soggetti economici hanno impegnato in modo occasionale (per almeno 5 ore mensili) nel corso degli ultimi 12 mesi, una parte dei quali inviati da altre cooperative della regione (e dunque potenzialmente già conteggiati tra quelli con contratti più stabili), ma anche da fuori territorio. Una figura questa del “mediatore occasionale”, che al di là della precarietà di ingaggio, rappresenta per gli enti fornitori, un vero e proprio “esercito di riserve”, soprattutto quando si opera su realtà territoriali vaste e in costanti situazioni di “emergenza” (sanità, prima accoglienza abitativa, ecc.).

I numeri appena riportati, se raffrontati a quelli della ricerca di undici anni fa, al di là del monte orario complessivo di impiego, ci dicono che sono aumentati i mediatori strutturati (403 oggi quando nel 2009 erano 282) mentre sono diminuiti i mediatori impiegati in modo occasionale (491 contro i 567 della rilevazione precedente) senza però una marcata differenza del bacino di tutti gli operatori “impegnabili” “qui e ora” (894 vs 849)<sup>31</sup>. Il che potrebbe lasciare intendere che nel territorio emiliano-romagnolo per questa figura sia stata raggiunta una sorta di “piena occupazione”.

Come anche appare dal successivo Box 4, per rispondere alle richieste dei committenti pubblici, gli enti fornitori, per razionalità imprenditoriale e necessità organizzative, sono indotti a adottare varie strategie di mercato.

- a) Innanzitutto, promuovendo e organizzando l’aggregazione con altri soggetti economici (sia attraverso fusioni che in forme quali Consorzi, ATI e ATS) per essere più competitivi ma anche per fornire una qualità ed una quantità di prestazioni più ampie e razionalizzando al contempo gli oneri amministrativi ed i costi di spostamento. Pur permanendo attive, anzi in alcuni casi ne sono sorte di nuove, piccole cooperative ed associazioni che agiscono in progetti specialistici (ad esempio per la gestione di CAS o di progetti di contrasto alla tratta, ecc.), è innegabile che nel corso degli ultimi anni molte cooperative e associazioni storiche di mediatori hanno intrapreso questo percorso di accorpamento e fusione<sup>32</sup>;
- b) Differenziando lo spettro della loro offerta di servizi cosicché, quella dei servizi mediatori, diventa un “di cui” delle possibili prestazioni erogabili ai diversi committenti;

<sup>31</sup> Anche in questo caso va sempre tenuto presente, ora come allora, che il mediatore o la mediatrice “occasionale” sconta una certa sovrastima in quanto può essere stato/a indicato/a più volte perché potenzialmente operante per vari fornitori regionali ed inoltre non sappiamo se, i 20/25 mediatori, siano già stati conteggiati tra gli stessi occasionali indicati dalle cooperative.

<sup>32</sup> Significativo il fatto che delle 23 cooperative censite nel 2009, solo 9 continuano la loro attività mantenendo lo stesso nome e solo 3 su 11 sono le associazioni ancora attive in questo campo. Tutto questo in un contesto in cui, a seguito delle varie emergenze sbarchi, sono stati molti quei soggetti e quelle cooperative che si sono formate per intraprendere azioni di accoglienza con inclusa l’offerta di servizi di mediazione, ma che al momento paiono in grave difficoltà, soprattutto dopo la c.d. “decretazione Salvini”.

- c) Promuovendo i servizi da loro forniti, contemporaneamente a quanti più committenti possibili (Scuole, Comuni, Aziende sanitarie, ecc.) e non solo ad uno specifico ambito di *policy* (Educativo, Sociale o Sanitario), rispondendo a bandi di gara e applicando ad inviti di presentazione di progetti, non solo specificatamente dedicati alla mediazione ma dove il servizio di mediazione è una componente dell'offerta e costituisce un valore aggiunto e strategicamente rilevante (es. un servizio di mediazione interculturale in un centro di accoglienza per minori o adulti in condizioni di disagio che ospita anche utenti stranieri);
- d) tendere, per quanto possibile, sia a concentrare le prestazioni di lavoro più delicate e professionalizzate nelle mani di un numero relativamente più limitato di mediatori esperti e strutturati, avvalendosi al contempo di un numero ampio di prestatori occasionali, più o meno "accreditati" con competenze linguistiche differenti e professionalità specifiche;
- e) Facilitando la formazione continua e l'accompagnamento delle figure professionali coinvolte e incrementando le modalità e gli approcci qualitativi all'offerta dei servizi forniti;

Definendo modalità organizzative e di pronta risposta (sistemi di ticket di prenotazione, videoconferenze, turni, reperibilità fisiche e/o telefoniche, ecc.) alle richieste delle committenze così da eliminare o ridurre, per quanto possibile, i tempi morti, la frammentazione delle prestazioni richieste ai singoli operatori, gli oneri di viaggio e trasferta.

Naturalmente il mercato non impatta solo sui fornitori ma anche sui professionisti coinvolti e sulla loro organizzazione del lavoro. Questi ultimi, quando operano in modo strutturato per Cooperative o associazioni, possono contare certamente su un certo numero di ore garantite a cui però, oltre alle attività mediatricie, potrebbero aggiungersi quelle di ambito sociale in un'accezione più generale (ad esempio per attività di accoglienza), assieme a quelle amministrative. Inoltre, queste ore possono essere lavorate in servizi diversi anche geograficamente distanti. Tuttavia, una volta che si rafforzano le competenze in termini di multidisciplinarietà e capacità operative, questi operatori possono essere meno vulnerabili in caso di cambiamenti sia, ad esempio in relazione ad altri spazi di mercato che si aprono all'ente a cui appartengono (che possono passare ad esempio, dal sanitario all'educativo), sia rispetto alla domanda di prestazione differente da quelle che erogate in modo prevalente, utilizzando tecniche mediatricie apprese in contesti di altro tipo.

Specularmente però, il lavoro di quanti operano "a chiamata" per poche ore e magari provenienti da altri territori finisce per rivelarsi molto più problematico. Non solo questi professionisti debbono innanzitutto e costantemente farsi conoscere e riconoscere, ma poi, una volta ingaggiati, devono fare i conti con le questioni legate alla mobilità e ai tempi e costi di spostamento. Certamente le agenzie interinali, gli elenchi interni e la tecnologia di videochiamata possono aiutare nell'ingaggio, ma laddove non sia possibile avere né farsi una buona conoscenza dei contesti e dei servizi territoriali, è difficile immaginarsi attività mediatricie molto più ampie ed articolate oltre a quelle di tipo linguistico<sup>33</sup>.

---

<sup>33</sup> Naturalmente l'operare "a chiamata" può essere una buona opportunità per chi ha un altro impiego o per chi, magari già esperto, non può o non vuole (ad esempio per i carichi di famiglia) lavorare più con modalità fisse ma solo se la proposta contingente si concilia con le proprie esigenze personali.

#### BOX 4

##### La Mediazione interculturale: il punto di vista degli enti pubblici committenti e dei loro fornitori

Nell'ambito della ricerca, al fine di acquisire ulteriori elementi di riflessione in materia sono stati realizzati due *Focus group* di approfondimento. Il primo con la committenza, a cui hanno partecipato con 15 Enti pubblici (AUSL, Comuni, ASP) che nel territorio regionale programmano e richiedono servizi di mediazione al fine di acquisire ulteriori elementi di riflessione in materia. Il secondo con i fornitori, a cui hanno preso parte circa dieci soggetti del privato sociale (cooperative sociali ed associazioni) che forniscono servizi di mediazione ai soggetti pubblici del territorio regionale e che vantano una esperienza pluriennale in tal senso.

##### Cosa ne pensano i committenti

Come primo punto è stato chiesto agli Enti pubblici intervenuti, in funzione del loro ruolo di richiedenti i servizi, se avessero cambiato la loro domanda di mediazione nel corso del tempo ed in ragione di quali esigenze. Le risposte hanno sottolineato una larga estensione della domanda con un aumento diffuso della richiesta sia del numero di prestazioni del servizio di mediazione che un ampliamento dei luoghi (ad esempio non solo negli ospedali, ma sempre più nel sistema territoriale delle Case della Salute, nella rete dei pediatri di libera scelta e dei medici di medicina generale) e dei modi per esercitarla, con una crescita degli interventi non solo sul bisogno "urgente" o "programmato" ma anche nell'ambito di attività di orientamento ai servizi e di attività e progetti di prevenzione. Viene sottolineato come si rende sempre più necessario formulare una richiesta di massima specializzazione, ad esempio nell'ambito del disagio di salute mentale. Bisogna che in alcune esperienze comincia a produrre percorsi interni di formazione congiunta tra operatori e mediatori, nonché di conseguenti pratiche operative, attraverso i quali i mediatori diventano poi parte delle equipe multiprofessionali.

Il committente pubblico sottolinea la necessità che il soggetto gestore, che si aggiudica la gara di appalto del servizio di mediazione, e chi opera con quest'ultimo, debba avere un'approfondita conoscenza della organizzazione dei servizi territoriali, altrimenti si innescano problematiche quotidiane di interrelazione con i medesimi. Questo tema lo si è riscontrato ad esempio in occasione della cosiddetta "emergenza sbarchi" allorquando si è dovuto ricorrere in urgenza a reclutare alcuni giovani migranti (poco prima essi stessi ospiti-utenti) come mediatori. Se la cosa ha rappresentato per questi giovani la possibilità di lavorare e fare esperienze, la loro mancanza di una conoscenza ben strutturata del sistema dei servizi sociali e sanitari territoriale ha tuttavia minato la piena efficacia e la qualità di alcuni interventi.

I Committenti raccontano esperienze positive di consolidamento di team di mediatori e sono consapevoli che alle competenze linguistiche debba essere aggiunta la componente culturale e relazionale, sottolineando la funzione fondamentale di "garanzia" del mediatore per la comprensione nella relazione tra il professionista e l'assistito.

Gli interlocutori pubblici sottolineano come i mediatori siano stati importanti nella fase di gestione della pandemia da Covid-19, operando sin da subito con smartphone e piattaforme di video comunicazione *on line*, per fornire consulenze o affiancandosi all'operatore in occasione di colloqui. Ma anche supportando i servizi nella fase delicata della indagine epidemiologica per identificare i potenziali portatori di virus, traducendo materiale scritto e realizzando piccoli video in lingua. Si tratta di nuove modalità operative che non andranno certamente disperse, bensì andranno ad integrare la relazione "face to face" tipica della mediazione.

Un'ultima riflessione viene dedicata al tema formativo, perché oggi i mediatori possono avere alle spalle percorsi molto eterogenei che vanno dai mediatori di "prima generazione", migranti ma oramai in Italia da oltre 15 anni, che magari sono riusciti ad acquisire la qualifica professionale ma anche giovani neolaureati non necessariamente con background migratorio, giovani migranti neoarrivati o ragazzi e ragazze nati in Italia pur con un background familiare migratorio.



Alcuni sottolineano che l'aver agito un percorso migratorio fornisce al mediatore una "sensibilità" maggiore, altri invece evidenziano che una lunga presenza in Italia, e quindi di allontanamento dal proprio paese di origine, può essere un elemento di difficoltà comunicativa con i neoarrivati. Probabilmente occorre accentuare il livello di professionalizzazione del mediatore, evidenziando le competenze basiche fondamentali che deve saper gestire, a partire da quelle empatiche e relazionali.

E cosa i fornitori

Come primo punto attenzionato con le cooperative e le associazioni fornitrici, è stato posto il tema di quali fossero i principali elementi di cambiamento avvenuti nel corso degli ultimi anni. Rispetto a ciò, è emersa da parte dei fornitori, una rappresentazione condivisa di un servizio di mediazione che è andato gradualmente a farsi più strutturato, con una presenza continuativa garantita anche da postazioni fisse interne ai servizi e con mediatori più specializzati per ambito ed utilizzati all'interno di equipe multiprofessionali. Invero permangono interventi "in urgenza" e la necessità di rispondere a fabbisogni linguistici variegati, a volte molto difficili da assolvere; nonché un tema di fondo legato alla comprensione effettiva del ruolo e della professionalità del mediatore che non può sostanzialmente sostituirsi ad altre figure, presenti o meno, nella organizzazione del servizio pubblico nel quale opera.

Un secondo aspetto affrontato, ha inteso capire che tipo di condizionamenti sono avvenuti dapprima nel periodo della cosiddetta "emergenza sbarchi" e poi, successivamente, con l'avvento della emergenza sanitaria Covid-19. Se l'arrivo consistente di migliaia di richiedenti asilo ha comportato la necessità di acquisire mediatori di lingue "rare", e una strutturazione di interventi orientati alla urgenza della risposta, l'arrivo della pandemia da Covid-19 ha innescato dei profondi cambiamenti operativi: le postazioni fisse sono state annullate, si sono introdotte molte mediazioni telefoniche oppure attraverso videopiattaforme (Meet, WhatsApp, ecc.), si sono realizzate delle traduzioni scritte, telefoniche. Sono stati altresì realizzati video tutorial in più lingue e servizi di supporto, anche digitale, attraverso videocchiamate. In questo modo, negli ambiti scolastici, sociali e sanitari, è stato possibile continuare le prestazioni a favore dei pazienti, nonché dare supporto alle famiglie ed ai loro ragazzi. Si è trattato di un lavoro inedito, che ha posto ai soggetti fornitori anche il tema della *privacy* dei mediatori, perché si è trattato di utilizzare, in urgenza, una tecnologia molto spesso riconducibile al cellulare del singolo mediatore.

Il terzo tema che si è approfondito si è concentrato sulla figura del mediatore, la sua formazione di base, il suo utilizzo in più settori o in più territori. Qui emerge come si stia configurando una sorta di costante "spostamento" spaziale dei mediatori, che coinvolge il territorio, gli orari di intervento e dei settori interessati. Ciò per alcuni rappresenta una sorta di riconoscimento del mediatore come di un "esperto della migrazione", capace di adattarsi ai fabbisogni e alle caratteristiche di uno specifico servizio pubblico. Viene anche sottolineato, specie con riferimento ai mediatori più giovani, che si tratta di persone che accanto alla mediazione classica hanno un ampio ventaglio di competenze come educatori, assistenti sociali, psicologi, e che quindi sanno lavorare in contesti ampi, di comunità. Quasi paradossalmente però, allo stesso tempo, alcuni servizi pubblici ricercano persone sempre più specializzate su un singolo tema, specie in ambito sanitario e scolastico. Da qui l'esigenza (e la problematicità) di dover garantire un costante aggiornamento professionale ai mediatori, che in qualche modo assicurati da un lato competenze di base trasversali (normative, relazionali, organizzative, ecc.) e, dall'altro, competenze specialistiche nei vari settori ed ambiti nel quale opera.

Poiché si tratta di numeri che mutano con una certa frequenza e stante il fatto che l'offerta non è più ascrivibile ad uno specifico territorio di riferimento (come già detto i mediatori e gli enti fornitori ormai sconfinano abitualmente i territori in cui hanno sede o residenza) suddividere l'offerta di mediazione tra le differenti province ci pare un'ope-

razione più difficile rispetto al passato e poco utile sul piano espositivo. Tuttavia, appare interessante proprio questo, ovvero che oggi l'offerta copra una dimensione geografica più ampia che in passato. E questo significa, che se fino a ieri il mediatore si impegna a operare con modalità integrate contemporaneamente su più ambiti di intervento (sociale, sanitario ed educativo, ad esempio), oggi deve anche imparare a relazionarsi e a padroneggiare servizi, prassi locali e situazioni territoriali nuove e fino a ieri poco conosciute.

Volendo tracciare un primo punto di caratterizzazione, osserviamo che si tratta ancora di un ambito professionale fortemente al femminile ma in cui, rispetto alla rilevazione precedente, gli uomini iniziano a aumentare la loro presenza. Le 270 donne che abbiamo rilevato operare negli enti censiti rappresentano oltre il 68% delle figure mediatricie occupate in modo relativamente stabile, ma nel 2009 queste erano oltre il 77%. Gli uomini inoltre rafforzano sensibilmente la tendenza, già osservata, di essere più "strutturati" lavorativamente parlando: sono infatti il 31,6% quelli che operano in modo continuo e, più precisamente, il 32,8% delle figure contrattualizzate per oltre 24 ore settimanali ed il 31% di quelle che operano per meno di 24 ore la settimana. Valori significativamente differenti dal 22,7% complessivo registrato nel 2009.

Diversamente dalla volta precedente, in sede di censimento dei mediatori "occasionalisti" si è preferito richiedere solo il genere e non il monte ore assegnato stante che, per le loro caratteristiche di flessibilità tempo-spazio, ci sembrava poco utile. La sensazione che deriva dagli incontri con i fornitori è comunque che anche qui la componente maschile sia aumentata di molto soprattutto in relazione agli ultimi arrivi da alcuni paesi (Afghanistan, Siria, Paesi del corno d'Africa, Mali e Togo) che vedono un numero di uomini sensibilmente superiore a quello delle donne e quindi una maggiore facilità di "reperire" i primi rispetto alle seconde.

Sempre con riferimento alle dinamiche delle "forniture" gli stessi enti fornitori, ci confermano quanto rilevato nella scorsa indagine circa il maggior utilizzo delle mediatrici rispetto ai colleghi maschi, nelle strutture sanitarie regionali. Un aspetto che, come è già noto, si deve anche al fatto che, *"a fini di compliance medico-paziente, non è solo importante conoscere lingue e culture ma anche condividere (anche solo potenzialmente) esperienze, confidenze, complicità ed ambiti di intimità e pudore. Ci si riferisce, ad esempio, ai servizi ostetrico-ginecologici e a quelli consultoriali, dove sia per le donne italiane e dunque, a maggior ragione, per le straniere, la presenza al femminile, è, in sé, una presenza rassicurante e di qualità percepita."*<sup>34</sup>

Se le donne egemonizzano la mediazione sanitaria, gli uomini sono invece molto più presenti nelle strutture di accoglienza e nei servizi informativi in capo agli Enti pubblici.

### ***2.2.2. Le competenze linguistiche***

Per concludere la panoramica sui mediatori che sono attivi o attivabili in regione, una annotazione sulle competenze linguistiche che possiamo fare, anche sulla scorta dell'indagine precedente, è quella che naturalmente la lingua veicolare per eccellenza è l'italiano. Del resto, come vedremo poi, gli stessi mediatori sono sostanzialmente "italiani" (sia per nascita che in quanto divenuti tali per naturalizzazione o beneficio di

<sup>34</sup> Cfr.: *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, 2009, pp. 21-22.

legge)<sup>35</sup>. Naturalmente rivestono una grande importanza, oltre alle diverse lingue madri, la conoscenza dell'inglese e del francese o delle altre lingue veicolari "trasversali" come l'arabo classico, il russo o lo spagnolo<sup>36</sup>. Per questo, e in ragione di quanto sopra detto, la gran parte dei mediatori non si occupa solo ed esclusivamente di un'etnia, di un gruppo nazionale o di una lingua, ma praticano la loro attività su più contesti di intervento e a favore di persone di provenienza e lingue diverse. Certamente, un ruolo importante nella definizione dell'ambito di competenza può essere giocato dall'area di provenienza dei mediatori ma non vi sono automatismi in tal senso, tanto più che dopo molto tempo trascorso in Italia o lontani dal paese dei genitori, anche le competenze linguistiche culturali di tipo specificatamente etnico cominciano ad affievolirsi. Abbiamo pertanto preferito che fossero gli stessi mediatori, in sede di intervista, a dirci che lingue parlano e non i fornitori del servizio in sede di ricognizione preliminare anche per evitare *bias* dovuti alle conoscenze personali o a interventi che hanno coinvolto i fornitori nella ricerca di particolari idiomi.

