

# La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna

Report di ricerca



Maggio 2010

\*\*\*\*\*

La ricerca è stata realizzata nel corso del 2009 nell'ambito delle attività del Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale della Regione Emilia-Romagna e curata da **Marzio Barbieri** che ne ha anche redatto il presente report.

Hanno supervisionato all'indagine **Andrea Stuppini**, responsabile del Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale, e **Andrea Facchini**, referente per l'area immigrazione, asilo, lotta alla tratta del Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale.

Alle attività di indagine ha collaborato **Elena Francia**, Scuola Superiore di Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori di Forlì, Università di Bologna.

Il gruppo di lavoro incaricato della definizione tecnica del disegno di ricerca e di validazione degli strumenti d'indagine, coordinato da **Marzio Barbieri**, era composto da:

**Andrea Facchini**, Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'integrazione Sociale, Regione Emilia-Romagna;

**Jora Mato**, Associazione AMISS di Bologna;

**Monica Forghieri**, Coop Integra di Modena;

**Raffaele Lelleri**, Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni di Bologna;

**Rosanna Facchini**, Ufficio Scolastico Regionale dell'Emilia-Romagna;

**Camilla Garagnani**, Servizio Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza, Regione Emilia-Romagna;

**Elena Castelli** e **Michela Bragliani**, Servizio Assistenza Distrettuale, Medicina Generale, Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sanitari, Regione Emilia-Romagna.

La predisposizione del questionario nella versione *on line* è stata realizzata da **Luca Basso**, Servizio Sistema Informativo-Informatico, Regione Emilia-Romagna.

Traduzioni degli strumenti di indagine in lingua inglese, **Elena Francia**.

Si ringrazia il Presidente vicario dell'ONC-CNEL **Giorgio Alessandrini**, per il prezioso contributo introduttivo.

Si ringrazia altresì **Elisabetta Di Pardo** del servizio di formazione professionale, Regione Emilia-Romagna per la collaborazione data.

Editing: **Marzio Barbieri**

Progetto grafico copertina: **Contesto srl - Modena**

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

\*\*\*\*\*

# Indice

## **Presentazione**

*Teresa Marzocchi*, Assessore alla Promozione delle politiche sociali e di integrazione per l'immigrazione. Volontariato, associazionismo e terzo settore della Regione Emilia-Romagna p. i

## **Introduzione. La mediazione interculturale: dall'accoglienza alla convivenza.**

*Giorgio Alessandrini*, presidente vicario dell'ONC-CNEL » iii

<b>1. Premessa</b>	» 7
1.1. Il contesto	» 9
1.2. Aspetti metodologici relativi alla ricerca sui mediatori interculturali dell'Emilia-Romagna	» 12
<b>2. La mediazione interculturale in Emilia-Romagna: le caratteristiche generali dei protagonisti</b>	» 17
2.1. La ricerca di sfondo e la definizione dell'universo d'indagine	» 17
2.2. Le caratteristiche dell'offerta mediatrice	» 18
2.2.1. Ambiti e tipologie di impiego	» 18
2.2.2. Le competenze linguistico-culturali	» 22
<b>3. L'indagine</b>	» 25
3.1. Come si è proceduto: la costruzione e la somministrazione del questionario	» 25
3.2. Le caratteristiche dei rispondenti	» 27
3.3. L'ambito professionale	» 31
3.3.1. L'anzianità professionale	» 31
3.3.2. L'impegno lavorativo	» 34
3.3.3. La condizione occupazionale	» 37
3.3.4. Le diverse declinazioni del mediare	» 38
3.3.5. I luoghi della mediazione	» 40
3.4. Le competenze linguistiche	» 43
3.5. Le esperienze professionali e formative	» 48
3.5.1. L'esperienza in ambito migratorio	» 48
3.5.2. I titoli di studio	» 50
3.5.3. La qualifica di mediatore	» 51
3.6. Strumenti di lavoro e atteggiamenti professionali	» 56
3.7. Visioni della mediazione, dell'immigrazione e motivazioni	» 61
<b>4. Considerazioni conclusive</b>	» 65
<b>5. Bibliografia</b>	» 69

**Gli allegati**, inclusi i questionari, sono scaricabili dal sito: [www.emiliaromagnasociale.it](http://www.emiliaromagnasociale.it) nella sezione "immigrazione"

## Presentazione

di *Teresa Marzocchi*

Assessore alla Promozione delle politiche sociali e di integrazione per l'immigrazione. Volontariato, associazionismo e terzo settore.

Nel presentare il report conclusivo dell'indagine sulla mediazione interculturale attivata nei servizi alla persona della nostra regione, desidero innanzitutto sottolineare come questo lavoro dia riscontro ad un doppio desiderio conoscitivo che dovrebbe essere sempre presente in ogni intervento di politica sociale pubblica. Il primo, è quello di monitorare lo stato dell'arte rispetto agli esiti delle varie linee di indirizzo regionali e delle diverse attività di programmazione. Il secondo è invece quello di poter fotografare un processo, che nel caso dell'immigrazione si è rivelato estremamente rapido, complesso ed articolato, così da poterlo fissare e coglierne le possibili prossime dinamiche evolutive.

Il lavoro realizzato dal Servizio per l'Accoglienza e l'integrazione sociale in tema di servizi di mediazione, ci consente così di capire e conoscere quanto è stato fatto in risposta alle sollecitazioni dei vari interlocutori (cittadini stranieri, servizi, la stessa Regione, ecc) ed alle risorse che, conseguentemente, sono state rese disponibili. Facendolo ci permette anche di avere un senso di prospettiva "in positivo". Consente cioè di valutare i margini di sviluppo dei processi che si vanno a definire, cogliendoli come nuovi punti di partenza, opportunità di accrescimento e disseminazione.

Molto spesso alla parola "immigrazione" si associano termini che rimandano a situazioni problematiche quando non a veri e propri aspetti negativi. Senza smentire l'esistenza di talune difficoltà, si tende a dimenticare quanto di positivo ruoti attorno agli immigrati e ad al fenomeno dell'immigrazione. Gli immigrati, infatti, non solo sono indispensabili per mantenere in esercizio il sistema economico nazionale e regionale (si pensi solo al loro apporto rispetto al Pil o al gettito contributivo e fiscale) o, attraverso il lavoro di cura, a garantire il livello dei servizi di welfare. Essi sono direttamente portatori di altre ricchezze: da quelle culturali a quelle demografiche, ma sono anche, in maniera indiretta, stimolo al miglioramento complessivo della qualità del sistema dei servizi. Dal momento, infatti, che a fianco delle istanze già consolidate, i nuovi venuti ne pongono di nuove, ciò costringe ad impostare modelli operativi fondati su una continua riflessione su quali possano essere le più efficaci e innovative strategie e modalità d'azione. E questo coinvolge e responsabilizza tanto le strategie regionali quanto gli enti territoriali e l'intera rete di servizi.

La grande sfida che ci propone il fenomeno dell'immigrazione è dunque quella di trasformare le complessità in opportunità. Una trasformazione questa, che già ora ma sicuramente sempre più in futuro, deve coinvolgere tutte le politiche e le strategie di welfare nonché le diverse azioni messe in essere per rafforzare le condizioni a fondamento della coesione sociale. Pensando alle modalità di organizzazione e fruizione del sistema dei servizi universalistici, ad esempio, la sfida è di evitare di dover ricorrere a percorsi differenziati o separati tra italiani e stranieri, spesso forieri di forme di discriminazione o esclusione, oltre che maggiormente costosi. Va invece trovato il modo per garantire in tempi brevi a tutti i cittadini residenti sul territorio della Regione Emilia-Romagna,

vecchi e nuovi che siano, di accedere ai servizi sociali, sanitari o educativi in condizione di “parità ed equità” e senza aumentarne i costi o diminuirne la qualità. Una responsabilità a cui la regione Emilia-Romagna non vuole certo sottrarsi e che la presente ricerca sui mediatori interculturali dimostra come essere possibile.

Se in un primo tempo tutto questo appare difficile, soprattutto se si pensa alle differenti lingue e culture di cui sono portatori i cittadini di origine straniera, è proprio dalla necessità di risolvere queste problematiche che nasce l'opportunità di trasformare in positivo il sistema dei servizi.