Innanzitutto, le due lingue madri maggiormente dichiarate (anche contemporaneamente) sono arabo e italiano. Se la lingua araba è sostanzialmente in linea con quanto dichiarato nel 2009 (l'incremento è dello 0,6%), l'italiano passa dall'essere definita una delle lingue nate da poco meno del 13% al 19% di oggi. A fronte del sensibile calo di chi dichiarava come lingua madre l'albanese (-2%) e il rumeno (-3,3%), si osserva una ormai residuale presenza di chi dichiarava spagnolo e ucraino mentre crescono sia i nativi in cinese (+ 0,4%) ma soprattutto quelli in francese (+6,3) e inglese (+9%).

Tabella 1 - Le lingue madri maggiormente dichiarate (era possibile dichiararne più di una)

	Frequenze	Percentuali
Arabo	55	22,7
Italiano	46	19,0
Inglese	23	9,5
Albanese	22	9,1
Francese	22	9,1
Rumeno	11	4,5
Cinese	10	4,1
Urdu	9	3,7
Bangla	7	2,9

Rispetto alle lingue conosciute, si rivela ancora sorprendente, anche se non con lo stesso andamento di undici anni fa, il fatto che ben 166 mediatori, ovvero il 68,6 dei rispondenti al questionario, parlino, oltre all'italiano ed all'eventuale lingua madre, una terza lingua (erano però l'80,6% nel 2009), e il 33,9% (erano il 38 %) ne parlino anche una quarta.

<sup>35</sup> La qual cosa conferma che per essere mediatori non occorre necessariamente aver esperito processi migratori.

<sup>36</sup> Una buona conoscenza della lingua e delle caratteristiche culturali non è necessariamente ascrivibile all'essere madrelingua o provenire da paesi stranieri come dimostra il fatto che rispetto ai 19 operatori che hanno risposto di mediare con utenze cinesi, ben 9 non sono di madrelingua ma italiani che lo hanno appreso bene anche a seguito di lunghi soggiorni in Cina. E che le esperienze fatte all'estero possano validamente contribuire alle professioni migratorie lo affermano anche Alred G. & Byram M., "Becoming an intercultural mediator: a longitudinal study of residence abroad" in *Journal of multilingual and multicultural development*, vol. 23, n. 5, 2002, pp. 339-352.

Restando sulle lingue conosciute, sono solo 34 i mediatori che dichiarano di parlare esclusivamente lingue europee (italiano naturalmente a parte), e dunque questo potrebbe suggerire che in relazione ai gruppi etnici o nazionali, la mediazione riguarda sempre meno chi viene dai paesi europei (come invece emergeva nella ricerca precedente).

Tabella 2 - Prime 15 lingue (al netto dell'italiano) maggiormente utilizzate nel lavoro di mediazione negli ultimi 3 anni (si potevano indicare fino a 4 lingue)

	Frequenze	Percentuali	Percentuali 2009
Francese	77	31,8	29,5
Arabo	60	24,8	27,6
Inglese	59	24,4	54,4
Albanese	23	9,5	12,4
Cinese	19	7,9	8,3
Spagnolo	18	7,4	14,3
Russo	18	7,4	13,4
Urdu	18	7,4	
Pidgin	14	5,8	
Punjabi	13	5,4	
Rumeno	12	5,0	10,6
Bambara	10	4,1	
Wolof	10	4,1	
Hindi	9	3,7	
Ucraino	7	2,9	5,5
Bangla	7	2,9	
<i>Lingue Subcontinente indiano (Hurdu, Punjabi, Indi, Bangla)</i>			14,7
<i>Altre Lingue Europee</i>			17,1
<i>Lingue Africane (Paesi Francofoni)</i>			5,5
<i>Lingue Africane (Paesi Anglofoni)</i>			3,2

Ma al di là delle lingue madri o di quelle conosciute<sup>37</sup>, quali sono in realtà le lingue straniere più utilizzate nel lavoro quotidiano? Da questo punto di vista, si veda alla tabella 2, non mancano le sorprese. La prima lingua che viene dichiarata essere maggiormente utilizzata, tralasciando l'italiano, non è più l'inglese bensì il francese. Undici anni fa la lingua inglese, nella sua doppia veste di lingua globalizzata e di idioma ex coloniale, veniva usato in varie misure dal 54,4% dei rispondenti, una percentuale che oggi scende al 24,4%. Il francese, altra lingua veicolare ex coloniale, invece viene parlato per lavoro da quasi il 32% dei mediatori (era al 29,5% nel 2009). La seconda lingua "veicolare"<sup>38</sup>

<sup>37</sup> Sono 55 le lingue parlate dichiarate: Albanese, Arabo, Bambara, Bangla, Berbero, Bosniaco, Cinese, Cingalese, Congolese, Creolo, Croato, Curdo, Dari, Dialetti Arabi, Dialetti Filippine, Djoula, Edo, Esan, Farsi, Francese, Ghanese, Hindi, Igbo, Inglese, Jahanka, Kassonke, Kosovaro, Macedone, Malinke, Mandinga, Moldavo, Montenegrino, Pashtu, Pidgin, Portoghese, Pular, Punjabi, Rumeno, Russo, Serbo, Serbo-Croato, Serere, Sinhala, Spagnolo, Tagalog, Tedesco, Thai, Tigrino, Turco, Twi, Ucraino, Urdu, Vietnamita, Wolof, Yoruba.

<sup>38</sup> Come per l'inglese o il francese, anche l'arabo è una lingua che, spesso, assume caratteri di terzietà (sia nella sua forma scritta che verbale) rispetto a tutte le sue articolazioni nazionali e dialettali (l'arabo della Mauritania è infatti ben differente da quello parlato, ad esempio, in Siria).

maggiormente usata ai fini mediatori, si conferma essere l'arabo, pur in sensibile calo rispetto alla rilevazione precedente.

Fortemente ridimensionate, anche in conseguenza delle dinamiche migratorie e dei percorsi di inclusione, sono le lingue dell'Europa dell'est a partire dal russo (che agiva come lingua comune per i provenienti dalle molte ex repubbliche sovietiche), il rumeno, l'ucraino e l'albanese. Anche lo spagnolo, rivolto in particolare a chi giungeva dal Sudamerica, è molto meno utilizzato.

Prendono invece quota le prestazioni linguistiche che si esprimono nelle lingue africane sia parlate nei paesi francofoni (es. waloof e bambara) che anglofoni (es. pidgin) e nei vari dialetti dei diversi continenti. Sottolineando che stiamo parlando di un'offerta che per sua natura è piuttosto frammentata rispetto ai bisogni e dove non c'è una proporzione diretta tra quantità delle lingue parlate e quantità di ore di mediazione erogate a favore delle persone che le parlano, tuttavia anche questo appare in linea con i paesi di provenienza dei neoarrivati in questi ultimi anni.

Alla luce di queste anticipazioni sembra confermarsi, sul piano linguistico, il quadro professionale già delineato nel 2009 in cui appare indispensabile avere una buona capacità comunicativa e conoscere le principali lingue veicolari per l'agire "ordinario" così come avere una conoscenza delle lingue "nazionali" o l'appartenere ad una determinata comunità etnico-linguistico quando l'azione richiede competenze aggiuntive e specialistiche perché si opera in contesti più "straordinari".



# 3. L'indagine

## 3.1. Il questionario

Come accennato, parallelamente alla costruzione dello scenario di ricerca, il gruppo di lavoro ha provveduto a modificare, adattare e validare lo strumento di indagine nella forma di un questionario strutturato da proporsi, con modalità di auto somministrazione, *on line* utilizzando *Google forms*.

La scelta di optare per il questionario *on line*, al di là delle sue caratteristiche di economicità sia nei tempi che nei costi, è stata fatta prima dell'emergenza Covid-19. E ciò anche in ragione del successo già avuto nel 2009 e delle evidenze di come ormai questa modalità di interlocuzione sia diventata nel tempo imprescindibile. Ciò non solo per la "liquidità" fisico-territoriale del target (ovvero allorquando non si sa con precisione chi siano, dove siano e quando sia possibile trovare i soggetti che rispondono alle caratteristiche di potenziali interlocutori per poterli intervistare di persona) ma anche per consentire agli intervistati di scegliere se e quando rispondere.

Naturalmente un questionario *on line* permette di raggiungere, attraverso il passaparola, anche coloro che possono sfuggire alle maglie della mappatura costruita con i soggetti che ci hanno fatto da "trasmettitori".

Certo, nel rapporto costi-benefici, va tenuto conto del rischio di avere compilazioni "improprie" (ripetute, fatte da soggetti fuori *target*, incomplete) a cui però si pone facilmente rimedio con un rigoroso controllo dei tracciati record delle risposte raccolte nel database finale. Cosa che è stata fatta anche in questa circostanza e che ci ha fatto eliminare 31 questionari in quanto doppi, incompleti o compilati da mediatori che non operano in Emilia-Romagna o che vi hanno operato solo più di 36 mesi prima.

Il questionario (scaricabile dalla sezione Immigrazione del sito E-R Sociale: <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/immigrati-e-stranieri>) prevede vari quesiti, organizzati in batterie tematiche focalizzate ad indagare:

- a) l'ambito e le esperienze professionali (qui si indaga, ad esempio, dove, da quanto tempo e con che modalità il singolo mediatore opera, i giudizi sulla situazione della professione, le esperienze professionali e di volontariato fatte in ambito mediatorio o in altri contesti lavorativi, etc.);
- b) le lingue, gli ambiti culturali di mediazione e le mansioni professionali;
- c) l'itinerario formativo e professionale (qui si pone l'attenzione sul titolo di studio, i percorsi formativi e sulle esperienze professionali in ambito migratorio);
- d) le pratiche operative, gli strumenti di lavoro e gli atteggiamenti percepiti di apertura e chiusura che i vari servizi hanno verso gli immigrati;
- e) opinioni e giudizi circa le visioni della mediazione e le motivazioni lavorative (ove si interrogano i rispondenti circa i motivi e le prospettive sottese al lavoro che stanno svolgendo);

- f) le esperienze di lavoro con i richiedenti asilo o i titolari di protezione internazionale<sup>39</sup>;
- g) i dati socio anagrafici (sesso, età, paese di nascita, periodo di residenza in Italia, ecc.).

Il questionario, una volta perfezionato, è stato proposto, diversamente dalla volta precedente, unicamente in italiano e questo perché, allora, solo in un'occasione era stato compilato in inglese.

Il questionario, corredato da una scheda di presentazione della ricerca e, naturalmente, dal *disclaimer* per la *privacy* è stato reso accessibile *on line* dal 2 maggio 2020 con *deadline* il 31 dello stesso mese. Non sono state fatte deroghe o proroghe. Anche in questa occasione, al momento dell'avvio operativo della fase di rilevazione, la ricerca è stata pubblicizzata sia tramite comunicazioni orientate agli addetti ai lavori (ai c.d. "trasmettitori" ma anche ai referenti dei servizi e delle reti territoriali che si interfacciano con migranti) che tramite divulgazioni sui portali istituzionali e nei vari appuntamenti pubblici utilizzando comunque una campagna informativa oculata e impegnando "una potenza di fuoco" di gran lunga inferiore a quanto fatto undici anni fa.

Prima di procedere oltre va naturalmente precisato che non tutte le batterie di domande formulate nel questionario verranno commentate in modo diffuso o riprese pedissequamente nelle forme o nel medesimo ordine con cui sono state poste all'attenzione degli intervistati. Ciò naturalmente non ci ha impedito di fare rigoroso tesoro di tutte le risposte.

## 3.2. Le caratteristiche dei rispondenti

Preliminarmente alla disamina delle principali indicazioni che emergono dai questionari, si deve raffrontare il campione dei rispondenti con il novero complessivo delle figure di mediatore che abbiamo ricostruito essere l'universo di riferimento. Al questionario, come già anticipato, hanno risposto (al netto dei questionari invalidati) 242 mediatori che, come prevedibile, risultano in larga parte "strutturati" sul piano lavorativo (il 59,5 % anche se undici anni fa erano circa il 79 %).

Comparando i rispondenti con l'universo rilevato va invece annotato come abbiano risposto poco più del 35,7% dei mediatori strutturati (erano il 60% nel 2009) e circa il 17% degli occasionali o privi di un rapporto di lavoro formalizzato (erano l'8%). Abbiamo conteggiato a parte i c.d. *free lance* che hanno risposto nell'ordine del 40% del nostro universo stimato.

Complessivamente, anche in questa occasione, hanno partecipato alla rilevazione oltre un quarto (precisamente il 26,3%) di quanti svolgono, anche solo in modo occasionale, attività di mediazione. Si tratta di un dato sicuramente elevato nonostante, rispetto al grado di coinvolgimento registrato nella rilevazione precedente, la risposta dei mediatori strutturati sia stata inferiore a quanto pronosticabile.

---

<sup>39</sup> Sezione di indagine realizzata congiuntamente con il progetto I.C.A.R.E. - Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency (HOME/2017/AMIF/AG/EMAS/0075).

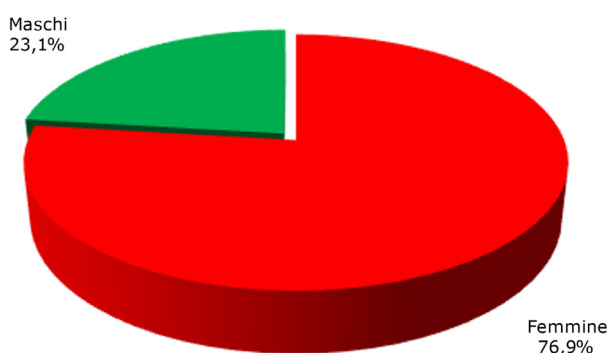


Tavola 2 - Mediatori rispondenti distribuiti rispetto alla qualità occupazionale e tipo di contratto in essere con l'ente di appartenenza e incidenze delle risposte in relazione all'universo occupazionale stimato

Tipologia occupazionale		Rispondenti		Universo stimato	% Rispondenti su universo stimato
		Frequenze	%		
Strutturati		144	59,5	403	35,7
di cui	<i>Dipendente / Socio lavoratore</i>	116	47,9		
	<i>Collaboratore a progetto (Co.co.co., CoCoPro, ecc.)</i>	27	11,2		
	<i>Contratto di apprendistato o formazione lavoro</i>	1	0,4		
Occasionali		84	34,7	491	17,1
di cui	<i>Collaboratore occasionale</i>	81	33,5		
	<i>Volontario</i>	3	1,2		
Freelance e/o Consulente (con partita IVA)		10	4,1	25	
nr		4	1,7		
Totale complessivo		242	100	849	40

Rispetto alla composizione di genere, i 242 mediatori che hanno compilato il questionario si declinano in 186 donne e 56 uomini. Questi numeri, se rapportati in percentuali, non solo ricalcano quasi perfettamente le percentuali emerse nella rilevazione precedente (76,9% di donne e 23,1% di uomini contro rispettivamente il 77,4% e il 22,6% nel 2009) ma sono anche perfettamente in linea con l'universo d'indagine (77,1% donne e 22,9% uomini)<sup>40</sup> persino considerando esclusivamente gli operatori strutturati per i quali, in sede di mappatura, abbiamo potuto ottenere la composizione per sesso.

Grafico 1 - Ripartizione dei 242 mediatori e delle mediatrici rispondenti per genere (valori %)

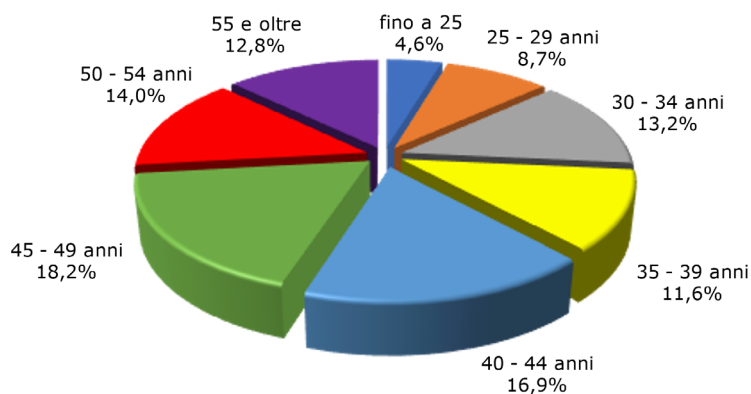


L'età media rilevata è di circa 42 anni e mezzo, sensibilmente più elevata di quella registrata nel 2009 (allora era di 38 anni). I 2/3 dei rispondenti hanno un'età compresa tra i 30 e i 49 anni (dato in linea con quanto rilevato in precedenza anche se tra le sottoclassi di età di questo intervallo si osserva un travaso verso quelle più vecchie). Sono solo

<sup>40</sup> Tra i rispondenti i mediatori occasionali contano 69 donne e 15 uomini e tra i *free lance* con partita IVA, 6 donne e 4 uomini.

meno di 1/6 quanti dichiarano meno di 30 anni (erano oltre il 20% nel 2009) e sono circa il 27% (erano oltre il 25% nel 2009) chi ne ha più di 50 (tra i quali ben 13 mediatori sono ultrasessantenni).

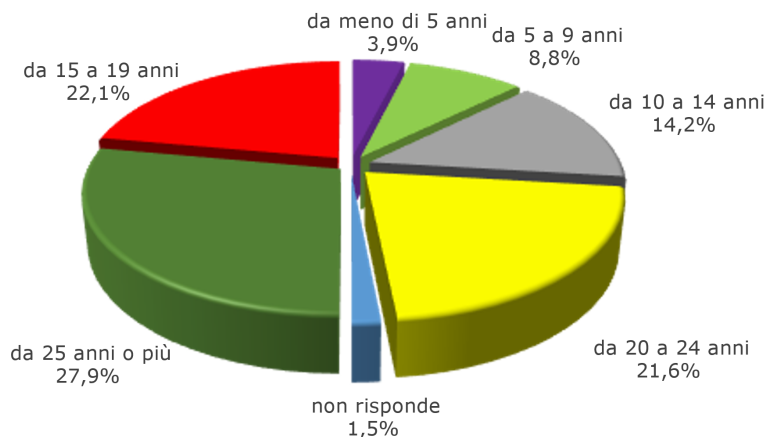
Grafico 2 - Distribuzione dei 242 mediatori e mediatrici rispondenti per fasce d'età (valori %)



Guardando alla cittadinanza, al paese di nascita e al periodo di residenza in Italia, ci appaiono subito dei dati a nostro parere piuttosto sorprendenti. Il primo è che il 62,8% dei mediatori rispondenti (152 in valori assoluti) ha la cittadinanza italiana (la metà dei quali con doppio passaporto) a cui si aggiungono un 2,5% con cittadinanza comunitaria. Sono pertanto solo poco più di un terzo i mediatori "stranieri", 41 dei quali, però, in Italia da oltre 15 anni. Poiché però sono solo 38, ovvero il 15,7 %, i mediatori nati in Italia, va da sé che la gran parte delle cittadinanze sono frutto di naturalizzazioni (per residenza, matrimonio o per effetto della naturalizzazione di uno dei genitori, se a quel momento minorenni).

Chi è nato in Italia è mediamente più giovane (39 anni e 7 mesi contro gli oltre 42 anni e mezzo) dei 204 nati all'estero, tuttavia, rispetto a quanto rilevato nella precedente ricerca, l'età media è aumentata ed il gap si è fortemente ridotto (allora era 32 vs 40).

Grafico 3 - Distribuzione per periodi di arrivo in Italia dei 204 rispondenti nati all'estero (valori %)

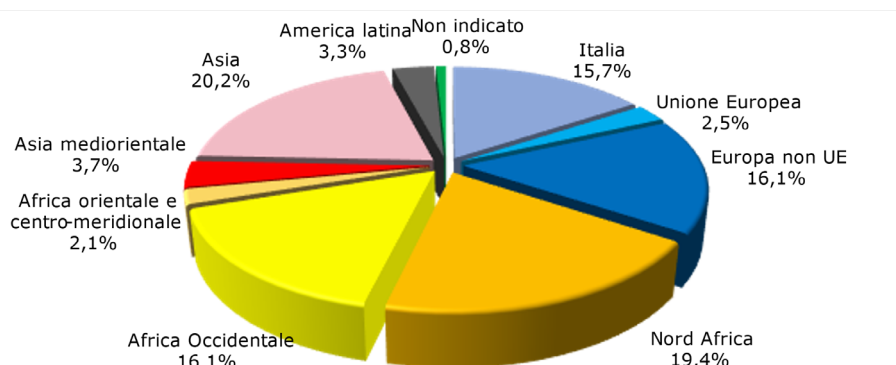


Il secondo dato sorprendente, che spiega molto anche rispetto alla cittadinanza, è che quasi il 50% dei mediatori nati all'estero, risiede in Italia da oltre 20 anni, una percentuale che sale ad oltre il 72,6% se consideriamo quanti sono arrivati nel "bel paese" da più di 15 anni.

Se poi volessimo guardare alla residenza, solo l'1,7% abita fuori regione. Rispetto a chi vive in Emilia-Romagna, il 10,7% vi risiede dalla nascita, l'82,6% da più di 10 anni (di cui il 67,3% da oltre 20) e solo il 5% risiede in regione da meno di 5 anni.

La terza annotazione da rimarcare è il cambiamento rispetto alle aree geografiche di provenienza dei mediatori, che per comprensibili ragioni esplicative, abbiamo aggregato per macro zone. Infatti, pur aumentando leggermente quanti sono nati in Italia (passando dal 14,3% al 15,7%), i nativi di paesi europei (EU e ExtraEU) che nel 2009 erano il 35,5% quasi si dimezzano scendendo al 18,6% e contemporaneamente raddoppiano sia i mediatori originari dall'Africa non arabofona che passano dall'8,8% al 18,2 che quanto sono giunti dall'Asia (oggi complessivamente il 20,2% contro il 11,5% del 2009). In flessione anche quanti provengono dal Sudamerica (oggi il 3,3 contro il 6% del 2009) mentre sono sostanzialmente stabili le percentuali di chi ha origine Nordafricana (si è passati dal 19,8 all'attuale 19,4) o Mediorientale (dal 4,1 del 2009 si è ora al 3,7).

Grafico 4 - Distribuzione per aree geografiche di provenienza dei mediatori e delle mediatrici rispondenti (valori %)<sup>41</sup>



A corollario di questo primo approfondimento sulle caratteristiche di provenienza dei mediatori intervistati, si ritiene interessante riportare le esperienze lavorative precedenti alla migrazione in Italia di chi è nato all'estero. Alcuni di loro, infatti, dichiarano di aver svolto professioni che, in qualche modo, possono definire un certo background in linea con l'attuale lavoro di mediazione interculturale e linguistica. Tra i 139 mediatori/mediatrici che hanno dato indicazioni in tal senso, infatti, troviamo, 31 insegnanti (di cui 8 di lingue straniere); 3 operatori sanitari e 7 sociali, oltre a funzionari pubblici, medici e giuristi<sup>42</sup>.

<sup>41</sup> Legenda Aree geografiche: Nord Africa: Algeria, Marocco, Tunisia, Libia; Africa Occidentale: Costa d'Avorio, Gambia, Ghana, Guinea, Mali, Nigeria, Senegal; Africa orientale e centro-meridionale: Eritrea, Etiopia, Kenya, R.D. del Congo; Asia mediorientale: Cisgiordania, Giordania, Libano, Siria, Turchia; Asia: Afghanistan, Bangladesh, Cina, Filippine, India, Iran, Iraq, Malesia, Pakistan, Sri Lanka, Vietnam; America latina: Argentina, Brasile, Colombia, Ecuador, Messico, Venezuela.

<sup>42</sup> Le altre attività indicate, a completamento del quadro, sono: studente (47), impiegato/a (24), quadro/dirigente (11), professionista (6), lavoratore autonomo/commerciante/imprenditore (6) perito tecnico (4) oltre ad altri 20 occupati su altri impieghi vari.

### 3.3. L'ambito professionale

Una volta viste le caratteristiche anagrafiche dei nostri mediatori e delle nostre mediatrici possiamo ora analizzare meglio le altre risposte, ad iniziare dai quesiti relativi al loro ambito professionale.

#### 3.3.1. L'anzianità professionale e il territorio di lavoro

Come prima indicazione viene rilevato che il 37% dei rispondenti opera professionalmente in questo profilo da oltre 10 anni (nel 2009 questi erano il 14,3%) e comunque sono complessivamente il 57% (contro il 55%) quanti lo fanno da oltre 5 anni.

Tabella 3 - Anzianità professionale come mediatore/mediatrice dei rispondenti

Mediatore/mediatrice da:	Frequenze	Percentuali	Percentuale 2009
Da meno di 1 anno	20	8,3	9,7
Da più di 1 anno ma meno di 2 anni	18	7,4	9,2
Da più di 2 anni ma meno di 3 anni	23	9,5	12,0
Da più di 3 anni ma meno di 5 anni	43	17,8	14,3
Da più di 5 anni ma meno di 10 anni	47	19,4	40,6
Da più di 10 anni	91	37,6	14,3
Totale	242	100,0	100,0

Ciò, oltre ad apparire coerente con la crescita dell'età media, sottende anche una forte professionalizzazione acquisita "on the job" alla quale si deve associare quella teorica<sup>43</sup>.

Anche se solo per pochi mediatori (il 15,7%) questo lavoro si rivela essere la prima esperienza professionale, questo dato è tuttavia in aumento rispetto all'indagine precedente (nel 2009 erano il 12%).

Tabella 4 - Esperienze professionali antecedenti all'impiego come mediatore/mediatrice

Esperienze professionali pregresse	Frequenze	Percentuali	Percentuale 2009
È la prima esperienza professionale	38	15,7	12,0
Ho svolto altri lavori ma in modo occasionale	46	19,0	23,1
Ho svolto altre attività lavorative continuative	158	65,3	64,8
Totale	242	100,0	100,0

Appare invece interessante osservare come ci sia una significativa "continuità" tra le pregresse esperienze lavorative e il lavoro di mediatore. Infatti, tra i rispondenti che hanno già avuto modo di entrare nel mondo del lavoro prima di diventare mediatori e mediatrici, il 42,7% ha operato in ambito scolastico, nell'insegnamento, nei servizi pubblici, nel lavoro di cura, nel terzo settore e nella cooperazione internazionale<sup>44</sup>. Si tratta di un dato sostanzialmente in linea con quanto rilevato nella precedente ricerca.

<sup>43</sup> Anticipiamo che oltre a titoli di studio generalmente alti, tra i 138 operatori che lavorano nella mediazione da più di 5 anni, in 114 hanno anche acquisito una qualche formazione teorica per mediatore che, in 97 casi, è proprio quella specifica prevista per la qualifica. Si veda il paragrafo 3.4.

<sup>44</sup> Dei 209 rispondenti che hanno indicato una professione precedente, 98 hanno lavorato in imprese private, 42 nel mondo della scuola e dell'istruzione, 25 in altri servizi pubblici, 18 nel terzo settore, 9 presso ONG, e 17 hanno fatto varie altre esperienze tra cui traduzioni e attività di cura.

Guardando a come si è risposto in relazione agli ambiti territoriali di impiego precisiamo che in questa occasione non abbiamo preventivamente raccolto informazioni su base provinciale come nella rilevazione precedente. E ciò perché il mutare delle caratteristiche dell'offerta ha spinto molti soggetti economici (e con essi gli operatori da loro impiegati) ad una mobilità territoriale molto ampia.

Abbiamo quindi innanzitutto chiesto su quali ambiti regionali operassero, anche per escludere quanti non lavorano in Emilia-Romagna e il primo dato, anche se non in maniera esplosiva, mostra come nel giro di pochi anni il mediatore, pur lavorando in modo ben radicato nel territorio della regione, si sia attrezzato per muoversi spazialmente in territori differenti.

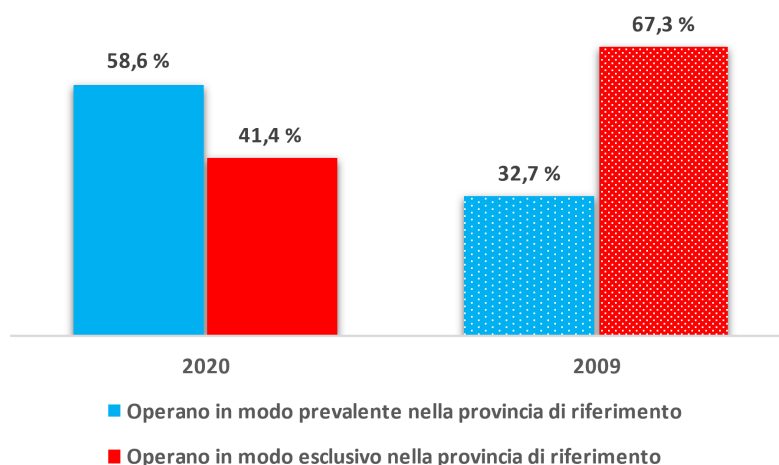
Tabella 5 - Ambito regionale dove abitualmente si è (stati) impiegati come mediatore/mediatrice

Come Mediatore/mediatrice ho operato:	Frequenze	Percentuali	Percentuale 2009
Esclusivamente in Emilia-Romagna	191	78,9	85,7
Prevalentemente in Emilia-Romagna ma anche in altre regioni	42	17,4	12,9
In egual misura in Emilia-Romagna e fuori Emilia-Romagna	6	2,5	
Prevalentemente fuori dall'Emilia-Romagna	3	1,2	1,4
Totale	242	100,0	

Una mobilità prestazionale territoriale che negli ultimi anni, se guardiamo ai confini intraprovinciali, appare estremamente evidente, come mostra il grafico 5.

Sono ormai quasi il 60% i mediatori che lavorano su più ambiti provinciali (e dunque al di fuori dei confini della provincia di riferimento abituale (dove risiedono o dove ha sede il fornitore o il servizio in cui operano in via principale).

Grafico 5 - Ambito territoriale di impiego prevalente dei rispondenti



Un dato che se confrontato a undici anni fa appare quasi ribaltato. Allora infatti i 2/3 dei mediatori operavano esclusivamente in un unico ambito provinciale. Oggi il 53,5% dei mediatori strutturati e oltre il 63% dei mediatori con partita IVA o occasionali lavora su più ambiti provinciali.

Tabella 6 - Ambito provinciale e modalità in cui si opera o si è operato come mediatore/mediatrice

		Frequenze
Piacenza	In modo prevalente	10
	In modo esclusivo	9
Parma	In modo prevalente	13
	In modo esclusivo	5
Reggio Emilia	In modo prevalente	18
	In modo esclusivo	7
Modena	In modo prevalente	22
	In modo esclusivo	23
Bologna	In modo prevalente	41
	In modo esclusivo	29
Ferrara	In modo prevalente	4
	In modo esclusivo	7
Ravenna	In modo prevalente	15
	In modo esclusivo	7
Forlì-Cesena	In modo prevalente	9
	In modo esclusivo	7
Rimini	In modo prevalente	8
	In modo esclusivo	5
Altro		3
Totale		242

Sul piano della continuità occupazionale si osserva come, sebbene la quasi totalità degli intervistati stia lavorando come mediatore o mediatrice (sono solo 19, e per lo più che operano in modo occasionale, quelli temporaneamente inattivi), poco più di un quarto circa dei mediatori "strutturati" (40 su 144) dichiara di aver avuto, nell'arco del suo impegno professionale, almeno un momento di sospensione. Un dato questo che si mostra in flessione rispetto al 2009, allora infatti questo veniva dichiarato da un terzo circa dei rispondenti, e che conferma la relativa stabilità lavorativa che si è andata ad acquisire anche in relazione al cambiamento delle forme di offerta mediatrice.

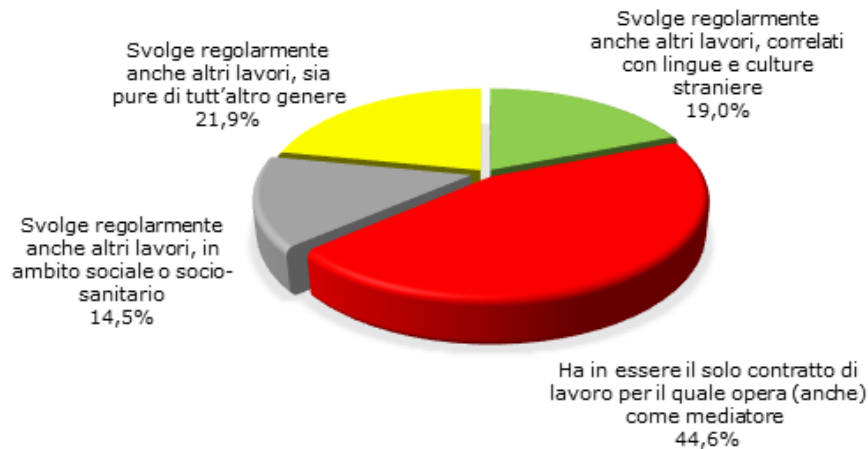
### 3.3.2. *L'impegno lavorativo*

Rispetto all'impegno lavorativo, appare in deciso aumento il numero di quanti fanno della mediazione il loro unico ambito professionale, sono infatti il 44,6% (ovvero 108) coloro che dichiarano che il contratto di lavoro con il quale operano (anche) come mediatori/mediatrici è il solo che hanno in essere (erano il 32% nel 2009)<sup>45</sup>. Di conseguenza, calano quanti dichiarano di affiancare il lavoro in cui operano anche come mediatori/mediatrici, e sulla base di regolari contratti, ad altri impegni professionali. Questo dato infatti passa dal 68,2% all'attuale 55,4% ed in particolare vengono meno coloro che svolgono, in aggiunta, altri lavori correlati con lingue e culture straniere che oggi sono il 10% in meno rispetto alla rilevazione precedente. Difficile pensare che a tali mutamenti sia estraneo il fatto che molti mediatori operino in modo strutturato per conto di cooperative, tuttavia

<sup>45</sup> Tra i 29 rispondenti che dichiarano di avere un'attività professionale unicamente come mediatori ma con contratti di tipo occasionale troviamo 3 uomini e 26 donne.

potrebbe rimanere comunque valido quanto affermato in altri lavori di ricerca, ovvero che operare nell'ambito della mediazione possa essere per molti, un'attività lavorativa con forti connotazioni espressive e di riconoscibilità sociale<sup>46</sup> più che economico-strumentali e che, per questo, deve essere integrata da altre forme occupazionali.

Grafico 6 - Impegni contrattuali in essere oltre a quello con cui si opera professionalmente come mediatore/mediatrice



Pur se operare a tempo pieno in ambito mediatorio (intendendo con ciò non solo l'agire mediazioni nello specifico ma anche tutte le altre attività connesse all'impiego per almeno 36 ore settimanali) si conferma essere appannaggio di un numero limitato di soggetti (il 14,5%, in lieve contrazione rispetto al 16,7% del 2009) è pur vero che a livello generale sembra verificarsi un certo rafforzamento occupazionale dal momento che non solo si contrae il numero di quanti operano con orari non definiti o per meno di 12 ore la settimana (complessivamente l'11,3% contro il 36,5% del 2009) ma soprattutto quasi raddoppiano quanti dichiarano di essere contrattualizzati con impegni tra le 24 e le 35 ore che passano dall'essere stati il 17,6% all'odierno 35,5%. Se poi, dagli orari complessivamente lavorati (Grafico 7), si entra nel merito del tempo specificatamente dedicato alle attività di mediazione vera e propria (e dunque al netto delle attività di *back-office*) si conferma come gli orari operativi si ridimensionino (Grafico 8). Si tratta ovviamente di un dato naturale dal momento che l'attività di coordinamento e *back-office* (che include anche la traduzione di testi scritti) è, a maggior ragione quando si opera in contesti complessi e per conto di soggetti collettivi (cooperative e associazioni), parte integrante del lavoro.

<sup>46</sup> Al proposito si veda anche: Aluffi Pentini A.: *La mediazione interculturale*, F. Angeli, Milano, 2004, pp. 61 e segg.

Grafico 7 - Distribuzione percentuale dei 242 rispondenti rispetto agli impegni orari settimanali previsti dal contratto di lavoro in essere per il quale (o i quali) si opera professionalmente anche come mediatore/mediatrice

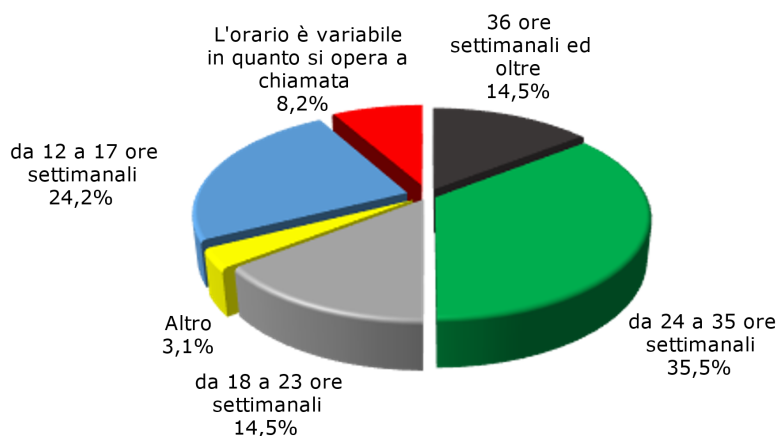
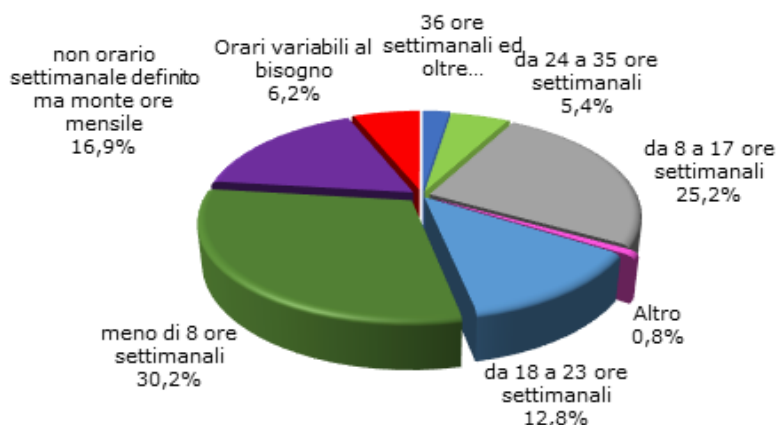


Grafico 8 - Distribuzione percentuale dei 242 rispondenti rispetto all'impegno orario settimanale specificatamente previsto per le attività di mediazione



Una contrazione, dunque, che per quanto significativa non va vista come squalificante, e che soprattutto, rispetto alla precedente ricerca, mostra da un lato che si “media” maggiormente quando lo richiede la situazione (gli impegni orari non determinabili e flessibili passano dal 17,4% al 23,1%) e che pur contraendosi l’impegno mediatorio oltre le 24 ore, aumenta l’impegno orario di quanti operano per poche ore la settimana.

Per concludere la disamina sugli orari lavorativi, abbiamo chiesto indicazioni circa l’appropriatezza e la soddisfazione connessa al tempo che nell’ultimo periodo veniva realmente dedicato alle attività di mediazione. Ciò per capire sia se vi sia una disponibilità a operare per un numero maggiore di ore o se il tempo offerto fosse coerente con le esigenze/possibilità di lavoro nonché per avere indicazioni, al di là dei desiderata puramente personali, sul grado di capacità di lettura oggettiva del contesto.

La domanda, posta con la possibilità di esprimere una doppia scelta, ha riscontrato in 133 casi, il 54,5%, una sola opzione di risposta.