L'aprirsi a nuove forme comunicative, strumenti e linguaggi innovativi capaci di risultare largamente comprensibili a platee molto eterogenee sul piano delle conoscenze e dei bagagli culturali, può, infatti, consentire robusti miglioramenti nell'efficacia dell'intervento della pubblica amministrazione o dei servizi di welfare e l'ulteriore abbattimento delle barriere d'accesso a favore non solo degli stranieri ma anche di quegli utenti italiani che, ad esempio, sperimentano condizioni di svantaggio per bassa scolarità o deficit sensoriali.

Ed è proprio per il suo essere uno strumento in grado di fornire una forte capacità interpretativa che la mediazione interculturale assume nelle politiche della Regione Emilia-Romagna un ruolo chiave (tanto da essere, unitamente al contrasto alle varie forme di discriminazione ed alle politiche per l'apprendimento della lingua italiana, uno dei 3 obiettivi prioritari del programma Triennale 2009-2011 per l'Integrazione sociale dei cittadini stranieri ai sensi dell'Art. 3 Comma 2 della L.R. 5/2004). Da un lato perché diventa strumento capace di facilitare i processi di inclusione sociale ed orientare i cittadini di origine straniera ad un corretto utilizzo del sistema dei servizi sociale, sanitari e scolastici, a parità di condizioni con la cittadinanza italiana. Dall'altro perché fornisce un supporto concreto agli operatori e spinge gli stessi servizi ad adottare nuovi linguaggi e nuove strategie comunicative. Tanto più che, come mette ben in luce la ricerca, si può contare (ma in un certo senso, proprio come effetto del suo ruolo di forte relazionalità, anche “generare”) su operatori della mediazione molto motivati e con un ottimo bagaglio formativo e curriculare alle spalle.

## Introduzione

### **La mediazione interculturale: dall'accoglienza alla convivenza.**

di *Giorgio Alessandrini*

Presidente vicario dell'O.N.C.-CNEL

Questo Rapporto su *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna* ci offre una conoscenza concreta e analitica di questa esperienza nella Regione che, con il Friuli, è stata la prima a promuovere l'impiego dei mediatori sul piano delle norme e dei programmi per l'accoglienza e l'integrazione sociale degli immigrati.

L'indagine, pertanto, è innanzitutto un contributo prezioso all'attuale rinnovato dibattito sulla funzione dei mediatori interculturali, sul riconoscimento legale del loro profilo professionale e dei loro percorsi formativi, sullo sviluppo dei loro ambiti di impiego e sul miglioramento dei loro rapporti di lavoro.

Essa offre un quadro molto ricco e concreto dei percorsi formativi e professionali di questi operatori sociali, del sempre maggiore protagonismo, nell'incontro tra domanda e offerta, di loro associazioni ed imprese cooperative, dei processi organizzativi finalizzati ad assicurare la migliore congruità ed efficienza degli interventi,

In questo modo l'esperienza emiliana delinea migliori condizioni di stabilizzazione lavorativa dei mediatori culturali, che in genere, altrove, si ritrovano in situazioni di grande precarietà per una pratica progettuale debole rispetto alla durata temporale, alla entità delle risorse, e per la frammentarietà degli interventi.

Il Rapporto è un utile supporto per approfondire il dibattito su documenti recenti sul *Riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* (aprile 2009) della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, sugli *Indirizzi per il riconoscimento della figura professionale del mediatore culturale* (dicembre 2009), curato dal "Gruppo tecnico Istituzionale per la promozione della mediazione interculturale" attivato dal Ministero degli Interni, e presentato nella sede del CNEL, sulla *Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative* (ottobre 2009) dell'ONC-CNEL.

Quest'ultimo documento è un aggiornamento del documento dello stesso ONC-CNEL *Le politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali* (a. 2000), che in questi anni è stato un riferimento costante del dibattito sull'impiego dei mediatori interculturali, perché portò a sintesi le buone pratiche, le straordinarie esperienze dell'associazionismo e del volontariato degli anni '90, particolarmente di Torino, Milano, Udine, Padova, Modena, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Palermo, le quali furono direttamente coinvolte nella stesura di quel testo.

Il suo aggiornamento è avvenuto sulla base di un rinnovato confronto con molte di quelle stesse associazioni.

La progettualità delle politiche sociali trae forza dalle esperienze concrete e dalla partecipazione della società civile organizzata, tanto più rispetto all'immigrazione così determinante per lo sviluppo economico, la coesione sociale, la ordinata convivenza civile.

Questa "partecipazione" al livello nazionale è venuta del tutto meno con la disattivazione politica anche degli organismi pur previsti dal T.U. e con il progressivo indebolimento di una politica nazionale per l'integrazione sociale.

La politica nazionale sull'immigrazione, d'altra parte, in questi anni, è stata totalmente condizionata da una scelta di identificazione esclusiva con i problemi dell'emergenza sociale, dell'ordine pubblico e della sicurezza, anche con il rischio di suscitare, con recenti misure legislative, istinti di una cultura xenofoba, che compromette una ordinata convivenza civile.

I problemi della sicurezza ci sono, ma occorre consapevolezza che le nuove presenze acquisiscono criticità già presenti nella nostra organizzazione pubblica, come nella giustizia, e nelle situazioni sociali già patologiche abbandonate da anni a se stesse, soprattutto nelle periferie delle aree metropolitane, nei territori della mala vita organizzata, nella piaga estesa del lavoro irregolare, nella illegalità diffusa nell'agricoltura meridionale.

Sono situazioni che vanno comunque affrontate, senza accrescere diffidenze e timori generalizzati nei confronti dei cittadini immigrati.

La politica nazionale sull'immigrazione deve aprirsi ad una prospettiva lungimirante che sia coerente con la sua natura strutturale e che dia prospettiva e vigore ai processi di integrazione.

Un segnale maturo e forte sarebbero finalmente il riconoscimento del diritto al voto amministrativo ed una nuova regolamentazione della cittadinanza, quest'ultima ad iniziare dai giovani nati e/o cresciuti in Italia; vanno inoltre rimosse le radici delle discriminazioni nella debolezza e nelle contraddizioni delle procedure della presenza legale.

Anche questo *Rapporto* sta a testimoniare come le Istituzioni e le organizzazioni sociali al livello locale hanno continuato a sviluppare un grande impegno di accoglienza e di integrazione sociale, delle cui politiche, per essere efficaci, la mediazione interculturale è una dimensione costante.

Ed è un vantaggio per tutti i cittadini nella direzione di una organizzazione ispirata ai valori della umanizzazione e personalizzazione delle prestazioni, se la scelta è quella, come in Emilia-Romagna, ad esempio, dell'accesso a servizi universalistici, non mirati ai soli immigrati.

D'altro canto, come rileva lo stesso rapporto dalle valutazioni dei mediatori, l'impatto della immigrazione in questi anni tende a diventare sempre più problematico e complesso nella realtà sociale italiana.

La mediazione culturale è destinata a non giuocare più soltanto il suo ruolo nelle politiche di prima accoglienza e ad andare oltre la facilitazione dell'accesso ai servizi pubblici per la piena fruizione dei diritti sociali e civili.

Essa sempre più dovrà collocarsi nell'orizzonte interculturale più ampio dell'integrazione per favorire relazioni, conoscenza, dialogo, reciproca comprensione nei quartieri, nelle comunità, nei condomini, negli interventi urbanistici ed edilizi, nelle aree urbane a forte densità residenziale di più nazionalità.

È nella ricchezza delle relazioni che le culture si confrontano, imparano a rispettarci e a valorizzarsi reciprocamente, nel comune rispetto dei valori costituzionali. A questo fine il lavoro dei mediatori culturali svolge una funzione centrale.

Il punto è che, consapevoli o meno, sta nascendo una società nuova in cui tutti, italiani ed immigrati, hanno necessità di rassicurarsi non solo rispetto alle condizioni di lavoro e di vita, ma ad una ordinata vita sociale e alla sicurezza personale, alla integrità fisica e morale, alla identità culturale e religiosa.

È un confronto molto complesso per noi e per gli immigrati e tra gli immigrati. La diversità provoca in tutti diffidenze e paure, sulle quali, lasciate a se stesse, per rassicurarsi si costruiscono stereotipi, pregiudizi che, consolidandosi, inducono comportamenti discriminatori, xenofobi, razzisti.

Una recente ricerca *Io e gli altri: i giovani italiani nel vortice dei cambiamenti*, presentata dall'Osservatorio su xenofobia e razzismo della Presidenza della Camera dei Deputati, rileva che il 45% dei giovani italiani del campione intervistato si colloca in un' "area di chiusura", ben il 20 % e l'11 % circa risultano rispettivamente "xenofobi per elezione" e "improntati al razzismo".

Nell'affrontare un fenomeno tanto allarmante occorre un deciso cambiamento della politica nazionale, che sottragga gli immigrati dalla attuale precarietà legale e sociale la quale ha una incidenza molto negativa negli atteggiamenti di chiusura e negli stereotipi di un numero consistente di giovani.

Ma un ruolo decisivo lo deve svolgere la scuola, dove sono presenti oltre 600 mila figli di famiglie immigrati, le seconde generazioni. Soprattutto dalla qualità dell'integrazione scolastica dipendono le prospettive della nostra convivenza civile, della coesione sociale.

Tra le misure di una politica organica, con risorse adeguate, che riguardi la riforma dei contenuti culturali e didattici, la formazione dei docenti, anche per nuove competenze disciplinari come l'insegnamento dell'italiano lingua seconda, la dotazione di laboratori linguistici, di particolare rilievo dovrebbe essere la messa a disposizione di una collaborazione non episodica dei mediatori interculturali, ora fortemente penalizzata dai tagli di spesa pubblica centrale e locale.

Questa prospettiva va oltre la "coercizione" dell'*assimilazionismo* e la "tolleranza" del *multiculturalismo*, privilegia la centralità della "relazione" tra le culture, l'*interculturalismo*, per condividere valori e obiettivi comuni.

Per il successo di questa prospettiva nella scuola è necessario colmare il deficit di rapporti e collaborazione tra le scuole e la famiglia, particolarmente la famiglia immigrata, tra le famiglie italiane e immigrate, tra le stesse famiglie immigrate, ed anche tra la scuola e i servizi territoriali delle istituzioni locali.

In questo ambito l'impiego dei mediatori culturali, come d'altronde previsto espressamente nel T.U. sull'immigrazione, può avere un ruolo forte: protagonisti con gli insegnanti della rigenerazione della migliore esperienza della scuola italiana come "comunità educante", in grado di mobilitare corresponsabilità e risorse familiari e istituzionali nel cuore stesso dei processi educativi.

In una società che si misura con le sfide della multiculturalità ed aspira ad una ordinata convivenza, le politiche di integrazione sociale delle amministrazioni centrali e locali non possono prescindere



dalla valorizzazione del lavoro dei mediatori culturali, sotto ogni profilo, sia del riconoscimento professionale che dello stanziamento congruo delle risorse finanziarie.

LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE NEI  
SERVIZI ALLA PERSONA DELLA REGIONE  
EMILIA-ROMAGNA



## 1. Premessa

Nelle pagine a seguire verranno illustrati gli esiti della prima ricerca di carattere regionale realizzata sui mediatori interculturali operanti nel territorio dell'Emilia-Romagna. L'indagine, sicuramente inedita per ampiezza e caratteristiche in ambito nazionale, si inserisce in una pratica già sperimentata di *follow up* professionale con cui il Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale della Regione Emilia-Romagna intende conoscere meglio coloro che, nel suo territorio, lavorano in ambito migratorio. Tra il 2007 e il 2008, infatti, un primo ambito di attenzione è stato rivolto agli operatori impegnati nei vari sportelli e centri informativi comunali (cfr. la ricerca *Gli operatori degli sportelli immigrazione: identità professionali e bisogni formativi*)<sup>1</sup>. Ora, nel 2009, l'interesse viene posto più specificatamente su quanti, a vario titolo, operano come mediatori/mediatrici interculturali (ma anche linguistici e culturali) nei diversi servizi alla persona dell'intera Emilia-Romagna (sportelli e centri informativi per stranieri, Aziende USL, Ospedali, consultori, scuole, centri per l'impiego, servizi per migranti, ecc) e che si dedicano ad un'utenza prevalentemente straniera.

La scelta della Regione di indagare, nell'occasione, proprio i protagonisti delle pratiche di mediazione interculturale agite nel territorio emiliano-romagnolo, al di là del legittimo desiderio di conoscenza, viene peraltro concretamente attivata sull'impulso di una doppia necessità. Da un lato, infatti, vi è la volontà di partecipare in modo fattivo, e non solo formale, al dibattito che è stato intrapreso negli ultimi tempi, a livello sia nazionale che tra Regioni e Province Autonome, circa la necessità di riconoscere un profilo condiviso della figura del mediatore al fine di definirne i *curricola* formativi e gli ambiti di impiego. Al di fuori dell'Emilia-Romagna<sup>2</sup>, infatti, la professione del mediatore, pur se chiamata in causa da più parti, è poco regolamentata e poco definita sia nei termini lessicali (si spazia dal mediatore culturale, a quello linguistico-culturale, interculturale, ecc), sia nei contenuti e nelle modalità operative (tanto che in rete è stato trovato addirittura un approccio

---

<sup>1</sup> Si veda a questo proposito il report dell'indagine *Gli operatori degli sportelli immigrazione: identità professionali e bisogni formativi (una ricerca sugli operatori degli sportelli informativi per stranieri dell'Emilia-Romagna)* pubblicato sul sito:

[www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/immigrazione/Sportelli\\_Informativi\\_stranieri/relazione\\_finale\\_sportelli.pdf](http://www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/immigrazione/Sportelli_Informativi_stranieri/relazione_finale_sportelli.pdf)

<sup>2</sup> L'Emilia-Romagna è tra le poche Regioni ad aver definito, sul piano legislativo, gli ambiti di intervento dei mediatori interculturali così come, su quello normativo, le loro caratteristiche e profili. Con la L.R. 5/2004 - *Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati* - già all'Art. 1 si prevedono le attività di mediazione interculturale, laddove al comma 5, lettere e) e p) i mediatori sono identificati come strumenti per *individuare e rimuovere gli ostacoli di ordine economico, sociale e culturale, allo scopo di garantire per i cittadini stranieri immigrati pari opportunità di accesso all'abitazione, al lavoro, all'istruzione ed alla formazione professionale, alla conoscenza delle opportunità connesse all'avvio di attività autonome ed imprenditoriali, alle prestazioni sanitarie ed assistenziali*; e, nell'ambito delle proprie competenze, *per garantire pari opportunità di tutela giuridica e reinserimento sociale* ai detenuti stranieri. Inoltre all'Art. 13 comma 4) sono individuate proprio nei mediatori interculturali le azioni per la promozione e lo sviluppo di interventi informativi destinati ai cittadini stranieri immigrati *finalizzati ad assicurare gli elementi conoscitivi idonei per facilitare l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari*. Giova ricordare che dal dettato legislativo regionale discende, sul piano della pianificazione generale, il *programma triennale per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri* (dove, per il triennio 2009-2011, la mediazione assume un ruolo di priorità strategica), ma anche, su quello operativo, il profilo di mediatore interculturale (Delibera GR n. 2212/04 e Delibera GR n. 141/2009). (per il profilo di mediatore si rimanda a:

[http://www.emiliaromagnasapere.it/istruzione-e-formazione-approfondimenti/menu\\_qualifiche/repertorio-delle-qualifiche](http://www.emiliaromagnasapere.it/istruzione-e-formazione-approfondimenti/menu_qualifiche/repertorio-delle-qualifiche)

praticato da autodefinitisi “mediatori” che propongono un approccio basato su mimica ed espressività corporea)<sup>3</sup>.