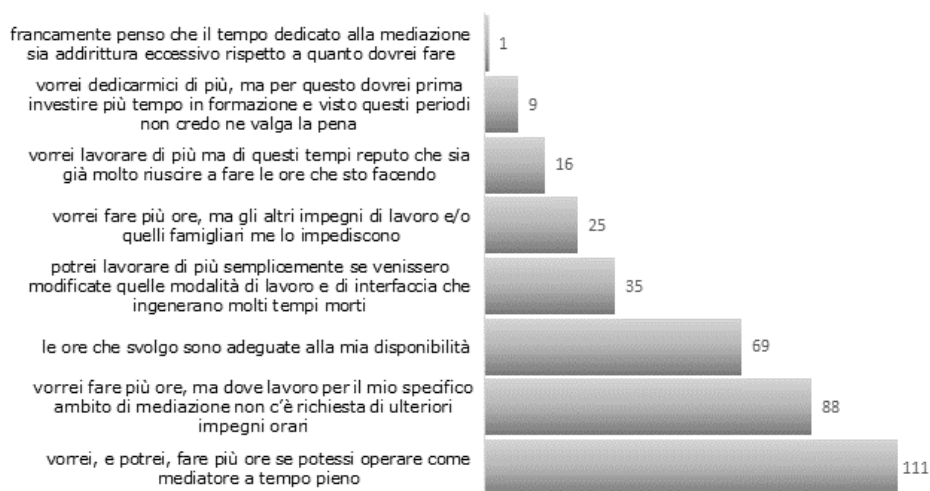
Come prima cosa (Grafico. 9) notiamo che moltissimi mediatori desidererebbero “mediare” per più ore. In questo sono però consapevoli, ed in misura maggiore rispetto al 2009, sia dei limiti imposti dalle richieste organizzative o dall'utenza, sia dai vincoli familiari o dati dagli altri lavori o mansioni in essere.

Osservando le risposte notiamo, come potevamo immaginarci, che solo una minoranza dei 242 mediatori rispondenti, in 69, il 28,5%, dichiara una propria piena soddisfazione circa le ore svolte nello specifico delle attività mediatriche. Se ciò non sorprende, anche per il valore espressivo di una professione di *front-line* che può non sempre conciliarsi con le mansioni più burocratiche e di *back-office*, è tuttavia interessante notare che comunque non si tratta di una minoranza residuale e che la soddisfazione non è direttamente legata alla sicurezza lavorativa o agli impegni orari complessivi. Sono 30 sui 69 “soddisfatti”, infatti, quanti lavorano per meno di 18 ore la settimana e la metà di essi ha in ciò, l'unico contratto di impiego.

Tra quanti dichiarano il desiderio di lavorare con orari più ampi, a fronte dei 111 intervistati (il 46% dei rispondenti) disponibile subito a lavorare a tempo pieno in quanto apparentemente non presentano impedimenti personali, si rileva un gruppo di colleghi, certo numericamente inferiore (25), che pur volendo fare più ore, ne è tuttavia impedito a causa di altri impegni (di lavoro o familiari).

Ancora, 88 rispondenti (36,4%) pur desiderando lavorare di più, sono consapevoli che per quello specifico ambito di mediazione non c'è spazio per ulteriori impegni. Ad essi si associano quanti, 16, affermano che in questo periodo è già molto riuscire ad avere il volume attuale di interventi. Appare infine degna di nota la scelta dichiarata da quei 35 intervistati (14,5%), 15 dei quali “occasionalisti”, che affermano che già d'ora potrebbero aumentare le ore specificatamente dedicate alla mediazione, ovvero migliorare la loro produttività, se solo venissero apportate alcune modifiche organizzative nelle vigenti modalità di lavoro che ingenerano molti tempi morti.

Grafico 9 - Giudizi espressi rispetto al tempo dedicato alle attività di mediazione (nota: erano ammesse fino a due risposte)



In ciò naturalmente c'è un accenno critico, da parte soprattutto degli strutturati, rispetto alla necessità di perfezionare ed introdurre miglioramenti di ambito gestionale. Va co-

munque considerato che i processi di razionalizzazione delle pratiche lavorative attraverso l'uso dei nuovi media tecnologici (ad esempio le video conferenze) così massivamente sperimentati in questi mesi a causa della pandemia di Covid-19 potrebbero aver già contribuito a razionalizzare meglio questi "vuoti temporali".

### 3.3.3. La tipologia occupazionale

Passando dall'analisi degli impegni in termini temporali a come si declinano le condizioni occupazionali in termini di contratti, datori di lavoro ed ambiti di impiego, osserviamo innanzitutto che permane, anche rispetto a quanto rilevato nel 2009, una forte molteplicità di inquadramenti professionali. Ma non solo. Rimane sostanzialmente inalterato il quadro multidefinitorio (interculturale, culturale, linguistico, ecc.) nonostante la figura di inquadramento del mediatore sia stata compiutamente definita in termini formali, come abbiamo visto nei Box 1 e 2, in mediatore interculturale. Certo potrebbe anche essere che, a fronte di inquadramenti contrattuali precisi fatti dai datori di lavoro, siano i mediatori stessi ad autodefinirsi con aggettivi differenti, ma questo non sposta il problema di "un'identità professionale" ancora fragile e non debitamente riconosciuta sia "in sé" che "per sé" che porta a inquadrare (o a percepire) gli operatori nei profili più diversificati.

Al di là della mansione esercitata in modo effettivo, si osserva così, in assoluta analogia con il 2009, che non pochi mediatori (che, pur con incidenze limitate tra i singoli profili, superano complessivamente il quinto dei rispondenti) operano con inquadramenti contrattuali in profili diversi da quello proprio, essendo assunti come interpreti, educatori, antropologi o educatori, ecc.

Tabella 7 - Tipologia di profilo professionale con cui dichiarano di essere inquadrati contrattualmente gli intervistati per operare professionalmente come mediatori o mediatrici in Emilia-Romagna

	Frequenze	Percentuali
Mediatore	186	76,8
<i>di cui: Mediatore interculturale</i>	93	38,4
<i>Mediatore culturale</i>	58	24,0
<i>Mediatore linguistico o linguistico-culturale</i>	33	13,6
<i>Tecnico del reinserimento e dell'integrazione sociale</i>	2	0,8
Impiegato/amministrativo	18	7,4
Interprete	14	5,8
Educatore, formatore, animatore	8	3,3
Funzionario/quadro/Dirigente	4	1,7
Esperto in cooperazione internazionale	3	1,2
Operatore sociale o sanitario	3	1,2
Antropologo/sociologo/pedagogista	2	0,8
Legale/libero professionista	2	0,8
Assistente sociale	1	0,4
Collaboratore/consulente	1	0,4
<b>Totale</b>	<b>242</b>	<b>100</b>

D'altra parte, però, anche i profili contrattuali più coerenti al ruolo si declinano in quattro tipologie diverse e senza peraltro che, sia pure maggioritario, quello formalmente corretto di mediatore interculturale catturi in modo egemonico la scelta. Gli operatori inquadrati come mediatori, complessivamente il 76,8% dei rispondenti, hanno contratti come: mediatore interculturale (38,4%); mediatore culturale (24,0%); mediatore linguistico-culturale (13,6%) e Tecnico del reinserimento e dell'integrazione sociale (0,8%)<sup>47</sup>.

Essere contrattualizzati con un determinato profilo non significa certo svolgere principalmente, prevalentemente o esclusivamente le mansioni tipiche della figura professionale di inquadramento. Abbiamo perciò chiesto di indicarci quali sono, nell'ambito del lavoro abituale, le 3 mansioni più abituali che i nostri mediatori sono chiamati a svolgere (tabella 8).

Anche se in prima battuta potrebbe apparire strano, non stupisce rispetto a quanto abbiamo detto nelle righe precedenti, che siano "solo" 137 quanti dichiarino che il mediare sia una delle 3 principali attività del lavoro quotidiano e che ogni giorno operino anche su altre mansioni sempre più intercambiabili ed interconnesse che richiedono forti dinamicità e flessibilità di ruoli oltre, e dunque con *routine* di lavoro relativamente basse. E questo oggi più di ieri. Per lo stesso motivo non appare strano che dei 58 mediatori non inquadrati come tali, poco meno della metà di questi, alla fine si occupino in prevalenza proprio di attività di mediazione.

Tabella 8 - Principali mansioni dichiarate su cui il mediatore è chiamato ad operare nel servizio in cui opera (fino a 3 opzioni) (*nota: le percentuali sono state calcolate sui 217 rispondenti*)

	Frequenze	Percentuali
mediatore (interculturale, linguistico, culturale)	137	63,1
traduttore testi scritti	75	34,6
operatore di sportello	37	17,1
operatore accoglienza	22	10,1
formatore/educatore	21	9,7
mediatore di comunità	14	6,5
coordinatore/referente	14	6,5
responsabile servizio	11	5,1
orientatore	10	4,6
consulente legale	8	3,7
consulente didattico	8	3,7
consulente sanitario	6	2,8
consulente psicologico	5	2,3
NR	25	

### 3.3.4. Le diverse declinazioni del mediare

Alla luce di quanto detto sopra e in altri lavori, se ci si potrebbe attendere una certa incongruenza tra profili ed ambiti principali di impiego (vuoi per una imprecisa conoscenza del reale profilo professionale di inquadramento contrattuale oppure per inqua-

<sup>47</sup> Nel 2009 gli operatori inquadrati come mediatori, erano complessivamente il 74,6% così suddivisi: mediatore interculturale (37,5%); mediatore culturale (21,3%); mediatore linguistico-culturale (15,8%).

dramenti in profili contrattuali meno professionalizzati per ragioni retributive), tuttavia permane forte anche rispetto a undici anni fa, il tema di come i singoli mediatori interpretano la propria mansione e declinano il proprio profilo.

In particolare, alla domanda “puoi indicarci quali sono le tue mansioni principali”, ci saremmo aspettati che l'attività di mediazione (non importa se culturale, linguistico-culturale o interculturale) venisse indicata dal rispondente una sola volta ed in una sola declinazione tra le “mansioni” principali tra cui scegliere. In realtà troviamo che in molti (88), a questa domanda abbiano risposto dicendo di effettuare anche due o persino tutte e tre le tipologie mediatricie sopra indicate, riconoscendo in ciò gradi diversi di importanza. Gli intervistati, in altre parole, parrebbero dare una distinzione non solo di forma ma anche di contenuto alle definizioni semantiche degli aggettivi posti dopo il termine mediazione. E questo al di là della specificità dei contratti con cui sono assunti ed inquadrati. Abbiamo già registrato la cosa anche in occasione della rilevazione precedente ed allora avevamo proposto che vi fosse una presenza di differenti gradi di specificità interni al mediare a cui dare un'interpretazione distintiva<sup>48</sup>. Si diceva che con mediazione interculturale si intendesse *l'interfacciarsi con le persone e i servizi nei contesti più comuni o per risolvere situazioni (anche conflittuali) di vita quotidiana e dove gli aspetti valoriali legati alla cultura di provenienza assumono contorni più generali. In quanto pratica più comune, che non significa meno qualificata, anche per effetto dei sempre più complicati intrecci culturali, è destinata a togliere spazio alla mediazione culturale (che per certi aspetti assume una connotazione socialmente superata). Si passa poi alla mediazione linguistico-culturale quando i contesti si fanno un poco più specifici e dove è necessario, in primo luogo, assicurare una buona comprensione, terminologica ma anche normativa, delle richieste delle parti (esempio a scuola, nei tribunali, negli sportelli dove si fanno le pratiche per i permessi di soggiorno). Infine, si entra nella specificità della mediazione culturale che assume caratteristiche più specialistiche e dove oltre allo spiegarsi ed al comprendersi occorre anche accettare di avviare percorsi di trasformazione culturale (è il caso, ad esempio, dei servizi consultoriali, dei servizi sociali professionali, per richiedenti asilo o per la protezione delle vittime di tratta o violenza)*<sup>49</sup>. È del tutto evidente che dopo oltre undici anni questa distinzione, anche a dispetto delle discussioni e dei cambiamenti di tipo formale, sia ancora fortemente sentita ed introiettata da una parte, certo minoritaria ma significativa, di mediatori.

### 3.3.5. I luoghi della mediazione

Ma anche alla luce di quanto appena riportato, in quali ambiti lavorano i mediatori intervistati? Si potrebbe dire, e da quanto riportato nelle premesse era lecito attenderselo, che operano in modo sempre più trasversale e sovente in più dei tre ambiti di servizi per cui abbiamo chiesto indicazione. Sono infatti relativamente pochi, e spesso ciò dipende anche dalle ore per le quali sono contrattualizzati, quanti dichiarano di lavorare unicamente in un solo servizio (complessivamente 41 pari al 18,1% dei 227 rispondenti, dato sostanzialmente in linea con il 17,8% del 2009). Non solo, rispetto alla scorsa rilevazione,

<sup>48</sup> Secondo E. Melandri le definizioni si possono declinare in ordine decrescente rispetto al fattore linguistico e crescente rispetto a quello culturale. In tal modo le definizioni si dispongono (non gerarchicamente) in: mediatore linguistico-culturale, mediatore interculturale e mediatore culturale. Cfr. Melandri E., *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del mediatore culturale in ambito nazionale comunitario*, Isfol (materiale grigio), Roma, 2009, p. 9.

<sup>49</sup> “La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna”, op. cit., 2010, pag. 40.

si osserva anche una significativa riduzione di quanti, pur operando in servizi diversi, operano nello stesso settore. Questo in particolare occorre, sia pur solo per 23 individui e non necessariamente sempre nel medesimo territorio, per coloro che si muovono nell'ambito dei servizi sanitari<sup>50</sup>.

Alla luce di quanto detto è facile individuare, pur nelle diverse composizioni degli impegni quotidiani, i 3 settori prevalenti di attività: quello scolastico-educativo (da intendersi in senso lato ovvero rivolto anche all'alfabetizzazione degli adulti ed all'educazione all'interculturalità); quello sanitario e, infine, quello sociale e di orientamento (tabella 9).

Una considerazione rispetto al genere: pur se la componente maschile continua a concentrarsi sui servizi non prettamente sanitari, tuttavia, rispetto al 2009 si osservano alcuni cambiamenti. Se allora gli uomini si concentravano per l'80% tra sportelli e servizi scolastico-educativi, in questi stessi ambiti lavorativi la presenza maschile odierna è solo pari al 66% della coorte degli uomini rispondenti. Coorte che, in particolare, aumenta la propria presenza certamente in sanità ma in misura ben maggiore nei servizi di accoglienza residenziale ed in particolare nei CAS<sup>51</sup>.

Tabella 9 - Ambiti di mediazione, principali e sussidiari, in cui prestano la loro attività i mediatori e le mediatrici rispondenti. *Nota: le percentuali sono state calcolate con riferimento ai 227 rispondenti. Ammesse fino a 3 possibilità di risposta in ordine di importanza*

	Frequenze	Percentuali
Scuola e servizi educativi	99	43,6
Servizi sanitari territoriali	73	32,2
Centri salute stranieri	68	30,0
Ospedali e PS	66	29,1
sportello stranieri/sportello sociale	52	22,9
accoglienza abitativa/CAS	43	18,9
Siproimi/Sprar/SAI	40	17,6
Servizio sociale professionale	37	16,3
Accoglienza e orientamento sociale	31	13,7
MSNA (no Siproimi/SAI)	24	10,6
Carcere	11	4,8
Unità di strada	6	2,6

Come si diceva, coloro che operano unicamente nei servizi sanitari sono circa 1/10 dei rispondenti (23). Se a questi però si assommano anche quanti operano in modo sussidiario in ospedali, poliambulatori e consultori, il numero complessivo di quanti lavorano (principalmente) in sanità raggiunge gli 81 pari al 35,7% (numeri importanti ma significativamente lontani dai 103 pari al 48% dei rispondenti del 2009).

I mediatori che dichiarano invece che tra i primi 3 ambiti di intervento ci sono i servizi educativi sono 99. Anche in questo caso, rispetto al 2009, c'è una certa contrazione della concentrazione lavorativa (allora erano 133 pari al 62,1%)

<sup>50</sup> Nel 2009 risultavano operare in servizi diversi ma comunque in ambito sanitario in 35. Allora inoltre vi erano 36 mediatori che si muovevano unicamente tra i vari servizi di accoglienza, informazione e orientamento sociale, una modalità quest'ultima che oggi è del tutto scomparsa.

<sup>51</sup> Nei CAS i mediatori uomini sono il 50% di chi dichiara di operare in queste strutture e rappresentano oltre il 30% dei mediatori maschi rispondenti alla presente rilevazione.

Naturalmente, se le tradizionali mediazioni in campo didattico o sanitario escono dal novero degli interventi principali, alla ribalta salgono le attività di mediazione realizzate in altri ambiti ed in particolare nelle reti di accoglienza abitativa e per i titolari e richiedenti protezione internazionale ma anche nel servizio sociale professionale. Proprio con riferimento a questo ultimo ambito, l'interpretazione data nel 2009 dello scarso numero di mediatori che allora dichiaravano una forma prevalente di impegno in questi servizi (erano solo 6), era quella che probabilmente nei servizi sociali vi fosse una diversa sensibilità alla lettura ed all'interpretazione dei bisogni rispetto a quanto avvenisse altrove<sup>52</sup>. Undici anni dopo, la crescita del numero dei mediatori che affermano di essere impegnati in questi servizi farebbe pensare ad un forte cambiamento sia di approccio che di bisogni. Cambiamenti che potrebbero spiegarsi da un lato, con i numerosi arrivi degli ultimi anni correlati ai flussi non programmati, agiti spesso da soggetti scarsamente alfabetizzati, parlanti lingue nuove e con varie situazioni di disagio socioeconomico connesse a status giuridici precari. Dall'altro, dall'accelerazione di modalità di accesso e fruizioni di servizi sociali ed educativi sempre più "smart" (richieste di iscrizioni o di partecipazione ai bandi attraverso applicativi web, richieste di ISEE, necessità di PEC, SPID, ecc.) che devono essere spiegate ed accompagnate.

Tabella 10 - Ente di afferenza del servizio/progetto per il quale si opera l'attività di mediazione, principale

	Frequenze	Percentuali
Aziende Sanitarie	69	30,8
Servizi comunali (anche associati)	39	17,4
Ente di privato sociale convenzionato	38	17,0
ASP o Aziende speciali pubbliche	25	11,2
Enti Scolastici	19	8,5
Articolazioni territoriali Ministero Interno/Ministero giustizia	17	7,6
Associazioni Temporanea di Scopo tra vari attori pubblici/privati	11	4,9
Più Enti pubblici di diversa natura	4	1,8
Centro per l'impiego/ agenzia per il lavoro	2	0,9
Totale	224	100
Non sa/Non risponde	18	

La conseguenza della pluralità, complessità e modalità delle attività di mediazione, associata alla varietà, nell'agire quotidiano, dei vari settori o ambiti settoriali di impiego (servizi informativi, scolastici o sanitari), comporta il poter esperire variazioni sia territoriali ma anche di logistica (spostamento tra vari uffici) e di committenza anche giornaliera.

<sup>52</sup> Allora si affermava che "Ponendosi ad esempio a confronto con i servizi sanitari, nel servizio sociale la necessità di capire il bisogno dichiarato non ha la stessa coerenza (...), la lettura dei bisogni passa prima dalla relazione di fiducia e dal valutare la domanda espressa rispetto a quella latente. Forti della possibilità di poter disporre di tempi più lunghi, è dunque probabile che gli operatori dei servizi sociali abbiano sviluppato forme di competenze culturali capaci di porli in relazione diretta con gli utenti e tali da richiedere l'intervento dei mediatori solo per le situazioni più complesse o dove le competenze linguistico-comunicative dell'operatore sociale non siano adeguate. Tuttavia, in questo è anche bene non sottovalutare il ruolo di filtro che hanno gli sportelli sociali e quelli informativi per stranieri che sovente istruiscono, in via preliminare, molte delle pratiche che poi processano i servizi sociali professionali" cfr.: La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna", op. cit., 2010, pag. 42.

re. Per descrivere la cosa con un esempio, si può pensare ad un mediatore che, assunto da una cooperativa, può operare la mattina presso un'azienda sanitaria ed il pomeriggio altrove, magari presso una struttura di accoglienza comunale, per un progetto educativo coordinato dal CPIA e il giorno dopo andare in questura per una pratica per tratta o grave sfruttamento lavorativo.