Dall'altro risponde ad una necessità strategica propria della Regione Emilia-Romagna che, nel suo ultimo “programma triennale per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri 2009-2011” pone proprio le attività di mediazione interculturale e/o linguistico-culturale tra le azioni prioritarie di intervento regionale nell'ambito delle politiche di accoglienza e inclusione degli stranieri. Un impegno, questo, che pone come premessa per le strategie da implementare proprio il conoscere, quanto più precisamente possibile, come e dove vengono, oggi, agite le attività mediatricie 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, si stanno rivelando di giorno in giorno fondamentali sia per i cittadini che per gli altri operatori<sup>4</sup> che, in diversi contesti e uffici, interagiscono con utenze straniere. La mediazione interculturale e linguistico-culturale, infatti, non solo contribuisce a garantire a tutti i cittadini parità di diritti e di accesso ai servizi, ma permette anche di perseguire prestazioni di maggiore qualità rafforzando le competenze degli operatori e offrendo pari dignità nelle relazioni tra loro e gli utenti. Se ciò è vero, com'è vero, è però anche certa la consapevolezza che *il mediare*, nella pratica, non si esplicita sempre in un operare neutro<sup>5</sup>. Questo soprattutto in assenza di profili, pratiche e formazione adeguati. Indagare meglio questa realtà professionale ancora poco conosciuta è pertanto molto importante al fine di promuovere e rafforzare l'efficacia dei processi mediatori, di registrare le necessità formative dei protagonisti e di affinare i loro ruoli e profili professionali. Per questi motivi, nel concreto, con questa indagine si è inteso coinvolgere prioritariamente chi, direttamente o per il tramite di accordi e/o convenzioni, agisce in tutto o in parte per conto di Enti pubblici del territorio regionale (Comuni, Unioni comunali, Consorzi, Aziende sanitarie, scuole, ecc) 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.

---

<sup>3</sup> Come detto non solo non esiste ancora, a livello nazionale, un profilo di mediatore interculturale ma anche le stesse attività di mediazione e le modalità per poterle svolgere (dal reclutamento alla formazione) sono tutt'altro che chiare e, spesso, desunte da circolari, interpretazioni e linee guida disposte singolarmente dai diversi Ministeri (in particolare Giustizia, PP.II e Salute). Nel T.U. sull'immigrazione (D.Lgs. 286/1998 e succ. modifiche), si citano, senza specificarne i profili ed eventuali differenze, sia figure di “mediatori culturali” che di “mediatori interculturali”. In particolare si parla di mediatori culturali all'articolo 38, comma 7, con riferimento all'integrazione scolastica degli alunni stranieri ed alla facilitazione della comunicazione con le loro famiglie. I mediatori interculturali compaiono invece all'art. 42, tra le misure di integrazione sociale, laddove si prevede che gli Enti locali e territoriali possano “impiegare all'interno delle proprie strutture (...) stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi”. I tentativi messi in essere, dal CNEL da un lato e dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome dall'altro, di definire un profilo comune intendono superare questo vuoto oltre a ricondurre all'unità quella che si rivela, nei fatti, una forte contrapposizione rispetto agli attori della formazione. Attualmente infatti, appare esserci una certa discrasia tra quanti auspicano una formazione maggiormente centrata su curricula universitari – e per questo molto più aperta ai mediatori italiani e comunitari- e dall'altro chi sostiene gli enti di formazione professionale e percorsi *sul campo* che avrebbero un più alto *appeal* verso aspiranti mediatori stranieri.

<sup>4</sup> Che l'ambito della mediazione interculturale stia assumendo un crescente interesse lo prova anche il fatto che il sindacato SEI-UGL abbia organizzato una specifica categoria sindacale per i mediatori che registra una buona risposta.

<sup>5</sup> Si veda l'introduzione fatta da Russo al volume Russo M. e Mack G. (a cura di), *Interpretazione di Trattativa*, Hoepli, Milano, 2005.

Fatte tali premesse, sul piano strategico e conoscitivo, la ricerca si prefigge gli obiettivi di:

- sapere chi sono e dove operano i mediatori e le mediatrici che quotidianamente lavorano nei servizi regionali (e quindi conoscere meglio quali sono i loro ambiti di intervento, le loro competenze linguistiche e culturali, i percorsi e i titoli professionali, le loro ambizioni e desiderata professionali e quali sono le necessità tecniche e formative necessarie per il rafforzamento delle loro capacità di intervento);
- evidenziare quali siano gli elementi che possono rafforzare gli strumenti – come ad esempio la mediazione e l'accompagnamento - che aiutano a garantire l'universalità di accesso ai servizi, anche per quelle tipologie di utenza che potrebbero essere percepite come “diverse”, ed evitare così il ricorso a servizi differenziati e separati;
- contribuire al dibattito, aperto a livello nazionale e tra le Regioni stesse, sulla necessità di riconoscere un profilo condiviso della figura del mediatore (che intendiamo in questa fase determinare come “interculturale”), al fine di definirne *curricula* formativi, ambiti di impiego e livelli di remunerazione più omogenei di quanto non siano oggi.

## 1.1. Il contesto

Prima di entrare nel merito dei risultati dell'indagine si ritiene utile soffermarci su alcuni aspetti preliminari, sia di contesto che di metodo.

La Regione Emilia-Romagna, negli ultimi anni, ha visto crescere in modo sensibile la sua quota di popolazione di origine straniera che oggi raggiunge, con le sue circa 421.000 unità, una percentuale che si aggira attorno al 9,5% della popolazione regionale (dati al 31/12/2008). Una presenza che, a livello generale, si mostra generalmente con buoni livelli di integrazione<sup>6</sup>. Ad avere favorito tali inclusioni e coesione sociale non è certo estraneo il fatto che, tra le varie strategie per governare il fenomeno migratorio, il legislatore regionale (cfr. Legge Regionale 5/2004) abbia anche deliberatamente optato a favore di 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 neo arrivati).

Una strategia, questa, che determina, come corollario, l'attivazione di sistemi e servizi di orientamento e di abbattimento delle barriere d'accesso ai servizi ed alle prestazioni, i cui strumenti principali sono:

- quello della mediazione linguistica e interculturale che si sviluppa in un'articolata presenza di mediatori/mediatrici linguistico-culturali sia in ambito sanitario che scolastico/educativo che, ancora, in ambito di orientamento al lavoro (centri per l'impiego) o di centri residenziali, di accoglienza e di inclusione sociale (servizi e comunità di accoglienza, servizi di protezione per richiedenti asilo, carcere, comunità per minori stranieri, ecc.);
- quello del punto informativo “esperto” capace di orientare gli stranieri nei percorsi di inclusione, di godimento dei diritti e di comprensione dei doveri.

---

<sup>6</sup> cfr., tra gli altri, il *VI Rapporto CNEL 2009 su Immigrazione e Integrazione*, Roma, Febbraio 2009; e Cesareo V., Blangiardo G.C. (a cura di), *Misurare i percorsi di integrazione*, Quaderni ISMU 2/2009, Milano, 2009

Così, oggi - pur se caratterizzati da fasi di sviluppo non omogenee e da logiche incrementalmente e di razionalizzazione differenti, a seconda dei territori e delle fasi temporali che si sono susseguite<sup>7</sup> - nel territorio regionale troviamo sia servizi di mediazione linguistico-culturale che punti informativi per stranieri in cui sono impiegati operatori con elevati livelli di competenza ed *expertise* in campo giuridico, linguistico e dell'organizzazione dei servizi amministrativi, sociali e sanitari.

Come si è avuto modo di illustrare nei citati altri lavori di ricerca<sup>8</sup> la presenza in particolare dei "centri stranieri" è ormai divenuta una componente strutturale importante e sostanziale del sistema degli sportelli sociali. Essi, infatti, agiscono come "punti esperti" non solo a favore dei cittadini di origine straniera ma anche sempre più a supporto di altri uffici (anagrafi, Questure, AUSL) funzionando come filtro e *front-office*. In tali luoghi, infatti, non solo si opera istruendo, in tutto o in parte, le complesse pratiche burocratiche cui sono chiamati a sottoscrivere gli stranieri (permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, ecc) ma si agisce anche tramite i servizi di mediazione linguistico-culturale che qui presidiano. Gli sportelli stranieri - circa 140 quelli attivati dai Comuni e, a questo novero, andrebbero aggiunti quelli, quasi altrettanto numerosi, attivati in proprio da sindacati e da organizzazioni non governative o di terzo settore - offrono, come detto, servizi di mediazione linguistico-culturale, soprattutto in ordine all'accoglienza, all'orientamento e al segretariato sociale. Tuttavia le attività di mediazione sono, in genere, ancora più diffuse, strutturate e specialistiche nell'ambito delle Aziende Sanitarie. Tutte le 16 Aziende Sanitarie (11 A.Usl e 5 A.Osp.) della Regione dispongono infatti di una presenza (fissa e/o programmata o su chiamata) di mediatori/mediatrici interculturali sia per i servizi di traduzione (al pronto soccorso o per la documentazione scritta), che di vera e propria mediazione culturale (in particolare nei servizi di ostetricia e ginecologia, punti nascita, consultori, Spazi Salute Donne Immigrate, oltre che, ancora, nell'ambito dei pronti soccorso). Anche rispetto alla varietà delle esperienze, il contesto emiliano-romagnolo si presenta con modalità mediamente più ricche di quanto non sia la realtà nazionale e con genesi e sviluppi eterogenei che portano a forme altrettanto variegate. Ciò non tanto nelle definizioni (a partire dal primo profilo regionale del 2004 infatti, vi è stata una certa uniformità definitoria) quanto delle proposte concrete. Alle storiche esperienze di "mediazione di comunità" portate avanti in quegli ambiti urbani fortemente caratterizzati dalla presenza di stranieri e cresciute, in particolare, a Modena e Bologna alla fine degli anni '90 (a seguito delle esperienze dei c.d. "progetti città sicura" e da lì diffuse in altre parti del territorio regionale, come ad esempio a Reggio Emilia e Ferrara<sup>9</sup>) si sono susseguite esperienze di "mediazione sociale e dei conflitti" legate alla

---

<sup>7</sup> Si fa riferimento sia alle alterne fasi di sviluppo e razionalizzazione, conseguenti, da un lato, ai bisogni ed alle conoscenze e, dall'altro, alle disponibilità finanziarie ed alle linee di finanziamento europeo (es.: Integra), ma anche ai processi di riorganizzazione territoriale che vedono sempre più spesso l'azione dei comuni aggregarsi in unioni o ambiti distrettuali.

<sup>8</sup> Cfr. nota 1.

<sup>9</sup> In queste due ultime realtà, in particolare, dal 2007 sono stati realizzati alcuni progetti finanziati dalla Regione Emilia-Romagna ispirati al principio del rispetto delle regole, della sicurezza e della socialità. A Ferrara, con lo scopo di intervenire su alcune zone cittadine percepite come particolarmente degradate e insicure è stato attivato il progetto "Emergenza integrazione, solidarietà e sicurezza nelle zone del Grattacielo e di Viale Krasnodar". A Reggio Emilia, al fine di ridurre le tensioni e le preoccupazioni dei cittadini residenti nell'area limitrofa alla stazione ferroviaria, si è dato avvio al progetto denominato "Conoscere le regole del gioco: come migliorare i rapporti di vicinato con gli immigrati a partire dalle regole della quotidiana convivenza". Un altro intervento sostenuto dalla Regione denominato "Laboratorio interculturale di urbanizzazione sociale" è stato promosso, nello stesso periodo e sempre in contesti di mediazione vicinale, nel complesso residenziale "Garibaldi 2" del comune di Calderara di Reno (BO) alle porte di Bologna.

residenzialità (si citano, ad esempio, il progetto “Condominio del mondo” promosso nel 2002 dalla Provincia di Parma in collaborazione con l’Acer di Parma; il “Servizio di Mediazione Sociale” istituito dall’Acer di Reggio Emilia nel 2007 in collaborazione con Comune e Provincia). Ma anche progetti di mediazione scolastico-educativa e di accompagnamento ai servizi.

Tali pratiche, agite in un riferimento temporale molto tumultuoso dal punto di vista dell’impatto migratorio, hanno comportato anche un forte dibattito tra chi vede la mediazione come “facilitazione” all’integrazione ed all’uso dei servizi e chi, invece, la vede più come “contrattazione” e “concertazione” di pratiche di intervento. Dibattito ancora in atto ma che, sul fronte più specifico della mediazione interculturale, ha avuto una parziale risoluzione tramite la definizione della figura professionale. Come accennato in precedenza, infatti, la Regione, attraverso due successive delibere (una del 2004, conseguente alla legge 5/2004, poi aggiornata, con alcune variazioni, nel febbraio del 2009)<sup>10</sup>, ha definito sul piano normativo il profilo professionale specifico per i mediatori. Così facendo ha previsto requisiti e percorsi formativi che, ad oggi, si rivelano essere quasi unici a livello nazionale e che fanno della mediazione uno strumento formidabile di prassi operativa orientata all’efficienza e all’efficacia delle prestazioni e dei servizi. Un’utilità che è stata colta dal territorio dove quotidianamente, nei Comuni e nelle Aziende Sanitarie, si sta operando e organizzandosi nel merito di un utilizzo pratico e integrato delle figure di mediazione. Le esperienze di Ferrara, dove presso il Centro Servizi Integrati per l’Immigrazione si è sviluppato il “Repertorio mediatori (REMEDIA)”<sup>11</sup> o quella di Modena, dove ha preso avvio un servizio sperimentale di mediazione interculturale in videoconferenza tramite webcam<sup>12</sup>, rappresentano solo due segnali di una vitalità più diffusa.

Ovunque, infatti, i singoli mediatori tendono ad aggregarsi in associazioni e cooperative. Questo si verifica, come si vedrà anche nel proseguo della lettura, non solo come effetto della legge finanziaria che limita fortemente il ricorso a lavoratori con contratto di co.co.co/co.co.pro da parte degli Enti pubblici, ma anche per la consapevolezza che in tal modo è possibile acquisire maggiore professionalità e stabilità lavorativa, nuove modalità di *coping* e formazione continua, maggiore capacità propositiva e forza contrattuale. Associazioni e imprese, infatti, sono ormai protagonisti quotidiani di forme di collaborazione e integrazione con Enti e Aziende sanitarie oltre che promotori di offerte di pacchetti di prestazioni integrate.

Concludendo questa premessa, il dato indiscutibile è che in Emilia-Romagna si può contare su una realtà caratterizzata da una rilevante presenza - sia “fissa” che “*on demand*”- di informazione,

---

<sup>10</sup> Cfr. nota 2.

<sup>11</sup> Questo repertorio raggruppa circa 200 persone (80 delle quali attive a vari livelli d’impegno) con funzioni di mediazione linguistica-facilitazione nell’inserimento scolastico dei minori, che coprono nel complesso circa 35 gruppi linguistici. Al repertorio possono rivolgersi le scuole di ogni ordine e grado, ma anche servizi sociali e sanitari, per avere i nominativi dei facilitatori e la consulenza in merito al tipo di intervento da attivare. Il servizio, gestito dalla Coop. Camelot, è svolto in collaborazione con le Associazioni CIES e Cittadini del Mondo, con il Servizio Istruzione e Formazione del Comune di Ferrara/Unità Operativa Integrazione e con l’Ufficio Scolastico Provinciale, prevedendo tariffe orarie minime di prestazione commisurate alla tipologia e all’intensità dell’intervento. Per approfondimenti: [www.csii.fe.it](http://www.csii.fe.it).