Guardando alla collocazione rispetto all'attività svolta in via principale, che si ricorda non è quasi mai esclusiva ma una tra altre, si osserva una notevole varietà di servizi in cui si opera. Stante i cambiamenti sia organizzativi che istituzionali occorsi negli ultimi anni (dal rafforzamento delle competenze delle ASP alla riduzione di quelle delle Province, il consolidamento di partenariati pubblici o pubblico privato per la gestione dei progetti come, ad esempio, quelli a valere sul FAMI) non sono possibili confronti con quanto rilevato nel 2009.

Degno di comparazione è invece quanto viene dichiarato rispetto a da chi dipendono contrattualmente, che come già previsto, ha avuto una forte accelerazione a favore dei soggetti del privato sociale. Sono infatti il 76% dei rispondenti coloro che lavorano per cooperative sociali (+22% rispetto al 2009) a cui si aggiungono un 11% circa di quanti operano per conto di Fondazioni, Onlus o associazioni di promozione sociale. Rispetto proprio alle associazioni si osserva un calo significativo della loro presenza da attribuirsi in gran parte al loro ridimensionamento spesso dovuto alla necessità di trasformarsi in soggetti in operatori economici con personalità giuridica per poter partecipare ai bandi di gara degli enti pubblici.

L'effetto di polarizzazione dell'offerta mediatrice verso le cooperative e il privato sociale in genere, conseguentemente, e per i motivi più volte detti, fa crollare il numero di quanti dichiarano di avere vincoli contrattuali diretti con la Pubblica Amministrazione. Sono, infatti, solo 17 i mediatori che operano direttamente con Enti pubblici, complessivamente intesi, che in termini percentuali rappresentano il 7,0%, ovvero meno della metà di quanto dichiarato nel 2009.

Tabella 11 - Ente di appartenenza con il quale si è stipulato il contratto per lo svolgimento dell'attività di mediazione (reale datore di lavoro)

	Frequenze	Percentuali	% 2009
Cooperativa sociale	184	76,0	51,9
Impresa privata non cooperativa	6	2,5	2,3
Associazione	16	6,6	20,6
Fondazione/Ente privato ONLUS	11	4,5	3,3
Enti locali	8	3,3	11,2
Azienda Sanitaria	6	2,5	2,8
ASP/Consorzio Servizi Sociali pubblici/Unione Comunale/ Ente pubblico di diritto privato	3	1,2	3,3
Agenzia interinale	6	2,5	4,7
Non ho un datore fisso/altro	2	0,8	
Totale	242	100	

### 3.3.6. I gradi di soddisfazione del mediatore oggi

Quanto descritto, appena sopra ed altrove, rispetto ai significativi cambiamenti lavorativi intercorsi negli ultimi anni (sia di ambito contrattuale, che di orari oltre che di campi e luoghi di intervento) come impatta sulla percezione della condizione lavorativa? Lo abbiamo chiesto e le risposte ci dicono che è meglio fare il mediatore oggi rispetto a quanto non fosse 5 anni fa. Un miglioramento medio generale, che se osservato in modo multidimensionale<sup>53</sup>, coinvolge sia chi è stato assunto da poco (e che naturalmente confronta la sua attuale condizione con le proprie aspettative più che su dati esperienziali) ma in particolare chi lavora da più tempo e che si fa più deciso soprattutto in relazione a motivazioni personali, riconoscimento professionale e possibilità di carriera, quest'ultima in particolare per gli uomini. Pur se in modo meno deciso, anche rispetto alla remunerazione "l'outlook" appare positivo. In questo caso tuttavia nell'analizzare i dati, abbiamo osservato che la variabile di genere polarizza più che altrove il giudizio. In termini più generali, gli uomini, infatti, appaiono più soddisfatti delle donne, ma lo sono in modo leggermente più deciso in relazione alla retribuzione dove invece le donne danno un giudizio più neutro. Ma come abbiamo visto, gli uomini lavorano mediamente più delle donne e dunque verosimilmente accedono a redditi proporzionalmente più alti.

Appare invece interessante, se volgiamo lo sguardo in particolare sui soli livelli di insoddisfazione, come i più critici siano quelli che operano da meno di 5 anni. Un dato che merita attenzione soprattutto perché può nascondere aspettative deluse e che appare, a questo punto, in contrasto con lo speculare maggior soddisfazione di quanti operano da molto più tempo. Tuttavia va anche ricordato che proprio tra quanti lavorano da meno tempo troviamo molti di coloro che operano in modo occasionale.

Tavola 3 - Confronto della situazione lavorativa attuale rispetto a quella di 5 anni fa (valori assoluti e percentuali – evidenziati in grassetto i valori modal)

	1 molto peggiore	peggiore	uguale	migliore	5 molto migliore	punteggio medio (valore di cut-off=3)
Motivazioni personali	5	18	71	<b>85</b>	63	3,8
	2,1%	7,4%	29,3%	35,1%	26,0%	
Riconoscimento profes- sionale	11	35	<b>82</b>	<b>82</b>	32	3,4
	4,5%	14,5%	33,9%	33,9%	13,2%	
Carriera	13	34	79	<b>86</b>	30	3,4
	5,4%	14,0%	32,6%	35,5%	12,4%	
Stabilità contrattuale	19	36	<b>98</b>	59	30	3,2
	7,9%	14,9%	40,5%	24,4%	12,4%	
Remunerazione	18	44	<b>104</b>	55	21	3,1
	7,4%	18,2%	43,0%	22,7%	8,7%	

<sup>53</sup> In sede di analisi i livelli di soddisfazione/insoddisfazione, sono stati comparati in modo multidimensionale per genere e anzianità di servizio. Per questioni di discorsività non vengono riportate le tabelle relative a dette comparazioni.



## 3.4. Le esperienze professionali e formative

### 3.4.1. L'esperienza in ambito migratorio

Dopo aver visto gli aspetti legati alle modalità di lavoro ed alla tipologia di committenze ed impieghi, merita sicuramente un approfondimento la parte legata alle caratteristiche individuali di tipo professionale. Osserviamo perciò quelle che sono le competenze acquisite per il lavoro, sia di tipo formale e sia, per quanto possibile, non formali ed informali (esperienze formative e vissuti esperienziali) dei mediatori intervistati.

Rimarchiamo, come prima cosa, che il lavoro del mediatore non è esclusivamente coincidente con l'essere sempre fisicamente presente a fianco dell'utente straniero. L'intervento diretto, ovvero con una relazione interpersonale coi migranti, infatti, pur se prevalente, è sostanzialmente coincidente con la gran parte del lavoro quotidiano solo per il 40,5% dei rispondenti. Ciò è perfettamente in linea con il 41% rilevato nel 2009. Tuttavia, rispetto a undici anni fa sono aumentati coloro che ritengono che lavorare con gli stranieri oltre a non essere l'aspetto esclusivo, non sia nemmeno più l'aspetto prevalente ma solo una componente importante del lavoro quotidiano (30,6% vs 25,8%).

Grafico 10 - Rilevanza degli interventi diretti con le persone straniere immigrate nell'ambito delle azioni mediatriche



Per la maggior parte dei mediatori, dunque, il lavoro di coordinamento, *back-office* e di dialogo con altre figure e uffici si conferma importante tanto quanto le competenze linguistiche e relazionali. E proprio queste ultime, in realtà, assumono una grande importanza non più solo rispetto all'utenza ma anche rispetto alle modalità di organizzazione dei servizi e alle forme con cui ci si interfaccia ogni giorno con i vari attori pubblici e privati.

Grafico 11 - Anzianità professionale nel campo migratorio dichiarata dai mediatori intervistati



Poiché le capacità relazionali e di lavoro di rete in un campo come quello migratorio non sono normalmente acquisite nei percorsi formativi formali ma, anzi, sono più spesso frutto delle diverse esperienze agite nel lavoro di ogni giorno, sul campo, abbiamo chiesto anche in questa occasione informazioni sulle esperienze maturate con l'utenza straniera in senso più lato, ovvero prescindendo quindi dal profilo di mediatore. E da quest'ultimo punto di vista la realtà emiliano-romagnola sembra decisamente ben strutturata.

Sostanzialmente in linea con quanto rilevato 11 anni fa, oltre il 70% dei mediatori opera nell'ambito dell'immigrazione (quindi non solo in quello strettamente connesso alla sola attività di mediazione) da almeno 3 anni (60% se si considerano solo quanti operano da più di 5 anni). Rimarchevole, tuttavia, ma ampiamente attendibile anche in relazione all'anzianità anagrafica e di servizio, il fatto che oggi ben il 38,4% degli intervistati risponda che opera da oltre 10 anni contro il 17,5% del 2009.

Se però dalle esperienze professionali si passa a quelle agite in modo volontaristico nel mondo dell'immigrazione, osserviamo che poco meno di 2/3 ha avuto o ha in corso esperienze di questo tipo. Un dato che risulta in significativa contrazione rispetto al 2009 quando solo poco più di un quarto dichiarava non avere mai fatto esperienze del genere e in particolare il 39% le stava svolgendo al momento dell'intervista.

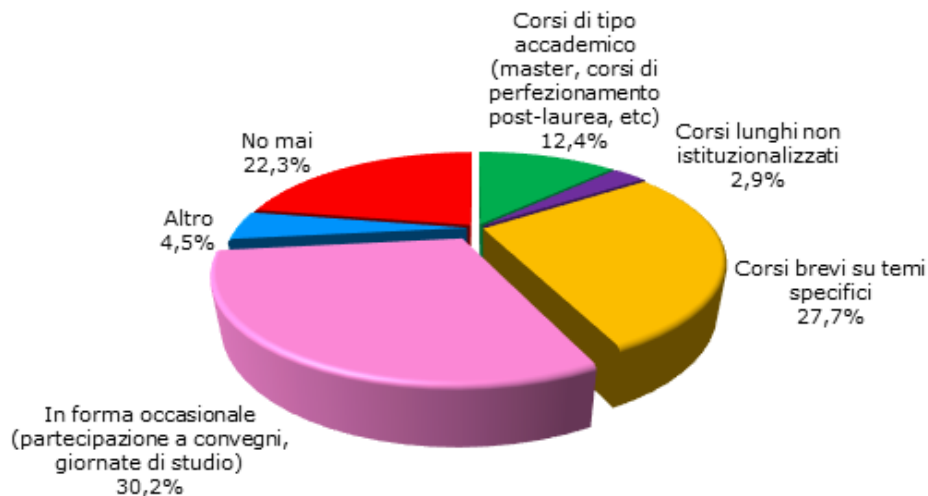
Grafico 12 - Esperienze di attività di volontariato nel campo migratorio dichiarata dai mediatori



A completezza del quadro si annota che si riduce rispetto al 2009 (passando da circa il 32% a meno del 20% odierno) il numero di quanti hanno avuto ulteriori precedenti esperienze professionali, formative o di cooperazione, nei paesi che oggi, prevalentemente in Africa o Asia, sperimentano flussi migratori rilevanti in arrivo o in partenza.

Rimandando l'approfondimento sulla formazione specifica per mediatori alle pagine a seguire, vale la pena però fare un *excursus* rispetto alle conoscenze, alla lettura e all'analisi dei fenomeni migratori genericamente intesi, così da completare la parte esperienziale *on the job* con quella più di formazione o di aggiornamento che, in questo caso, ci appare piuttosto rimarchevole. Solo 37 rispondenti dichiarano di non aver mai seguito attività formativa specifica sui temi migratori mentre un numero sostanzialmente analogo (36) ha invece frequentato corsi lunghi e strutturati che, per 23 di loro, si rivelano essere di tipo accademico (master, ecc.). Sono comunque 136 gli intervistati che hanno frequentato, almeno una volta, corsi brevi, convegni o giornate di studio sul tema migratorio.

Grafico 13 - Attività di formazione seguite nel campo dell'immigrazione dichiarata dai mediatori escludendo la formazione specifica di ambito mediatorio



### 3.4.2. I titoli di studio

Per completare la ricognizione sulle competenze, alziamo lo sguardo da quelle acquisite sul campo, per osservare ora quali sono stati i percorsi curricolari seguiti dai nostri intervistati, iniziando dal titolo di studio. Già alcune delle caratteristiche riportate nelle pagine precedenti (i buoni livelli di conoscenza di lingue altre rispetto a quella madre o le esperienze professionali pregresse svolte come docenti o interpreti) fanno presupporre alti gradi di scolarità che effettivamente viene riscontrata.

Grafico 14 - Ultimo titolo di studio dichiarato dai mediatori e dalle mediatrici che hanno risposto al questionario



Tuttavia, rispetto al 2009 la prima impressione è che i gradi di scolarità dichiarata siano diminuiti. Nonostante rimanga molto basso il numero dei rispondenti che dichiara di avere unicamente terminato la scuola dell'obbligo, questo valore è lievemente cresciuto rispetto alla precedente rilevazione (4,1% Vs 2,9%). Viceversa, se oggi il 48% degli intervistati ha una laurea, e di questi quasi il 6% ha anche un dottorato o un altro titolo post-laurea, la volta scorsa questo dato segnava rispettivamente il 55% e il 10%. Più stabile è il numero di rispondenti che dichiarano una laurea triennale che oggi sono circa l'11% contro il poco meno del 12% del 2009. Cresce invece in modo rilevante il numero di coloro che hanno terminato gli studi superiori passando dal 29,7% del 2009 al 37,2% di oggi.

Purtroppo, però, per 30 diplomati e 7 possessori di diploma universitario e 26 di laurea, la fatica educativa svolta nel paese extra UE di provenienza si rivela essere sconosciuta una volta giunti in Italia.

Grafico 15 - Paese di ottenimento, e suo eventuale riconoscimento, del titolo di studio dichiarato dai mediatori e dalle mediatrici che hanno risposto al questionario



Un dato che fortunatamente appare in miglioramento dal momento che nel 2009, solo tra i laureati, i casi di non riconoscimento dei titoli accademici acquisiti all'estero arrivava a 48. Del resto, crescono, come naturalmente era lecito attendersi, quanti dichiarano di aver conseguito il loro ultimo titolo di studio in Italia che passano dai 91 del 2009 ai 114 di oggi: 10 dei quali hanno conseguito una laurea triennale (+3 rispetto al 2009), 47 la laurea magistrale o di vecchio ordinamento (+13) e 12 il dottorato (-3). Interessante altresì annotare che calano in modo significativo quanti hanno conseguito il loro ultimo titolo di studio in un paese UE che passano dai 23 mediatori del 2009 ai soli 7 di oggi<sup>54</sup>.

### 3.4.3 La qualifica e le conoscenze

Oltre ad avere *curricula* scolastici mediamente alti ed essere piuttosto ben formati per operare nel campo delle politiche migratorie, andiamo ora a capire come si presentano in quello ben più professionalmente specifico. In relazione ai percorsi di formazione per mediatore si rileva da subito come poco o nulla appaia essere cambiato rispetto ad 11 anni fa. Come allora, infatti, i rispondenti tendono a disporsi in due gruppi: il primo, più corposo, ma sempre attorno al 60% dei rispondenti che può fregiarsi di un titolo ottenuto dopo aver seguito un corso apposito; il secondo, che raccoglie l'altro 40% di quei rispondenti che, pur con modalità eterogenee, si è sostanzialmente formato sul campo o comunque con percorsi personali.

Grafico 16 - Modalità con cui i mediatori e le mediatrici che hanno risposto al questionario hanno dichiarato di aver acquisito la propria specifica formazione in ambito mediatorio



Nella scorsa indagine avevamo nominato il primo gruppo mediatori *de jure* ed il secondo mediatori *de facto*. I mediatori ascrivibili al primo gruppo (*de jure*), hanno dunque frequentato corsi formativi strutturati *ad hoc* che, per la maggior parte dei casi, ha comportato un impegno superiore alle 300 ore (55,6%), per quanto siano relativamente numerosi quanti hanno frequentato corsi di durata inferiore (44,4%)<sup>55</sup>. Rispetto a questo primo gruppo va annotato che la durata media della formazione si è decisamente elevata. Nel 2009 infatti coloro che rispondevano di aver frequentato si una formazione specifica, ma inferiore alle 300 ore, era il 60,4%.

<sup>54</sup> Nel 2009, tra i 23 titoli di studio dichiarati conseguiti nella UE, 3 sono lauree brevi, 11 diplomi di laurea e 3 dottorati. Oggi sono 4 diplomi di laurea, 2 titoli di istruzione superiore e 1 dottorato.

<sup>55</sup> Tra questi trovano spazio coloro che, a seguito della formalizzazione delle competenze, hanno ottenuto numerosi crediti formativi che hanno loro concesso di frequentare per un numero inferiore di ore rispetto a quelle del piano di studi.

Tabella 12 - Tipologia di Ente organizzatore dei corsi di formazione appositi per mediatore

	Frequenze	Percentuali
Ente pubblico, o Ente accreditato o associazione della Regione Emilia-Romagna	101	58,0
Istituzioni accademiche o universitarie (es. laurea, master, corsi di perfezionamento post-laurea, etc)	21	12,1
Ente pubblico o Associazione di altra regione italiana	6	3,4
Altri Enti pubblici	6	3,4
Associazione o Ente pubblico all'estero	3	1,7
Dalla Cooperativa per la quale si opera	3	1,7
Non so	4	2,3
Totale dei frequentanti corsi appositi	144	100
<i>Non hanno frequentato corsi appositi</i>	98	
Totale	242	

I corsi frequentati, nel 58% dei casi, sono stati organizzati da Enti pubblici, Enti accreditati o associazioni della Regione Emilia-Romagna e, nel 3,4%, da Enti pubblici o associazioni di altre regioni. Queste informazioni, paragonate rispettivamente all'84,5% ed al 6,2% del 2009, ci mostrano un calo evidente dell'offerta corsuale proposta negli ultimi anni dal sistema della Formazione Professionale accreditata per il profilo in discussione<sup>56</sup>. Viceversa, crescono invece in modo inequivocabile coloro che si sono formati come operatori della mediazione presso le Università che passano da meno del 4% al 12,1%.

In quel gruppo che abbiamo definito di mediatori *de facto* troviamo quei rispondenti che, oltre ad aver maturato le loro competenze direttamente nel lavoro (il 22,7%, in crescita rispetto al 13,2% del 2009), hanno arricchito le loro competenze partecipando a convegni e/o giornate di studio (30, il 12,4%). Sono 13 (il 5,4% dei rispondenti, in calo rispetto al 9% del 2009) coloro che dichiarano di non avere seguito alcuna formazione specifica nell'ambito e che evidentemente non si sentono abbastanza confidenti di dichiararsi adeguatamente formati alla professione semplicemente perché la svolgono.

Nel corso delle interviste veniva chiesto a coloro che dichiaravano di aver seguito corsi formativi specifici per mediatori, quando lo hanno fatto e perché. Rispetto alla cronologia osserviamo una certa "freschezza" formativa che coinvolge una fetta pari al 39,5% di rispondenti che ha svolto la propria formazione negli ultimi 5 anni. Un secondo gruppo, piuttosto numeroso (29,2%) è composto invece da quanti si sono formati tra il 2005 e il 2010, ovvero appena dopo la definizione del primo profilo regionale di mediatore interculturale (Del. G.R. 2212/2004).

Interessante annotare che dai nostri incroci fatti in sede di analisi, sono almeno 60 i rispondenti con qualifica (il 41,6% dei formati al ruolo di mediatore) che hanno iniziato

<sup>56</sup> Alla scarsa offerta di corsi "a catalogo" liberamente organizzati nell'ambito della formazione professionale in Emilia-Romagna, hanno fatto da contraltare le più numerose proposte di validazione delle competenze e successiva integrazione dei debiti formativi necessari al raggiungimento della qualifica proposte agli Enti accreditati FP dalle cooperative a favore dei propri dipendenti.

ad operare come mediatore o mediatrice a partire dal 2010 o negli anni seguenti ma che hanno svolto il corso e conseguito la qualifica solo dopo aver iniziato a lavorare come mediatore. In altri termini nell'ultimo decennio in 60 sono passati dall'operare come mediatori "de facto", all'esserlo "de jure".