<sup>12</sup> Il servizio, denominato ProntoPIPOL, è attivato dalla Cooperativa Integra con la collaborazione e il contributo della Provincia di Modena, della Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, di Legacoop Modena e fornisce servizi alle Aziende Sanitarie di Modena, al Comune di Modena e all’Unione dei Comuni del Distretto della Ceramica (Sassuolo, Fiorano Modenese, Maranello e Formigine). Per approfondimenti: [www.coopintegra.it](http://www.coopintegra.it).



orientamento, mediazione (linguistica, interculturale o culturale) e di accompagnamento per stranieri. Tale realtà, pur ragguardevole sia sul piano delle competenze che della distribuzione territoriale, non va tuttavia data per scontata. È vero, infatti, che il fenomeno migratorio va assunto come dato strutturale nello scenario socio-economico e demografico ma tale dato è tutt'altro che rigido. Osserviamo, per esempio, costanti cambiamenti normativi e la sempre più frequente, e talvolta contraddittoria, chiamata in causa degli enti territoriali nella gestione delle titolarità dei requisiti di permanenza e soggiorno e dei processi di inclusione sociale degli stranieri. Ma verificiamo altresì ogni giorno, vere e proprie mutazioni nel numero e nella composizione delle presenze per nazionalità; nel radicamento e nelle stratificazioni storiche delle presenze; nelle presenze generazionali e di genere; nei modelli famigliari ed educativi; nelle modalità di confronto tra gli individui e i gruppi della comunità territoriale (sia nativi che migranti). Il tutto senza parlare delle trasformazioni che intercorrono, improvvise, nello status dei singoli, in conseguenza ad esempio di protocolli internazionali (come l'adesione alla Comunità Europea), di "sanatorie" o dell'acquisizione della cittadinanza italiana.

Tutte queste trasformazioni portano con loro modelli di riferimento, necessità modelli e prassi operative, dettati normativi sempre nuovi e in continuo cambiamento che mal si conciliano con gli impianti frammentati e/o troppo localistici dei punti informativi e dei servizi di mediazione. Di fronte a questi elementi complessi e determinanti è pertanto necessaria una particolare attenzione anche conoscitiva<sup>13</sup>, soprattutto in chiave di prospettiva, per evitare che le attuali modalità organizzative faticino a rivelarsi in grado di affrontare con successo (sia in termini di efficacia che di economicità) tutte le nuove sfide che giungono dall'evoluzione del fenomeno migratorio. Un rischio da evitare è, ad esempio, quello che per mancanza di un'adeguata conoscenza circa le necessità formative e di interconnessione organizzativa, sportelli informativi e pratiche mediatriche possano essere fortemente limitati nella loro efficienza e, talvolta, nella loro stessa efficacia. In altri termini, se si intende adeguarsi in tempo reale alla complessità sottesa al continuo evolversi dei fenomeni sociali legati alla migrazione e se si vogliono continuare a dare risposte puntuali alle richieste dell'utenza o di quegli operatori che in altri servizi impattano con le tematiche migratorie con minor diffusività, è necessario conoscere forme e modelli d'azione. Solo così si potrà essere in grado di rafforzare le forme di integrazione operativa con l'offerta esistente e, se necessario, trovarne di nuove.

## 1.2. Aspetti metodologici relativi alla ricerca sui mediatori interculturali dell'Emilia-Romagna

Indagare l'offerta di attività di mediazione interculturale e, più nello specifico, i tratti professionali e personali dei suoi protagonisti, presuppone la definizione di un metodo e di un terreno di ricerca proprio.

---

<sup>13</sup> L'avvio dell'indagine sulla mediazione, come meglio si vedrà in seguito, ha permesso, ad esempio, di tracciare con una certa precisione alcune macro caratteristiche delle prestazioni prima stimate molto più grossolanamente e che vanno dal numero dei mediatori impiegati con regolarità e quelli attivati al bisogno per provincia, i loro ambiti linguistici, i principali fornitori di servizi di mediazione, l'evoluzione dell'offerta ecc.

Al momento di intraprendere le attività di ricerca in Emilia-Romagna pur se gli ambiti operativi dei mediatori interculturali erano chiari (servizi sanitari, sportelli informativi comunali, scuole, servizi educativi, centri per le famiglie, carceri), non era invece altrettanto evidente quanti e chi fossero i mediatori stessi né dove, fisicamente, questi operassero.

La base informativa più rilevante circa gli ambiti di impiego era desunta da documentazioni formali<sup>14</sup>, nonché dalle varie iniziative pubblicizzate dagli Enti locali. A questo si aggiungevano le informazioni ricavate dalle schede dei progetti finalizzati all'integrazione scolastica e abitativa, all'orientamento e accompagnamento ai servizi, all'informazione, che i vari enti presentano alla Regione per essere approvati e finanziati su varie linee contributive.

I dati numerici, che valutavano in circa 250 i mediatori operanti in regione, erano invece frutto di una stima, il cui calcolo teneva conto sia delle informazioni numeriche riportate dalle schede citate in precedenza, che del conteggio dei mediatori formati dai vari corsi attivati in collaborazione con i servizi di formazione professionale delle Province. Per completare il computo venivano richieste informazioni aggiuntive direttamente ai principali enti che impiegavano mediatori. Si era tuttavia coscienti di una cifra calcolata con molti limiti e stimata sicuramente per difetto. Le informazioni disponibili, infatti, non consentivano, ad esempio, di tener conto di quanti operavano in più enti o su più progetti, né poteva tenere adeguatamente in considerazione il fatto che molti mediatori potevano *de facto* operare come tali pur se privi dell'attestazione regionale.

Inoltre, non solo si sapeva poco o nulla di quali fossero i loro impegni orari o delle loro tipologie contrattuali, ma nel concreto dell'attività di ricerca sapendo solo i contesti di lavoro ma non i luoghi dove fisicamente potevano trovarsi, diventava difficile poterli contattare.

Disporre di un conteggio preciso e puntuale rispetto a quanti siano gli operatori di una qualsiasi professione che si presta ad avere opportunità e forme di combinazioni occupazionali molto varie e priva di strumenti formali di riconoscibilità come un albo o un censimento, è pressoché impossibile. Ciò non di meno, per intraprendere un percorso di indagine in presenza di tale variabilità, è fondamentale disporre di informazioni che consentano di individuare meglio i luoghi della mediazione e di migliorare il dato numerico di stima così da renderlo più rispondente al dato complessivo. In primo luogo, nel nostro caso, per poter raggiungere già nella fase di rilevamento quanti più mediatori possibili, ma anche per poter individuare le forme e le modalità migliori per intercettarli e coinvolgerli.

La fase iniziale del lavoro di ricerca, dunque, è stata focalizzata sull'aspetto strategico della rilettura per giungere eventualmente ad una nuova mappatura della realtà della mediazione in Emilia-Romagna, oltre che per individuare forme e modi con cui procedere. A tale scopo, preliminarmente alla messa in cantiere dell'indagine vera e propria, è stato costituito un gruppo di progetto composto da varie figure professionali, coordinato dai responsabili del progetto di ricerca afferenti al Servizio

---

<sup>14</sup> In particolare le informazioni sugli ambiti venivano tratte dalle schede sull'organizzazione dell'assistenza sanitaria erogata in favore dei cittadini stranieri raccolte dal servizio di Assistenza Distrettuale, Medicina Generale, Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sanitari e dalle schede dei presidi socio-assistenziali censiti dal Sistema Informativo Politiche Sociali.

Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale della Regione Emilia-Romagna. Tale gruppo<sup>15</sup> ha assunto il mandato di definire, entro termini precisi:

- le linee generali strategiche di mappatura degli ambiti e definizione dell'universo della ricerca (entro gennaio 2009);
- la messa a punto degli strumenti di indagine e in particolare del questionario (entro marzo 2009);
- l'analisi dei risultati al fine di elaborare il report di ricerca (nel secondo semestre del 2009).

La discussione generata all'interno del gruppo di lavoro ha permesso di fare emergere vari aspetti correlati al lavoro dei mediatori e delle mediatrici, utili sia nella fase di ricognizione di sfondo (per individuare appunto dove operano e quanti sono) che per la messa a punto degli strumenti di rilevazione.

In particolare il gruppo ha individuato le caratteristiche principali dell'oggetto di ricerca, rispondendo a quattro quesiti esemplificativi: dove lavorano e dove potrebbero lavorare i mediatori e le mediatrici nei differenti ambiti territoriali? Che tipologie di servizi li ospitano? Che tipo di funzioni svolgono? Come le svolgono?

Il confronto che ne è seguito ha consentito di definire che:

- a) sul piano degli ambiti d'azione, la ricerca doveva coinvolgere quanti operano in campo:
  - § Sanitario (pubblico e privato accreditato), sia ospedaliero che ambulatoriale, oltre ai servizi di ambito Distrettuale (Dipartimento Cure primarie, Dipartimento di Sanità pubblica e Dipartimento di Salute mentale e Dipendenze Patologiche);
  - § Educativo (scuole e servizi educativi pubblici o convenzionati col pubblico);
  - § Sociale pubblico o convenzionato col pubblico, intendendo con ciò:
    - i. gli interventi di servizio, accoglienza e integrazione sociale quali i centri stranieri, l'ufficio casa, il servizio sociale professionale;
    - ii. gli ambiti sociali in senso lato quali i servizi al cittadino, come URP e anagrafe, l'accompagnamento al lavoro e i centri per l'impiego, la promozione socio-culturale e interculturale, la sicurezza urbana, l'ambito del carcere e dei C.E.I., ecc;
- b) sul piano individuale, inteso come professionale e giuridico-formale, l'inchiesta doveva essere orientata a coinvolgere preferibilmente mediatori:
  - § *de facto* (ossia che, al di là del loro inquadramento professionale, coprono ruoli di mediatori o svolgono nei fatti azioni di mediazione) e non soltanto *de iure* (ovvero che hanno un qualche titolo curriculare - attestato/diploma di mediatore –ma che tuttavia, a dispetto del loro inquadramento professionale formale, fanno altro);

---

<sup>15</sup> Il gruppo di lavoro, oltre a Marzio Barbieri e Andrea Facchini del Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale della Regione Emilia-Romagna, era composto da: Jora Mato, dell'Associazione Amiss di Bologna; Monica Forghieri, della coop Integra di Modena; Raffaele Lelleri, dell'Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni di Bologna; Rosanna Facchini, dell'Ufficio Scolastico Regionale dell'Emilia-Romagna; Camilla Garagnani, del Servizio Politiche Familiari, Infanzia e Adolescenza della Regione Emilia-Romagna; Elena Castelli e Michela Bragliani, del Servizio Assistenza Distrettuale, Medicina Generale, Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sanitari della Regione Emilia-Romagna.

- § che svolgono (necessariamente in modo esclusivo o prevalente) *attività di mediazione diretta* (ovvero tra cittadini e/o tra cittadini e servizi e non tanto tra servizi e servizi); *frontale* (ovvero che implica una compresenza - visiva e/o telefonica - tra mediatore e cittadino) e *remunerata*;
- § senza nessuna pregiudiziale di nazionalità (quindi anche mediatori italiani).

Oltre alla più precisa definizione del target di ricerca, molti altri aspetti emersi nel corso del dibattito si sono rivelati preziosi per definire il contenuto dei questionari – ad esempio il riconoscimento del titolo di studio o dei corsi formativi per mediatori proposti dal mercato o dalle università, la figura dei “volontari” o ancora, il tema della “metamediazione” (ovvero della mediazione con/tra i servizi e della formazione alla mediazione svolta dai mediatori nei confronti di altri professionisti).



## 2. La mediazione interculturale in Emilia-Romagna: le caratteristiche generali dei protagonisti

### 2.1. La ricerca di sfondo per la definizione dell'universo d'indagine

Abbiamo già avuto modo di dire che pur sapendo dove operano, la Regione non ha la conoscenza diretta e personale di tutti i mediatori e le mediatrici che prestano servizio nel territorio. Il primo *step* di lavoro è stato pertanto quello di avere una mappa dettagliata di quei Servizi ed Enti che sono in stretto contatto con loro perché li impiegano o vi collaborano, nonché delle azioni progettuali<sup>16</sup> che ne prevedono o ne hanno previsto la presenza. Contemporaneamente a ciò si è proceduto a individuare quelle associazioni ed imprese cooperative, espressione proprio dei mediatori e delle mediatrici interculturali, che sono andate a costituirsi negli ultimi anni per poter rispondere alle nuove forme di collaborazione con gli Enti pubblici. A differenza del passato, infatti, anche per effetto delle ultime leggi di programmazione economico-finanziaria, le modalità di reclutamento avvengono per lo più a seguito di gara, tramite convenzioni con società o associazioni fornitrici di servizi di mediazione. Naturalmente permangono situazioni residuali in cui sono mantenute forme di contrattazione individuale che, tuttavia, sono state molto spesso attivate attingendo proprio dagli elenchi di mediatori in possesso delle medesime associazioni o società. Organismi, questi ultimi, molto spesso composti esclusivamente da mediatori e mediatrici o, sicuramente, da un numero considerevole di essi.

La sintesi di questo lavoro di ricognizione si è concretizzata, da un lato, in un elenco di possibili soggetti di collegamento, diretto o indiretto, (che abbiamo definito “specchi”) in grado di veicolare ai singoli mediatori le informazioni riguardanti l'indagine; dall'altro, in un censimento piuttosto esaustivo di fornitori di attività e di professionisti della mediazione.

Si è dunque costruito un indice sistematico dei c.d. “specchi”, così definiti in quanto si rivelavano capaci di “riflettere” verso i singoli mediatori (direttamente o, per le loro caratteristiche “relazionali”, tramite altri contatti) le informazioni provenienti dalla Regione. La rubrica degli “specchi” così ottenuta - composta sia da fornitori (Associazioni, Cooperative, ecc), che da utilizzatori ed altri contatti (potenziali o passati) come Aziende Sanitarie e servizi distrettuali, Enti locali, Servizi Sociali, Sportelli informativi e Centri stranieri, Centri per l'Impiego, Centri per le Famiglie, centri interculturali, istituti scolastici, ecc. - è servita, immediatamente dopo, per riverberare le informazioni. Gli “specchi”, infatti, sono stati coinvolti per contribuire attivamente alla ricerca. Partendo dal triplice presupposto che questi soggetti 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.

---

<sup>16</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 tutti i progetti pervenuti alla Regione negli ultimi cinque anni che, al di là dei soggetti proponenti, dichiaravano tra le azioni proposte, quelle di mediazione.

Gli “specchi” sono stati così invitati a contribuire con un aiuto concreto, fondamentale per quanto apparentemente poco impegnativo. Si è cioè domandato loro di dare riscontro ad una triplice richiesta formulata dalla Regione, vale a dire:

- a) fornendo aiuto nelle attività di contatto e promozione, facendo conoscere a tutti i mediatori e alle mediatrici, con cui sono in vario modo in contatto, l’iniziativa in questione. Ciò, in particolar modo, inoltrando loro le e-mail ricevute dalla Regione e contenenti i *link*, le informazioni e i riferimenti necessari per poter compilare il questionario;
- b) concedendo a quanti non avessero modo di utilizzare un computer a casa, una postazione internet, limitatamente al tempo necessario alla compilazione del questionario, e, nel caso, fornendo un aiuto di massima per la compilazione;
- c) stampare e/o ritirare e ritrasmettere alla Regione le eventuali copie cartacee dei questionari che i mediatori/le mediatrici dovessero compilare se per loro non fosse proprio possibile accedere alla versione *on line*.

Sebbene questa modalità di rimandi continui dall’uno all’altro – così come accade per tutte le c.d. “catene di Sant’Antonio” – comporti ridondanze ed un certo “intasamento” delle caselle di posta degli “specchi” e dei mediatori<sup>17</sup>, il sistema ha sicuramente funzionato. I numeri delle risposte e dei contatti, che si sono rivelati superiori alle aspettative della vigilia, ne sono la prova.

Come si vedrà nelle pagine seguenti, infatti, i questionari compilati al termine dell’indagine risulteranno essere 217 e, di questi, ben 195 compilati direttamente *on line* e solo 22 (circa il 10% dei rispondenti) ritornati alla Regione via e-mail o per posta (in tal caso quasi tutti inviati per il tramite degli Enti di afferenza). Questo dato rileva, innanzitutto la buona collaborazione degli specchi che si sono prestati a re-inoltrare tutte le informazioni, a raccogliere ed inviare alla Regione i questionari compilati per iscritto. Ma, cosa tutt’altro che scontata, rivela altresì la facilità e la confidenza d’uso degli strumenti informatici anche tra professionisti della comunicazione verbale.