Tabella 13 - Periodo di frequenza del corso di formazione per mediatore, come dichiarato dai 144 rispondenti

	Frequenze	Percentuali
meno di 2 anni	21	14,6
più di 2 anni ma meno di 5 anni	36	25,0
più di 5 anni ma meno di 10 anni	22	15,3
più 10 anni ma meno di 15	42	29,2
15 anni e oltre	23	16,0
Totale	144	100

La scelta di seguire percorsi professionalizzanti per la maggior parte dei mediatori (52,2%) è stata fatta unicamente in modo volontario, come occasione di crescita e possibilità occupazionale. Vi è però un 40,4% per i quali è stata invece suggerita o favorita, quando non esplicitamente richiesta proprio dall'ente ove già operavano (il dato è sostanzialmente in linea con il 2009 quando erano il 42,7%). Da questo punto di vista è tuttavia interessante annotare come la formazione "forzata" dall'ente di appartenenza abbia in questi ultimi anni coinvolto un numero doppio di mediatori. Se nel 2009 infatti erano il 7% quanti dichiaravano di aver seguito una formazione su esplicita richiesta dell'ente di appartenenza, nel 2020 hanno opzionato questa risposta il 14% dei rispondenti.

Grafico 17 - Motivazioni dichiarate esser sottese alla scelta di seguire un apposito percorso formativo nell'ambito mediatorio



Va a questo proposito precisato come la formazione, in particolare per coloro che sono impiegati nelle cooperative, sia importante. Da un lato fa parte dei reciproci obblighi contrattuali legati all'aggiornamento ed alla formazione permanente, ma dall'altro costituisce un elemento della qualità dell'offerta e che le cooperative propongono in sede di gara alle stazioni appaltanti. Inoltre, poiché in sede di gara le imprese devono dichiarare di mettere a disposizione del committente un certo numero di collaboratori qualificati,

ecco che, qualora non ne avessero a sufficienza, sono indotti a spingere i propri dipendenti a qualificarsi formalmente<sup>57</sup>.

Per completare il tema della formazione, e in particolare quella strettamente connessa al proprio operare professionale, il questionario chiedeva di indicare se gli intervistati avessero mai svolto attività di docenza in corsi o seminari su mediazione o su immigrazione. Una domanda che sottende un riconoscimento di ruolo e di professionalità, anche personale, da parte di altri professionisti o in contesti operativi e disciplinari più ampi. Esattamente come nel 2009 sono stati il 49,2% (119) dei rispondenti coloro che sono saliti almeno una volta in cattedra ma rispetto alla rilevazione precedente le attività risultano molto più diluite ed occasionali<sup>58</sup>.

Tavola 4 - In quali ambiti si vorrebbero migliorare le attuali conoscenze per meglio operare nel servizio in cui si resta la propria attività? (valori assoluti e percentuali – evidenziati in grassetto i valori modalì)

Grado di importanza	Per nulla importante							Molto importante		punteggio medio (valore di cut-off=4)
	1	2	3	4	5	6	7			
Conoscenza di legislazione, norme e procedure	15	18	18	25	30	36	<b>100</b>	5,3		
	6,2%	7,4%	7,4%	10,3%	12,4%	14,9%	41,3%			
Conoscenza delle reti di servizi del territorio	17	22	11	17	36	36	<b>103</b>	5,3		
	7,0%	9,1%	4,5%	7,0%	14,9%	14,9%	42,6%			
Conoscenze dei paesi di origine dei nuovi immigrati e delle loro culture	18	22	13	30	30	42	<b>87</b>	5,1		
	7,4%	9,1%	5,4%	12,4%	12,4%	17,4%	36,0%			
Conoscenze specifiche del settore di intervento (es. didattica nel caso di insegnamento della lingua, etc.)	14	12	26	32	32	44	<b>82</b>	5,1		
	5,8%	5,0%	10,7%	13,2%	13,2%	18,2%	33,9%			
Conoscenze relative ai processi migratori	15	20	24	32	39	52	<b>60</b>	4,9		
	6,2%	8,3%	9,9%	13,2%	16,1%	21,5%	24,8%			
Relazioni d'aiuto, counseling	12	18	24	31	43	48	<b>66</b>	4,9		
	5,0%	7,4%	9,9%	12,8%	17,8%	19,8%	27,3%			
Conoscenza delle lingue degli immigrati	22	28	22	25	31	24	<b>90</b>	4,8		
	9,1%	11,6%	9,1%	10,3%	12,8%	9,9%	37,2%			
Conoscenza dei principali precetti delle diverse religioni	27	25	24	29	38	34	<b>65</b>	4,6		
	11,2%	10,3%	9,9%	12%	15,7%	14,0%	26,9%			
Conoscenza delle implicazioni legate ai cicli di vita (nascita, vecchiaia, salute, malattia, morte)	24	23	23	36	<b>51</b>	35	50	4,5		
	9,9%	9,5%	9,5%	14,9%	21,1%	14,5%	20,7%			
Conoscenza delle forme parentali	37	25	26	32	43	34	<b>45</b>	4,2		
	15,3%	10,3%	10,7%	13,2%	17,8%	14,0%	18,6%			

<sup>57</sup> Si ricorda che ai sensi dell'Art. 41 della L.R. 2/2003 in Emilia-Romagna le gare d'appalto per l'acquisizione e l'affidamento dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-assistenziali vanno fatte provvedendo a valutare le offerte secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, considerando il fattore prezzo con un peso inferiore al 50% del peso complessivo, prevedendo così che il restante 50% (minimo) sia costituito da componenti tecniche e qualitative delle quali l'ingaggio di personale "con qualifica" ne costituisce una delle più importanti.

<sup>58</sup> Sono pochi quanti lo fanno in modo sistematico (12) o abbastanza di frequente (17) mentre sono significativamente in numero maggiore coloro che lo fanno con una certa regolarità, più di una volta l'anno (33) o occasionalmente (57).



A chiusura di questa sezione dedicata alla formazione ed alla preparazione professionale riportiamo a seguire una serie di giudizi ed indicazioni rispetto a cosa si ritenga più o meno importante per il proprio miglioramento delle competenze e conoscenze possedute così da meglio operare dove il singolo mediatore presta servizio. Abbiamo chiesto di posizionarsi su una scala da 1 a 7 rispetto a una serie di affermazioni (1 per nulla importante, 7 estremamente importante, cut-off 4).

Osservando la tavola 4, pur se tutte le questioni poste vengono giudicate importanti (il punteggio medio supera sempre il cut-off) appare però evidente che non lo sono nello stesso modo. Vengono giudicate via via sempre "meno" importanti quelle competenze che dalla conoscenza tecnica, giuridica o organizzativa, si muovono verso aspetti più "antropologici". La cosa naturalmente può essere spiegata dal fatto che mentre i mediatori portano essi stessi nel lavoro una robusta dote di conoscenze e competenze sociali, linguistiche, culturali e relazionali, delle quali possono sentire solo un bisogno relativo, altra cosa è invece avere una puntuale ed aggiornata conoscenza delle norme e delle reti dei servizi territoriali e delle modalità organizzative nel e tra i/il servizi/o. E questo a maggior ragione quando le pratiche di lavoro sono sempre più diversificate e mobili sia territorialmente che negli ambiti di intervento, per non dire dei riferimenti normativi che sono costantemente in mutamento.

### 3.5. Strumenti di lavoro, giudizi e punti di vista professionali

Come undici anni fa abbiamo pensato di fare un approfondimento sia sugli strumenti utilizzati per il lavoro quotidiano che sui punti di vista personali, connessi ad aspetti ed atteggiamenti legati alla professione, così da far emergere alcuni stimoli e giudizi propri degli operatori della mediazione.

Iniziando dalla cassetta degli attrezzi professionali, rispetto al 2009 ci si attende già una vera e propria rivoluzione soprattutto in relazione all'utilizzo delle tecnologie digitali. Certo la coincidenza delle interviste con la prima emergenza Covid-19 esalta ed amplifica questa "rivoluzione" ma sappiamo però che era già in corso da qualche tempo, pur se con modalità meno visibili.

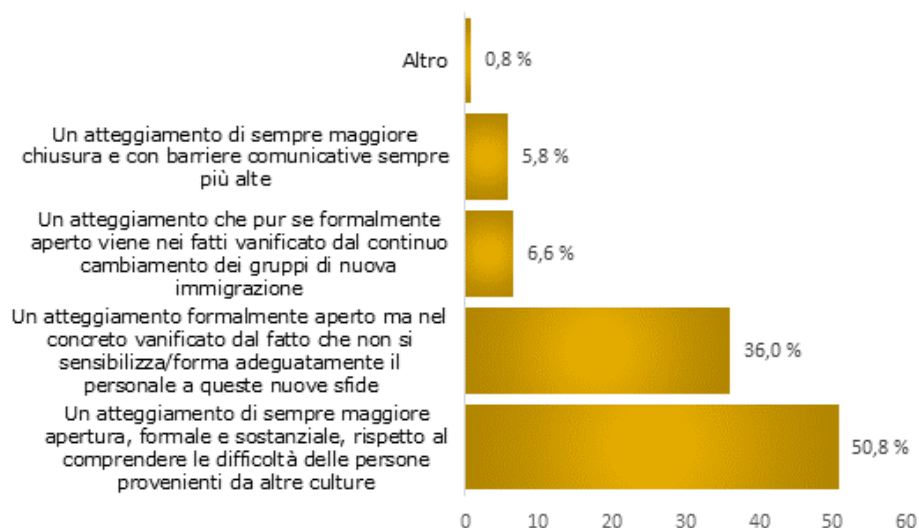
La relazione faccia a faccia, naturalmente, rimane il principale "strumento" con cui di fatto operano tutti gli intervistati ma osserviamo che il 62% dei rispondenti ha negli ultimi 3 anni, almeno occasionalmente, operato attraverso una videoconferenza (e sicuramente, al momento in cui scriviamo, saranno molti di più. In ogni caso erano meno dell'8% nel 2009). E se sono sempre più numerosi coloro che utilizzano *device* quali smartphone o tablet, di contro si tende ad usare meno spesso il telefono.

Tabella 14 - Modalità e strumenti con cui si è operato più le prestazioni di mediazione negli ultimi 3 anni

	sempre	spesso	qualche volta	mai	totale
	Valori assoluti				
Telefono	13	83	133	13	242
Relazione faccia a faccia in presenza	175	60	6	1	242
Tablet/smartphone	6	32	119	85	242
Interfaccia remota via web (chat, video conferenza, etc.)	4	34	112	92	242
	Valori percentuali				
Telefono	5,4	34,3	55	5,4	100
Relazione faccia a faccia in presenza	72,3	24,8	2,5	0,4	100
Tablet/smartphone	2,5	13,2	49,2	35,1	100
Interfaccia remota via web (chat, video conferenza, etc.)	1,7	14	46,3	38,0	100

Spostando l'attenzione dagli strumenti di lavoro a quelle che sono le reti reali di lavoro, costituite da servizi, enti ed associazioni con cui i mediatori si interfacciano ed interconnettono nel lavoro quotidiano, abbiamo chiesto di evidenziare quali, a loro giudizio, sono gli elementi di criticità che li potrebbero caratterizzare. Questo in particolare, rispetto alle modalità con cui i servizi interagiscono con l'utenza straniera, sia rispetto agli atteggiamenti che ai gradi di apertura (grafico 18). La prima annotazione da fare è che rispetto ad undici anni fa gli atteggiamenti sembrano essere decisamente migliorati. Se in passato il 52% dei mediatori riteneva che i servizi avessero un *atteggiamento formalmente aperto ma nel concreto vanificato dal fatto che non si sensibilizza/forma adeguatamente il personale a queste nuove sfide*, oggi con numeri sostanzialmente uguali (50,8%) indica che c'è un *atteggiamento di sempre maggiore apertura, formale e sostanziale, rispetto al comprendere le difficoltà delle persone provenienti da altre culture*.

Grafico 18 - Atteggiamenti percepiti dai mediatori e dalle mediatrici circa le modalità agite dal personale dei servizi che si relazionano con gli immigrati



Anche rispetto agli *atteggiamenti di chiusura e di barriere comunicative* appare una situazione di netto miglioramento passando dal 9,4% di chi lo evidenziava nel 2009 al 5,8% di chi ritiene che questo accada ai giorni nostri. La stessa cosa vale con riferimento a quanti ritengono che gli atteggiamenti di apertura siano vanificati dai cambiamenti connessi ai cambiamenti dei flussi migratori, dal momento che questi ultimi inducono a ri-processare e rimettere in discussione quanto dato per acquisito. Questo giudizio è oggi condiviso dal 6,6% dei rispondenti, in contrazione rispetto all'8,9% di undici anni fa.

Sempre facendo riferimento agli ambienti e alle reti in cui si lavora, abbiamo chiesto ai mediatori quali, a loro giudizio, sono le carenze che hanno i colleghi che pur operando nello stesso ambiente, svolgono altre professioni. Anche in questo caso, come abbiamo fatto per avere informazioni su quali competenze e conoscenze sono loro necessarie per meglio operare (cfr. tavola n. 5) abbiamo chiesto di posizionare il loro giudizio su una scala da 1 a 7 rispetto a una serie di affermazioni (dove 1 è "per nulla problematica" e 7 è "estremamente problematica", cut-off 4). Pur in un contesto di problematicità "media", nel senso che non ci si discosta molto dal valore di cut-off (max. +0,5 o -0,5) è interessante vedere come al contrario di quanto assunto per sé, qui i colleghi vengono dipinti con competenze più "robuste" rispetto alle conoscenze normative, organizzative e specifiche rispetto all'ambito di intervento. Viceversa, sono giudicate più problematiche la mancanza di conoscenza delle lingue e delle informazioni culturali e geopolitiche.

Tavola 5 - Carenze percepite del personale impiegato nei servizi dove i mediatori operano rispetto a: (valori assoluti e percentuali – evidenziati in grassetto i valori modali)

Grado di problematicità	Per nulla problematica							Molto problematica	punteggio medio (valore di cut-off=4)
	1	2	3	4	5	6	7		
Informazioni sui paesi di origine degli immigrati e delle loro culture	33 13,6%	27 11,2%	26 10,7%	22 9,1%	30 12,4%	46 19,0%	<b>58</b> 24,0%	4,5	
Conoscenza delle lingue degli immigrati	37 15,3%	24 9,9%	37 15,3%	14 5,8%	37 15,3%	27 11,2%	<b>66</b> 27,3%	4,4	
Conoscenze relative ai processi migratori	26 10,7%	38 15,7%	<b>43</b> 17,8%	39 16,1%	34 14,0%	34 14,0%	28 11,6%	4	
Conoscenza dei principali precetti delle diverse religioni	37 15,3%	33 13,6%	31 12,8%	<b>45</b> 18,6%	35 14,5%	28 11,6%	33 13,6%	3,9	
Capacità di comunicare e relazionarsi con le persone	40 16,5%	38 15,7%	34 14,0%	29 12,0%	<b>49</b> 20,2%	33 13,6%	19 7,9%	3,8	
Conoscenza di legislazione, norme e procedure	34 14,0%	40 16,5%	<b>42</b> 17,4%	33 13,6%	30 12,4%	34 14,0%	29 12,0%	3,8	
Conoscenze specifiche del settore di intervento (es. didattica nel caso di insegnamento della lingua, etc.)	37 15,3%	24 9,9%	37 15,3%	14 5,8%	37 15,3%	27 11,2%	<b>66</b> 27,3%	3,8	
Conoscenza delle reti di servizi del territorio	<b>46</b> 19,0%	37 15,3%	41 16,9%	43 17,8%	31 12,8%	21 8,7%	23 9,5%	3,5	

A conclusione della ricognizione, riprendendo alcune suggestioni emerse nel 2009, abbiamo chiesto una serie di opinioni su alcuni aspetti identitari e in qualche modo "etici" della professione. Allora, ad esempio, cominciava a profilarsi come discutibile uno dei requisiti fino ad allora ritenuti sacri, ovvero che il mediatore dovesse essere necessariamente uno straniero. Emergeva infatti che la condizione di migrante potrebbe favorire e può aiutare ad operare nella mediazione ma non può rappresentarne la *conditio sine qua non*.

Tavola 6 - Gradi di accordo su affermazioni legate agli specifici professionali della mediazione (valori assoluti e percentuali – evidenziati in grassetto i valori modalì)

Grado di accordo	Per nulla d'accordo							Molto d'accordo		punteggio medio (valore di cut-off=4)
	1	2	3	4	5	6	7			
La mediazione è efficace solo se fatta con modalità faccia-a-faccia	27 <i>11,2%</i>	24 <i>9,9%</i>	24 <i>9,9%</i>	30 <i>12,4%</i>	37 <i>15,3%</i>	<b>54</b> <i>22,3%</i>	46 <i>19,0%</i>		4,5	
La mediazione interculturale è solo un passo verso altre pratiche di mediazione più mirate alle relazioni di comunità	27 <i>11,2%</i>	24 <i>9,9%</i>	34 <i>14,0%</i>	27 <i>11,2%</i>	44 <i>18,2%</i>	36 <i>14,9%</i>	<b>50</b> <i>20,7%</i>		4,4	
La mediazione culturale è una specializzazione della mediazione interculturale	23 <i>9,5%</i>	28 <i>11,6%</i>	45 <i>18,6%</i>	37 <i>15,3%</i>	23 <i>9,5%</i>	37 <i>15,3%</i>	<b>49</b> <i>20,2%</i>		4,3	
La mediazione può essere praticata solo da persone che hanno sperimentato cosa significa essere migranti	<b>60</b> <i>24,8%</i>	22 <i>9,1%</i>	23 <i>9,5%</i>	29 <i>12,0%</i>	36 <i>14,9%</i>	23 <i>9,5%</i>	49 <i>20,2%</i>		3,9	
Di fronte a due modi di vedere, in linea di massima va dato maggior peso alla cultura di chi è ospite	<b>63</b> <i>26,0%</i>	35 <i>14,5%</i>	35 <i>14,5%</i>	37 <i>15,3%</i>	24 <i>9,9%</i>	19 <i>7,9%</i>	29 <i>12%</i>		3,4	
La mediazione interculturale tra due persone straniere è meno complicata che tra uno straniero e un italiano	<b>74</b> <i>30,6%</i>	46 <i>19,0%</i>	29 <i>12,0%</i>	26 <i>10,7%</i>	22 <i>9,1%</i>	19 <i>7,9%</i>	26 <i>10,7%</i>		3,2	
La mediazione interculturale ha senso solo dove ci sono poche e ben definite culture. In Italia è molto più importante la mediazione linguistica	<b>90</b> <i>37,2%</i>	32 <i>13,2%</i>	25 <i>10,3%</i>	23 <i>9,5%</i>	29 <i>12,0%</i>	11 <i>4,5%</i>	32 <i>13,2%</i>		3,1	
Le pratiche mediatriche suppongono un approccio equidistante, per questo non si può fare i mediatori a lungo	<b>95</b> <i>39,3%</i>	42 <i>17,4%</i>	25 <i>10,3%</i>	30 <i>12,4%</i>	30 <i>12,4%</i>	10 <i>4,1%</i>	10 <i>4,1%</i>		2,7	
La mediazione interculturale serve solo in caso di conflitti	<b>157</b> <i>64,9%</i>	34 <i>14,0%</i>	12 <i>5,0%</i>	11 <i>4,5%</i>	8 <i>3,3%</i>	5 <i>2,1%</i>	15 <i>6,2%</i>		2,0	

Nel proporre la batteria di affermazioni su cui rispondere, anche in questa occasione abbiamo chiesto di posizionare il giudizio sulla base di una scala che, tuttavia, questa volta non è stata graduata su dieci gradazioni bensì da 1 a 7 (dove 1 è "per nulla d'accordo" e 7 è "del tutto d'accordo", *cut-off* 4).

È interessante osservare che, a parte proprio il grado di accordo sull'affermazione relativa alla necessità di avere un background migratorio che si colloca sostanzialmente sulla linea di *cut-off* (la moda dei rispondenti, 60, è tuttavia sull'opzione "per nulla d'accordo")<sup>59</sup>, per tutte le altre affermazioni il giudizio appare piuttosto netto e pare confermare, anche sul fronte dei protagonisti della mediazione, che le sole esperienze migratorie, pur se necessarie, non sono sufficienti senza competenze, attitudini e motivazioni<sup>60</sup>. Sul versante "accordo", questo giudizio lo si dà rispetto alle pratiche relazionali e in relazione all'andamento, in prospettiva, delle pratiche professionali, sia in termini di maggior "generalizzazione" verso interventi comunitari e sia di specializzazione "definitoria". Sul versante "disaccordo" è invece netto il giudizio sia nel contestare che la mediazione serva solo laddove ci siano "conflitti", sia rispetto al pericolo di perdere le proprie caratteristiche professionali di "terzietà", e infine, rispetto all'importanza della sola mediazione linguistica.

---

<sup>59</sup> Mentre per altre il giudizio si è più o meno rafforzato, questa affermazione è l'unica che è stata "ribaltata" rispetto al 2009. Allora infatti permaneva un certo grado d'accordo rispetto all'affermazione che bisognava avere un background migratorio (punteggio medio 5,9 su *cut-off* 5,5).

<sup>60</sup> Questo parere è condiviso da Barberis E.; Boccagni P.; *Il lavoro sociale con le persone immigrate*, Maggioli, San Arcangelo di Romagna (RN), 2017



## 4. Il progetto I.C.A.R.E. e la mediazione con Richiedenti e Titolari di protezione internazionale

### Box 5

#### Mediazione Interculturale e I.C.A.R.E.

(Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency)  
(HOME/2017/AMIF/AG/EMAS/0075)

Il progetto europeo I.C.A.R.E. promosso dalla Regione Emilia-Romagna in partnership con le Regioni Toscana, Lazio e Sicilia, nasce con l'obiettivo di: migliorare la fase di accesso ai Servizi Sanitari Territoriali per i Titolari o Richiedenti di Protezione Internazionale, Permessi umanitari e Casi Speciali. In ciò, assicurando una risposta ai bisogni di salute, la più possibile omogenea e di sistema; nei diversi luoghi accoglienza della popolazione target all'interno quattro Regioni aderenti al progetto. L'accessibilità ai servizi sanitari è infatti considerata uno degli indicatori primari del livello di integrazione dei migranti, essendo tale popolazione caratterizzata da una condizione di svantaggio nell'accesso ai servizi, dovuta a difficoltà di tipo linguistico, di comprensione di diversi codici culturali e organizzativi ed anche ad una diversa percezione del rischio/malattia. Il progetto I.C.A.R.E. mira quindi all'adozione di un approccio di sistema e di un metodo di intervento comune nelle Regioni partecipanti. Per questo, sono stati realizzati percorsi integrati, specificamente dedicati e culturalmente orientati, al fine di:

Migliorare la fase di accoglienza e ottimizzare l'accesso ai servizi sanitari territoriali, predisponendo interventi interdipartimentali e multidisciplinari che tengano conto delle best practice attuate nelle varie regioni;

Garantire l'implementazione degli interventi trasversali e il monitoraggio delle attività progettuali su territorio nazionale, in modo da assicurare una risposta il più possibile omogenea e di sistema che diventi modello su tutto il territorio nazionale, mettendo a sistema processi organizzativi di accoglienza e cura, tempestivi e specifici, rivolti ai titolari e/o richiedenti di protezione internazionale in condizione di vulnerabilità sanitaria.

Creare percorsi multidisciplinari ad hoc per rispondere in modo appropriato e tempestivo ai diversi bisogni di salute della popolazione target.

Implementare strumenti digitali per la raccolta dei dati sanitari dei migranti fin dal loro arrivo sul territorio, per assicurare la continuità assistenziale nei diversi luoghi di permanenza, e per la registrazione delle prestazioni erogate, evitando così duplicazioni e spreco di tempo e di risorse nella fase di diagnosi/cura di eventuali patologie.

Attivare percorsi formativi che accrescano le competenze dei professionisti dei servizi pubblici, del privato sociale e dell'associazionismo coinvolti nel processo di accoglienza dei migranti sia dal punto di vista organizzativo che professionale.

Attivare percorsi di educazione alla salute e sensibilizzazione ai sani stili di vita per l'empowerment individuale e di comunità delle popolazioni migranti target di progetto

Costituire nelle Aziende Sanitarie équipe multidisciplinari e multiprofessionali, comprensive del supporto della mediazione linguistico culturale, che erogino servizi sui reali bisogni della singola persona che approccia i servizi.

Fra le azioni previste da I.C.A.R.E., varie attività intervengono nell'ambito della mediazione interculturale, sia grazie alla presenza dei mediatori in tutte le équipe multidisciplinari delle aziende coinvolte in I.C.A.R.E. (27 aziende sanitarie dislocate nelle regioni partner), che attraverso workshop dedicati alla mediazione interculturale e al confronto tra mediatori delle 4 Regioni partner di I.C.A.R.E.

Per quest'ultima azione sono state coinvolte le Regioni partner per un raffronto sul ruolo dei mediatori (effettuando allo scopo 20 interviste in profondità e un *focus group* con mediatori) facendo attenzione di coinvolgere i mediatori di analoghi servizi. Le provenienze dei 20 intervistati mostra una certa coerenza con l'andamento dei flussi migratori degli ultimi anni: Albania, Ghana, Marocco, Camerun, Bangladesh, Pakistan. Le lingue di mediazione comprendono: albanese, inglese, francese, pidgin english, arabo, hindi, urdu, punjabi, bangla, dialetti africani (es. duola, twi, ecc.). A livello geografico le interviste hanno coinvolto 8 (sette mediatrici e un mediatore, in coerenza con la composizione di genere della professione in ambito sanitario) afferenti a diverse AUSL dell'Emilia-Romagna e 12 mediatori/trici, 4 per ogni Regione partner, di cui 4 uomini e 8 donne (8 intervistati sono di origine straniera e 4 di nazionalità italiana) diversi per età lingue conosciute e formazione, pur se tutti con qualifica specifica in mediazione interculturale. La quasi totalità dei mediatori intervistati utilizza, oltre all'italiano e alla propria lingua madre, anche l'inglese o il francese, come lingue veicolari, o quando richiesto: arabo, urdu, indiano, cinese, farsi, afghano, wolof, mandinka, tigrino, pidgin english, ibo, yoruba e hausa.

Contestualmente, in Regione Emilia-Romagna anche grazie ad I.C.A.R.E. si è sviluppata sia una ulteriore analisi sul ruolo del mediatore interculturale nella più generale indagine regionale e sia, più in specifico, un approfondimento sul coinvolgimento dei mediatori nelle équipe multidisciplinari di progetto nelle Aziende Sanitarie della Regione. A quest'ultimo approfondimento ha partecipato anche il personale sanitario.

Infine, il progetto ha visto, come momento di massimo confronto su questa specifica attività, una tavola rotonda interregionale a cui hanno partecipato complessivamente ulteriori 20 persone, sia mediatori che operatori quotidianamente a contatto con titolari e richiedenti protezione internazionale. Dal dibattito, che ha approfondito i temi del ruolo del mediatore e della sua formazione, è stato riportato dai più come la mediazione con questa popolazione target, più di altre categorie di migranti, necessita di una figura costante che li segua nei loro percorsi assistenziali. Spesso però sono gli stessi mediatori a seguirli pur in assenza di adeguata formazione e senza il dovuto riconoscimento professionale.

Il workshop si è concluso proponendo il mediatore come figura di Case Manager di ambito sanitario, dal momento che per competenze ed impegni, si può rivelare di grande aiuto per una buona riuscita della continuità assistenziale.



Da oltre 20 anni la storia della mediazione Interculturale in Emilia-Romagna procede con quella nazionale. Attivati anche nell'ambito della protezione internazionale successivamente all'approvazione della legge Martelli (L. 39/1990), è però a partire dal 1998, cioè subito dopo il primo corso di formazione professionale per mediatori interculturali<sup>61</sup> tenutosi in Regione, che i mediatori iniziano ad essere impiegati in modo più organico, oltre che in sanità, anche nell'accoglienza territoriale dei rifugiati.

Pochi mesi dopo, tra maggio e giugno del 1999, in 2 ondate di arrivi, l'Emilia-Romagna accoglierà un gran numero di esuli provenienti dal conflitto del Kosovo (Ex Jugoslavia) e la sola Città di Bologna si trova ad ospitare circa 250 kossovari richiedenti asilo.

Nel fornire accoglienza il Comune di Bologna attivava, allora, sia le prime figure di mediatrici, per lo più donne albanesi ancora fresche di tirocinio, nonché un nucleo di interpreti di madrelingua serbo-croata. La messa in campo di questa task force di professionalità diverse, palesò subito quella che poi è divenuto un tema ormai classico nell'ambito dei servizi di accoglienza e mediazione, ovvero la questione legata alla deontologia professionale e ai ruoli connessi alle figure coinvolte rispetto a cos'è il mediare, l'interpretare e il tradurre.

Il verificarsi poi, in modo quasi immediato, di un conflitto "culturale" tra i migranti arrivati dal Kosovo che pur comprendevano e parlavano la lingua serbo-croata ma si rifiutavano di raccontare le loro storie alle interpreti di lingua serbo croata, mostrandosi invece molto collaborativi con i mediatori ha fatto sì che, molto rapidamente, i percorsi legati all'accoglienza venivano affidati integralmente a loro. Da allora molto è cambiato sia rispetto alle dinamiche migratorie che alle provenienze e questi cambiamenti non hanno certo esentato i servizi di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati.

Proprio per cogliere almeno alcuni aspetti di specificità e di trasformazione, all'interno di questa indagine, con una sezione apposita, è stato approfondito il tema della mediazione con i richiedenti o titolari di protezione internazionale (RTPI), ovvero con quanti fossero ospitati in strutture SPRAR/SIPROIMI/SAI, CAS o strutture per minori stranieri non accompagnati, a partire dall'ambito sanitario. Dai dati di questo approfondimento emerge come la maggior parte dei mediatori, 175 ovvero poco più del 72% abbia avuto esperienze di mediazione in ambito sanitario con questo specifico target group e, per i due terzi di questi, per un periodo di tempo significativo ovvero per un periodo che va da 1 a 5 anni.

Interessante è come il servizio di mediazione sia stato attivato. Solo per meno di un quarto dei rispondenti la propria esperienza parla di un servizio normalmente attivato dall'utente che si è rivolto allo sportello informativo aziendale. Viceversa, per il 31% normalmente viene attivato dal personale sanitario e per il 46,3% dalle varie equipe multidisciplinari (anche extra aziendali) che hanno l'utente in carico (altri mediatori, educatori, coordinatori o operatori delle strutture di accoglienza, assistenti sociali, ecc.).

Rispetto al tipo di bisogni, solo il 28% dei rispondenti non riscontra particolari differenze tra questa utenza e quella migrante generalmente intesa. Al contrario, il restante 71% (al netto dei non rispondenti) vede la "fragilità psicologica" come principale differenza (35,4%), seguita dai problemi sanitari, con il 14,9%, mentre il precario status giuridico

<sup>61</sup> Corso attivato subito dopo l'approvazione della Legge 40/1998 e del D.Lgs 286/1998.

è sottolineato dal 12,6% dei mediatori intervistati. E che la fragilità psicologica sia il dato "differenziale" nel mediare con i RTPI ci viene confermato anche confrontando i dati dell'indagine della tabella 15 con quanto emerso dalle interviste svolte nell'ambito di I.C.A.R.E. e ciò parrebbe spiegarsi abbastanza facilmente. Se è vero che in generale tutti i migranti potrebbero esperire forme di "disturbo dell'adattamento" o traumi da distacco, la cui genesi è ascrivibile generalmente a condizioni di tipo "psicosociale" o di aspettative deluse, tuttavia (e i mediatori, nella circostanza delle interviste e del *focus group* ce lo confermano in più occasioni), è in particolare tra i RTPI che si riscontrano più frequentemente sia "disturbi post traumatici da stress" che "reazioni a gravi stress". E questo in quanto sono diffusi quegli eventi traumatici vissuti precedentemente all'arrivo nel paese ospite che assumono un'importanza fondamentale in quanto descrivibili come eccezionali, estremi, al di fuori dell'esperienza comune (come reale minaccia per la propria o altrui incolumità).

Tabella 15 - Specificità o differenze riscontrate nel mediare in ambito sanitario con RTPI

	Frequenze	Percentuali
Non ho trovato specificità o differenze	49	28,0
Fragilità psicologica	62	35,4
Problemi strettamente sanitari	26	14,9
Status giuridico più precario	22	12,6
Assenza di rete sociale territoriale	9	5,1
Maggiori difficoltà comunicative e relazionali tra servizi e utenza anche per i linguaggi tecnico-specialistici	3	1,7
Problemi sanitari legati a difficoltà socio-culturali	2	1,1
Non so/non risponde	2	1,1
Totale	175	100

Questa condizione, di per sé già grave, assume peraltro nella storia della persona una persistenza di medio/lungo periodo. Le interviste rimarkano che i disturbi dovuti a questi traumi vanno ben oltre la fase della prima accoglienza tanto che, anche a distanza di 4/5 anni la fragilità psicologica permane e costituisce, in termini di presa in carico, uno dei principali elementi distintivi tra RTPI ed altri migranti.

Tabella 16 - Principali tipologie di richieste poste ai mediatori dagli utenti RTPI (fino a 5 risposte)

	Frequenze
Assistenza sanitaria	108
Servizi di assistenza linguistica	99
Assistenza sociale	91
Pratiche burocratiche amministrative	89
Assistenza legale	78
Apprendimento lingua italiana	68
Abitare	53
Istruzione	25
Lavoro	4
Assistenza psicologica	1

Ritornando ai dati della ricerca regionale, rispetto alle questioni che i RTPI pongono ai mediatori, non troviamo solo richieste strettamente legate agli aspetti sanitari, linguistici o sociale, ma anche relativi ad aspetti di natura giuridico-amministrativa, legale, e connesse all'apprendimento della lingua italiana. Un quadro questo che mostra come il mediatore, al di là dello specifico contesto in cui opera, sia visto come un riferimento ed una figura chiave per orientarsi ed avviare così i propri percorsi individuali di inserimento.

Pur se netti nel riconoscere che, almeno in parte, i rifugiati ricevono risposte adeguate nei servizi, sono comunque quasi la metà i mediatori convinti che si possa fare di più o meglio. Poiché a questa domanda potevano rispondere tutti, appare evidente dalla tabella sottostante che sono più critici i mediatori che operano anche in ambito sanitario, piuttosto che coloro che lavorano solo in ambito sociale.

Tabella 17 - Giudizio dei mediatori circa l'adeguatezza delle risposte fornite ai RTPI da parte del servizio in cui si opera

	mediatori che operano (anche) in sanità con RTPI		mediatori che non operano in sanità con RTPI		totale rispondenti	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Risposte adeguate	88	50,3	43	64,2	131	54,1
Parzialmente adeguate	82	46,9	22	32,8	104	43,0
Risposte non adeguate	5	2,9	2	3,0	7	2,9
Totale	175	100	67	100	242	100

Passando da una ricognizione più ampia (la ricerca regionale sui mediatori) a quella più specifica (il progetto ICARE) come si è visto nel box 5, nell'ambito del progetto ICARE sono state svolte 20 interviste in profondità e un *focus group* con i mediatori delle diverse Regioni coinvolte nel progetto e che lavorano in analoghi servizi di ambito sanitario con i rifugiati. Sintetizzandone molto i risultati, queste interviste fanno emergere chiaramente, anche se in parte in modo difforme dai risultati della ricerca regionale<sup>62</sup>, come facendo particolare attenzione al mondo dei richiedenti protezione internazionale, proprio per le caratteristiche degli assistiti, la mediazione per la prima accoglienza non solo sia prerogativa pressoché esclusiva dei mediatori/mediatrici di origine straniera ma anche che questi siano spesso arrivati in Italia da non più di 4/5 anni e che sovente siano stati reclutati per formarli e professionalizzarli, nei centri di accoglienza stessi. Del resto, da questo punto di vista, gli intervistati hanno in più occasioni sottolineato come le recenti ondate migratorie ed i flussi non programmati abbiano portato ad un aumento numerico esponenziale di nuovi ceppi linguistici e dialettali, in prevalenza africani, che richiedono figure con capacità di interlocuzione molto specifiche, soprattutto dove la lingua veicolare europea, inglese o francese, si dimostra insufficiente.

Quasi tutti gli intervistati riportano come oggi la figura del mediatore che lavora con i rifugiati sia in continua evoluzione: loro stessi si sentono in evoluzione. In linea generale i mediatori con più anzianità di servizio in questo campo sono consapevoli che i mutamenti dei flussi migratori e il consolidamento dei processi di inclusione impattano sulla loro professione, tanto che esplicitano come essi stessi cessino via via di operare

<sup>62</sup> Dei 175 rispondenti a questa sezione del questionario condotto in ambito regionale, sono 149 coloro che sono nati all'estero ma solo 8 di questi sono giunti in Italia da meno di 5 anni e complessivamente sono 66, ovvero meno del 38%, coloro che lavorano come mediatori da meno di 5 anni.

in prima linea e tendano a modificare la loro professionalità per diventare educatori, coordinatori e formatori. La cosa è emersa chiaramente ad esempio dalle interviste fatte alle mediatrici di lingue europee (albanese, rumeno, spagnolo) che, stante il fatto che i flussi dall'Albania o dal Sud America si sono significativamente ridotti, ora svolgono prevalentemente altre mansioni nelle cooperative in cui lavorano agendo sempre meno spesso prestazioni mediatricie. Queste trasformazioni mansionali fanno naturalmente emergere anche nuovi bisogni formativi per poter essere più confidenti con queste nuove professionalità. Bisogni che, da un lato, vanno verso una richiesta di riqualificazione della mediazione più focalizzata all'accoglienza ed all'orientamento di tipo comunitario e di prossimità urbana (nei condomini, nelle comunità locali, nei quartieri, ecc.), e dall'altro, legati alla necessità di poter disporre di strumenti in grado di operare in altri contesti operativi come animatore sociale o educatore o nel management del terzo settore come progettista o coordinatore. Resta comunque forte la richiesta di formazione e aggiornamento specifico per poter lavorare "in prima linea" con i RTPI, formazione che al momento viene segnalata come non del tutto adeguata quando non praticamente assente<sup>63</sup>. I mediatori che oggi lavorano con questo segmento d'utenza pur avendo avuto, nella maggior parte dei casi, una formazione sul mediare con un'utenza straniera generalmente intesa, riportano una mancanza quasi totale di formazione/aggiornamento specifico per questo particolare gruppo target.

---

<sup>63</sup> Anche per coloro che Rita Bertozzi chiama mediatori "naturalisti", ovvero che vengono reclutati primariamente per parlare "lingue rare" emerge forte il bisogno di una loro formazione per far sì che si relazionino in modo efficace, oltre che con gli utenti, anche con gli altri colleghi ed i servizi. Cfr.: Bertozzi R., *Open Educational Resources per l'accoglienza dei rifugiati*, in Colombo M., Scardigno F. (a cura di), *La formazione dei rifugiati e dei minori stranieri non accompagnati. Una realtà necessaria*, Vita & Pensiero, 2, 2019, Milano, pp. 115-124.

## 5. Considerazioni finali

Per prima cosa ci sembra utile fare un ritratto riassuntivo del mediatore interculturale che lavora in Emilia-Romagna. Si tratta di una donna, di cittadinanza italiana (per lo più acquisita), ultraquarantenne, in Italia da almeno 15 anni, con un titolo di studio medio alto e che parla almeno 3 lingue. Lavorativamente parlando è impiegata part-time, assunta da una cooperativa per svolgere le sue mansioni su più ambiti di intervento, agendo anche funzioni di *back-office* amministrativo-organizzativo. Sul piano professionale si muove ed opera, con grande capacità di adattamento, flessibilità (anche spaziale) e innovazione, in un contesto che negli ultimi 10 anni è mutato in modo vorticoso in relazione a varie variabili: dalle dinamiche migratorie (chi arriva, da dove e come) alle dinamiche demografiche e sociali; dalla normativa sia in materia di PA che in quella migratoria (pensiamo a quanto è successo negli ultimi 2 anni); dagli eventi emergenziali (terremoto, sbarchi, Covid-19) al mercato e agli sviluppi tecnologici per non tacere degli aspetti legati alla formazione ed alla qualifica. Ciò nonostante, giudica la sua condizione lavorativa più soddisfacente di quanto non fosse in passato e se fosse possibile lavorerebbero, più ore rispetto a quanto siano al momento impiegate. Pur dimostrandosi una figura competente, per agire ancora meglio chiede più formazione: di tipo giuridico; sull'organizzazione dei servizi territoriali ma anche di tipo amministrativo-gestionale, rispetto all'operare contemporaneamente su più ambiti di lavoro all'interno di organizzazioni complesse.

Se questo è "l'identikit" del mediatore interculturale emiliano-romagnolo scattata nel 2020, in piena pandemia da Covid 19, come possiamo immaginarci, anche alla luce delle evoluzioni fin qui viste, il mediatore del futuro? Come possiamo altresì immaginarci la mediazione, il suo evolversi ed il suo ruolo nei prossimi anni? Come ingaggiare, stante un certo invecchiamento delle figure professionali, nuove generazioni di mediatori, facendo in modo che siano sempre più competenti e motivati e che si evitino i rischi, come espresso da qualche rappresentante sindacale<sup>64</sup>, di precarizzazione e alti turnover? Come poter far dialogare e contemperare quelle che talvolta sembrano esigenze contrapposte tra specializzazione (chiesta da alcuni committenti) e necessità di competenze e saperi generalizzati così da poter operare su più ambiti (così come necessario alla gran parte dei fornitori)? In altri termini, quali sono le sfide immediate e quelle di prospettiva a cui dobbiamo rispondere?

La prima sfida è di tipo organizzativo. I mediatori sono innegabilmente una componente ormai strutturale del sistema dei servizi ma è altrettanto vero che questa componente è sostanzialmente fornita da imprese, associazioni o altri attori collettivi che operano sul mercato. Soggetti che nel tempo si sono aggregati tra loro e che si fanno carico di un'assunzione di forte responsabilità avendo l'onere di selezionare operatori affidabili, interscambiabili e formati da assegnare ai servizi pubblici. Non dovendo più procedere a reclutare in prima persona, gli enti pubblici appaltanti non hanno più l'esigenza di atti-

---

<sup>64</sup> Cfr. Pontiroli M., in Curi F., Fasano P., Gentilucci G., Santandrea G., (a cura di), *op.cit.*, pag. 91.

vare albi e repertori<sup>65</sup> e lasciano pertanto ai fornitori, al netto naturalmente delle prescrizioni di gara, la gestione pressoché totale delle regole d'ingaggio. E poiché il processo di aggregazione dell'offerta ha altresì determinato un aumento delle competenze operative, gestionali e progettuali dei fornitori e, anche per fronteggiare la concorrenza, un aumento dell'efficienza nell'erogazione delle prestazioni e di proposta di innovazione, a ciò consegue la necessità di poter contare su personale certo professionalmente competente, ma anche disposto contemporaneamente ad assicurare flessibilità operative pur dovendo rispettare tempistiche predefinite. Caratteristiche che ancora, dovrebbero poi conciliarsi con le capacità relazionali e gli aspetti espressivi dei mediatori che sovente costituiscono il vero valore aggiunto per l'efficacia dei percorsi di accompagnamento e integrazione.

La seconda sfida riguarda i cambiamenti tecnologici e gli atteggiamenti professionali conseguenti. Come l'esperienza del Covid ci ha insegnato, le tecnologie digitali sono entrate prepotentemente nel quotidiano di tutti noi, cambiando sia le modalità di relazione sia le pratiche di lavoro, anche di cura e di mediazione, tanto che ora ci appare impossibile operare senza strumenti digitali. L'utilizzo del web, tra l'altro, non solo rende sempre disponibili le produzioni documentali ma consente anche di "scambiarle e collezionarle" riducendo costi ed aumentando la capacità informativa<sup>66</sup>. Sul piano strettamente operativo, e senza svilire in alcun modo il ruolo e la necessità di interventi di mediazione ad alto contenuto relazionale diretto (il mediatore al cospetto dell'utente), con lo svilupparsi del c.d. lavoro agile, abbiamo visto come molti interventi non rendono sempre necessaria la presenza fisica. Certamente per procedere in tal modo spesso si rende necessario attivare, in modo contestuale, percorsi di "mediazione e alfabetizzazione digitale" così da facilitare l'utilizzo degli strumenti informatici da parte degli utenti, tuttavia facilita sicuramente sia chi lavora che chi vive in territori distanti perché consente di abbattere costi e "tempi morti" dati dagli spostamenti. Attraverso la rete è poi possibile attivare risposte immediate in caso di emergenza così come di usufruire contemporaneamente di più servizi collocati in diversi punti del territorio ed organizzarli in modo tale che a costi contenuti, possano ad esempio garantire un servizio di pronta reperibilità linguistico-informativa sui 7 giorni e/o sulle 24 ore. Tutte pratiche che già oggi mutano le modalità operative ed organizzative del mediatore aprendo ad altre problematiche: di setting relazionale, di competenze digitali, di *privacy* con cui bisognerà fare i conti in tempi brevi. Per ora, stante la complessità della cosa, sarebbe già importante definire sia alcuni strumenti che consentano una rapida acquisizione delle competenze digitali di base che delle linee guida comportamentali di "netiquette", così da definire i perimetri di intervento (prevedendo anche quelli in cui la relazione a distanza è fortemente sconsigliata) e tutelare la relazione professionale anche sul piano della *privacy* dei diversi attori che appaiono sui display.

<sup>65</sup> Una conferma la si ha sia dalla cessazione delle varie esperienze degli "Albi mediatori", l'ultima delle quali quella di Ferrara dove era attivo fino al 2015 "REMEDIA" (repertorio dei mediatori) ha coinciso, nei fatti, con la completa delega ai soggetti d'impresa quali unici censitori e reclutatori dei mediatori.

<sup>66</sup> A titolo esemplificativo si cita la pagina di repository sul Covid all'interno delle pagine di Emilia-Romagna Sociale dove sono stati collezionati vari prodotti informativi multimediali plurilingue realizzati dai vari soggetti pubblici e privati, anche stranieri, e pubblicati su siti ufficiali di fonti note e attendibili. Questa repository è stata segnalata dalla Commissione Europea come esempio di buona pratica. <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/interculturala-magazine/notizie/covid-19-cosa-ce-da-sapere-in-diverse-lingue>.

Ma rispetto a dieci anni fa non ci sono stati mutamenti solo rispetto alle prassi di lavoro ma anche sul piano del nostro territorio e delle nostre comunità. È questa la terza sfida legata alla constatazione che non solo le nostre città, i nostri vicini di casa, i nostri colleghi sono profondamente cambiati, ma anche il fenomeno migratorio si è trasformato e, con esso, le pratiche mediatricie. I minori ingressi programmati, la progressiva "sedimentazione" di quanti sono giunti negli anni scorsi, così come l'ancora alto numero di arrivi non programmati, spingono sempre più nella direzione di agire mediazioni con la città, con la comunità, con il quartiere, nel condominio. E ciò perché non sono cambiate le necessità di andare incontro alle fragilità o di ricostruire, su basi nuove, il tessuto sociale e identitario di una comunità. Concordando con chi afferma che *oggi, le funzioni della mediazione sono di carattere politico-sociale e grazie a questo presupposto il mediatore sta diventando sempre più un esperto promotore di intercultura e sviluppo, piuttosto che di interpretariato linguistico. Il mediatore in questa prospettiva politica riesce a intercettare i bisogni dell'utente nel suo percorso di realizzazione di una piena cittadinanza e diventa un operatore di democratizzazione per una società aperta, attenta e interculturale*<sup>67</sup>, va da sé che questa assunzione comporta che il ruolo dei mediatori si giochi anche su un campo più ampio rispetto a quello più tradizionale dei servizi ovvero negli interventi di prossimità, di strada e di comunità.

La quarta sfida chiama in causa sia i livelli regionali che l'ambito nazionale ed è legata sia alla necessità di rendere uniformi ed equipollenti i titoli acquisiti dai mediatori ma anche dalla necessità di iniziare a definire dei percorsi per qualificare i soggetti fornitori. Occorre procedere il prima possibile a mettere ordine al complesso tema dei profili e delle "equipollenze" per giungere ad un riconoscimento "univoco" di una figura professionale che al momento segue percorsi formativi e curriculari diversi, erogati da agenzie completamente diverse tra loro (es. sistema della Formazione Professionale o Università) e che spesso si forma prima sul lavoro e poi in aula<sup>68</sup>. Si tratta in altri termini di far convergere e riconoscere nel profilo INAPP di cui al box 2, almeno altre due tipologie di mediatori formati (o riqualificati) oltre a quelli già qualificati laddove è stata definita la figura professionale: a) quella di quanti si sono formati in percorsi non rientranti in una specifica offerta formativa regionale<sup>69</sup> e che pertanto non hanno ottenuto una qualifica professionale, ma un titolo non formalmente riconosciuto; b) quelli con titoli di studio, superiore o laureati, in tecniche mediatricie e/o linguistiche che, al di là del valore intrinseco del titolo, ai fini del profilo professionale regionale, dovrebbero essere "verificati" nei contenuti e nelle competenze formative<sup>70</sup>. Al legislatore spetta poi l'onere di aggiornare i contenuti dei curricula formativi, prevedendo di allargarli a competenze e discipline diverse per facilitare la riqualificazione e per poter operare in campi professionali contigui nonché a forme per incentivare e valorizzare le competenze acquisite sul campo. In relazione a ciò, sembrano ormai maturi i tempi per chiedere al legislatore

<sup>67</sup> Cfr.: Ciobanu S., in Curi F., Fasano P., Gentilucci G., Santandrea G., (a cura di), *op. cit.*, pag. 123.

<sup>68</sup> Negli ultimi anni sono cresciute le offerte di percorsi di certificazioni di competenze acquisite "on the job" o di completamento formativo volto l'acquisizione del profilo nonché di riqualificazioni, frutto dell'impegno di Enti fornitori e Enti di Formazione Professionale.

<sup>69</sup> E ciò vale anche per quelle Regioni che non hanno riconosciuto il profilo.

<sup>70</sup> Per quanto riguarda i percorsi universitari proposti dalla sola Università di Bologna nell'AA 2020-2021, e dedicati in vario modo alla mediazione interculturale, troviamo: a) il corso di laurea triennale (sede di Forlì) in (Classe di corso L-12 - Mediazione Linguistica), incentrato sugli aspetti linguistici e traduttivi della mediazione; b) il Master (di primo livello) in ; c) il Master (di primo livello) per Educatore nell'accoglienza e inclusione di migranti, richiedenti asilo e rifugiati ; d) il Corso di alta formazione:

nazionale o regionale di iniziare un ragionamento per definire criteri minimi di qualità a cui i soggetti fornitori, per il ruolo che esercitano, devono rispondere, anche nell'assumersi l'onere di completare e tenere aggiornate le competenze dei loro operatori, definire le modalità di affiancamento dei neoassunti e dei percorsi di formazione di base in particolare per i mediatori occasionali o "naturali"<sup>71</sup>.

La quinta sfida, a carico della committenza pubblica, riguarda la responsabilità della qualità del servizio proposto. E in questo ha ampi spazi d'intervento, determinandone le caratteristiche già all'atto dell'indizione delle gare. Pur nel rispetto dei vincoli economici, gli enti pubblici, in funzione del loro specifico ruolo di garanzia e vigilanza, dovrebbero impegnarsi a fissare, riconoscendone gli sforzi, alti requisiti di qualità, a cui i soggetti affidatari dei servizi dovranno poi attenersi. E ciò a partire dai requisiti formali e di professionalità del personale ingaggiato e poter verificare il rispetto dei livelli contrattuali. La committenza dovrebbe definire criteri che favoriscano clausole di formazione continua, e che consentano di governare, nei tempi e nei modi, l'utilizzo del personale neo assunto o a chiamata per i quali il fornitore dovrebbe essere indotto a prevedere specifici percorsi formativi e/o di accompagnamento. Nello stesso tempo non dovrebbe "esagerare" con la richiesta di competenze ultra specialistiche, se non in cambio di adeguate garanzie (riconoscimenti economici, tempistiche di affidamento) che si impegna a corrispondere ai fornitori. Inoltre va fatto ogni sforzo per accogliere quella sottolineatura fatta dai fornitori dei servizi di mediazione (si veda box 4) rispetto alle caratteristiche dei mediatori più giovani che *hanno un bagaglio di competenze che va ben oltre quello della mediazione "classica" e che li porta a saper lavorare in contesti ampi, di comunità*. Queste competenze e queste capacità dei nuovi mediatori non solo non devono essere disperse ma devono essere valorizzate coinvolgendoli sia nelle équipes in cui si redigono i progetti individualizzati di intervento, ma anche laddove si pensa alla rivitalizzazione o alla riqualificazione dei quartieri o del territorio<sup>72</sup>.

Infine, dal momento che il mediatore, come dice Luatti<sup>73</sup>, è un "tecnico" e che è il suo sapere tecnico, la sua specifica metodologia di azione, le sue competenze e la pratica lavorativa che lo possono legittimare nel proprio ruolo, l'ultima, fondamentale, sfida è quella della sua formazione, sia essa preparatoria alla professione che acquisita sul lavoro.

D'altra parte, la nostra indagine pur fornendo un quadro più che lusinghiero rispetto a quelli che sono, più in generale, i singoli bagagli di partenza, ci dice anche di alcune debolezze relativamente a certe competenze, a partire dalla necessità di ampliare i *frame* del teamwork e del lavoro per progetti, compresa la gestione amministrativa e rendicontuale degli stessi. A queste lacune occorre porre rimedio anche per facilitare le future evoluzioni professionali sia del singolo mediatore che della mediazione. In ciò si potrebbe agire sia rafforzando la collaborazione tra cooperative o delle associazioni di mediatori con il sistema di acquisizione delle competenze professionali e di riqualificazione agito dagli Enti accreditati al sistema di Formazione Professionale, ma anche facendo in modo che tutte le agenzie formative coinvolte (e dunque anche Università e

<sup>71</sup> Cfr. nota 63.

<sup>72</sup> Nel 2018, l'istituto di ricerca IRSS di Bologna, nel report finale sulle attività seminariali informative denominato ed organizzate nell'ambito del progetto FAMI prog 1083 Casper I, riportava come pur conoscendo la figura, venisse fatto un utilizzo solo saltuario o occasionale dei mediatori nelle équipes e nella redazione dei progetti individualizzati.

<sup>73</sup> Cfr. Luatti L., in Curi F., Fasano P., Gentilucci G., Santandrea G., (a cura di), *op. cit.*, pag. 149.



Enti di formazione superiore) propongano percorsi che consentano di mescolare ulteriormente i più tradizionali curricula didattici di tipo linguistico, relazionale ed educativo, con competenze nuove che spazino dagli aspetti gestionali al management, dal digitale al lavoro in equipe multi-professionali, dal lavoro di rete alle pratiche di impresa sociale, dalla maggior consapevolezza dei loro bisogni espressivi ad un aggiornamento del contesto e giuridico-normativo<sup>74</sup>.

Sono sfide importanti che naturalmente dipendono da così tante variabili ed elementi di complessità che diventa difficile prevedere se e in quale misura verranno raccolte ed affrontate. Di sicuro, magari tra dieci anni, magari prima, andremo a vedere quanto di tutto questo si sarà verificato.

---

<sup>74</sup> Possiamo suggerire a questo proposito una serie di temi: formazione tecnica-organizzativa (es. gestione amministrativa e rendicontuale, progettazione, management della cooperazione, gestione del personale, capacità di lavorare in affiancamento, lavoro in equipe, coordinamento del gruppo di lavoro); formazione agli strumenti di lavoro (formulazione di piani personali di intervento, capacità di modificazione e flessibilità professionale; competenze digitali e confidenza con i sistemi di identificazione digitale); formazione giuridica (legislazione, norme e procedure) da acquisire in tempo reale; formazione specifica su alcune tipologie di utenza (es. sui richiedenti asilo) e sulle fragilità, psicologiche o traumatiche, ad essi connesse; formazione sulle competenze e capacità empatiche e relazionali, ovvero su quelle competenze fondamentali che suppliscono al non avere esperito percorsi migratori o ad avere una concezione degli stessi troppo datata; formazione sul tema della *privacy*, della relazione fiduciaria e sulla riservatezza con cui si devono trattare le informazioni.

## Bibliografia

- Alred G. & Byram M. "Becoming an intercultural mediator: a longitudinal study of residence abroad" in *Journal of multilingual and multicultural development*, vol. 23, n. 5, 2002;
- Aluffi Pentini A.: *La mediazione interculturale*, F. Angeli, Milano, 2004;
- Barberis E.; Boccagni P.; *Il lavoro sociale con le persone immigrate*, Maggioli, San Arcangelo di Romagna (RN), 2017;
- Barbieri M., *Gli operatori degli sportelli immigrazione: identità professionali e bisogni formativi (una ricerca sugli operatori degli sportelli informativi per stranieri dell'Emilia-Romagna)*, Report di ricerca, Regione Emilia-Romagna, 2008;
- Barbieri M. (a cura di), *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, Report di ricerca, Regione Emilia-Romagna, Maggio 2010;
- Bertozzi R., *Open Educational Resources per l'accoglienza dei rifugiati*, in Colombo M., Scardigno F. (a cura di), *La formazione dei rifugiati e dei minori stranieri non accompagnati. Una realtà necessaria*, Vita & Pensiero, 2, 2019, Milano, pp. 115-124;
- Cesareo V., Blangiardo G.C. (a cura di), *Misurare i percorsi di integrazione*, Quaderni ISMU 2/2009, Milano, 2009;
- CNEL VI Rapporto CNEL 2009 su *Immigrazione e Integrazione*, Roma, Febbraio 2009;
- CNEL e Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali IX Rapporto su *Indici di integrazione degli immigrati in Italia*, Roma, 2013;
- Creifos, *Cies Mediazione e Mediatori in Italia*, Anicia, Roma, 2004;
- Curi F., Fasano P., Gentilucci G., Santandrea G., (a cura di) *La mediazione interculturale strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze*, Bononia University Press, Bologna, 2021;
- GLI - Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale, 2014, *La qualifica del mediatore interculturale. Dossier di sintesi*, Ministero dell'Interno, Roma;
- Lai-momo Società Cooperativa (a cura di): *Emergenze e Intercultura. L'esperienza del sisma in Emilia-Romagna nel 2012*, Bologna, 2014;
- Luatti L., (a cura di): *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, F. Angeli, Milano, 2006;
- Melandri E., *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del mediatore culturale in ambito nazionale comunitario*, Isfol (materiale grigio), Roma, 2009;
- Pellegrino V. (a cura di): *Mediare tra chi e che cosa?*, Ed. Unicopli, Milano, 2007;
- Rosa M. A. (a cura di) *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze*, Gruppo di Lavoro istituzionale sulla Mediazione interculturale, Dossier di sintesi, Ministero dell'Interno, Roma, 2014;
- Russo M. e Mack G. (a cura di) *Interpretazione di Trattativa*, Hoepli, Milano, 2005.