## 2.2. Le caratteristiche dell’offerta mediatrice

### 2.2.1. Ambiti e tipologie di impiego

Oltre a costruire l’indice degli “specchi”, come si diceva, il lavoro di mappatura ha consentito di realizzare un censimento relativamente esaustivo dei fornitori delle attività di mediazione interculturale e dei protagonisti delle stesse. Con l’eccezione, infatti, di alcune realtà sanitarie (Azienda Usl e Azienda Ospedaliera di Parma, Azienda Usl di Rimini) che ancora utilizzano mediatori e mediatrici reclutati con contratti *ad personam*, come abbiamo già avuto modo di dire, la quasi totalità degli Enti pubblici si avvalgono di fornitori esterni (per lo più cooperative o associazioni). Una pratica, questa, che merita un inciso. Va cioè sottolineato come l’agire in tal senso induca ad alcuni sostanziali vantaggi sul piano operativo, oltre a rendere più facile

---

<sup>17</sup> Lo svantaggio è, infatti, che quanti più contatti si hanno (ovvero tanto è più intricata una rete che si interconnette con relazioni “molti a molti”) tante più mail identiche si ricevono e si inviano e la cosa va poi moltiplicata per il numero di *remainder*.

l'individuazione dei singoli mediatori. Gli enti fornitori, infatti, per razionalità imprenditoriale e necessità organizzative, tendono, da un lato, a fornire le loro prestazioni contemporaneamente a quanti più committenti possibili (Scuole, Comuni, Aziende sanitari ecc); dall'altro tendono, per quanto possibile, a concentrare il lavoro nelle mani di un numero relativamente limitato di mediatori e mediatrici. Questo contribuisce, rispetto agli operatori, a garantire loro una determinata mole di lavoro su cui contare ed a rafforzarne le competenze in termini di multidisciplinarietà potendo operare su più settori. Rispetto alle organizzazioni, a poter operare con modalità integrate, stante il fatto che già agiscono in modo diffuso su più servizi di cui conoscono la realtà. Per questo, poi, i soggetti fornitori non si limitano ad erogare prestazioni genericamente orientate ad una utenza, per così dire, indistinta – costituita, ad esempio, dal pubblico di sportelli, pronto soccorsi o consultori – ma forniscono anche altro. Sempre sulla base di convenzioni, propongono, infatti, attività progettuali specialistiche all'interno di progetti sociali e assistenziali non direttamente e principalmente indirizzate alla mediazione, ma dove la mediazione stessa costituisce un valore aggiunto e strategicamente rilevante (es. mediazione interculturale in una casa famiglia che ospita anche utenti stranieri) o offrono, secondo logiche di impresa, forme sperimentali o innovative di servizi di intermediazione linguistico-culturale.

Ritornando alla ricerca, sul piano pratico abbiamo potuto ricomporre il puzzle dell'offerta spedendo una scheda di rilevazione sia agli enti che impiegano mediatori che a quanti li forniscono. A di là delle informazioni sui mediatori impiegati<sup>18</sup>, questa scheda permetteva di rilevare, in caso di mero utilizzo di servizi mediatori (come ad esempio per i Comuni e le Aziende Sanitarie) chi ne fosse il fornitore (che se non conosciuto veniva contattato), facilitando così un controllo incrociato ed evitando doppi conteggi. Sebbene si tratti di un numero che, visto il fermento registrato durante la rilevazione, è destinato a modificarsi presto, la tabella 1 illustra la ripartizione di enti, cooperative e soggetti associativi non-profit, utilizzatori/fornitori di mediatori.

**Tabella 1.** Enti che utilizzano mediatori propri o li forniscono a terzi, suddivisi per tipologia di ente e ripartiti per provincia (Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009)

Provincia	n. soggetti che utilizzano mediatori propri o li forniscono a terzi*		
	Cooperative	Associazioni/ Onlus	Totale
Piacenza	2	-	2
Parma	-	3	3
Reggio Emilia	2	2	4
Modena	5	2	7
Ferrara	1	-	1
Bologna <sup>(1)</sup>	8	2	10
Ravenna	2	1	3
Forlì-Cesena	2	-	2
Rimini	1	1	2
<b>Totale Regione</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>34</b>

\* non sono conteggiate le 3 aziende sanitarie che impiegano mediatori in proprio  
 (1) inclusa una cooperativa veneta che opera in provincia di Bologna

<sup>18</sup> Nelle schede si chiedeva di dichiarare, sempre distinguendoli per sesso: il numero dei mediatori impegnati, le lingue o gli ambiti linguistico-culturali di mediazione, la tipologia di contratto in essere. Si chiedeva inoltre se esistessero collaborazioni di fornitura o pratiche di co-gestione operativa delle unità di personale con altri soggetti.



Tra grandi e piccoli (alcuni anche poco conosciuti agli addetti ai lavori del campo migratorio) ad oggi sono 34 i soggetti utilizzatori/fornitori censiti al termine della rilevazione (a cui andrebbero aggiunte, almeno fino alla scadenza dei contratti in essere, le 3 aziende sanitarie che impiegano in proprio alcuni mediatori). Tre sono i soggetti che operano “fuori zona”: una cooperativa veneta opera presso i Centri per l’Impiego della Provincia di Bologna avvalendosi di personale locale, e due soggetti di Modena operano anche in altre province della regione (Parma e Bologna)<sup>19</sup>

Complessivamente queste realtà dichiarano di avvalersi in modo organico di 282 mediatori (dipendenti, co.co.pro e liberi professionisti) a cui, più occasionalmente (per richiesta, tipo di lingua, disponibilità), danno supporto altri 567 mediatori (Tabella 2).

**Tabella 2.** Numero di mediatori impiegati da enti che li utilizzano in proprio o li forniscono a terzi, ripartiti per provincia e qualità d'impiego (strutturati o occasionali) (Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009)

	Collaboratori "strutturati"	Collaboratori occasionalmente	tot
Piacenza	6	49	55
Parma	38	98	136
Reggio Emilia	29	7	36
Modena	49	177	226
Ferrara	14	92	106
Bologna	84	104	188
Ravenna	26	4	30
Forlì-Cesena	23	23	46
Rimini	13	13	26
Totale Regione	282	567	849

Globalmente dunque, i mediatori “impegnabili” sono calcolabili in 849 unità. Si tratta di un numero elevato che tuttavia potrebbe essere lievemente sottostimato, soprattutto con riferimento ai collaboratori strutturati<sup>20</sup>, nell’ordine del 5/8%. Con la sola eccezione di Ferrara, che ha un repertorio “esclusivo”, nelle altre provincie potrebbero essere sfuggiti alla rilevazione alcuni mediatori che operano per Enti di piccola dimensione e in contesti meno visibili, oppure, in ambito scolastico, così come qualche operatore ancora *free-lance* impegnato in progetti educativi direttamente con gli istituti comprensivi. Appare invece sostanzialmente esaustivo, anche tenuto conto della possibilità di “giocare su più tavoli”, il novero di quanti collaborano occasionalmente.

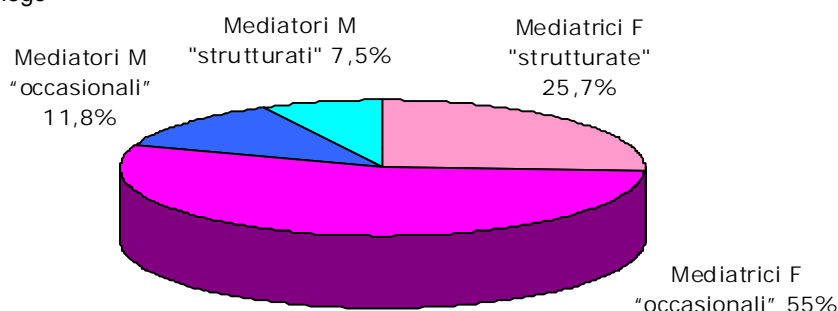
E’ pertanto ragionevole pensare che in Emilia-Romagna operino, con modalità più i meno strutturate, circa 300 mediatori e mediatrici a cui si possono affiancare un numero quasi doppio di mediatori e mediatrici che operano in modo più occasionale.

<sup>19</sup> Ci sono naturalmente anche casi di enti emiliano-romagnoli che operano fuori regione che non si riportano in quanto non oggetto della presente indagine.

<sup>20</sup> Con il termine “strutturato” si fa riferimento non tanto all’essere dipendente o lavoratore parasubordinato ma ad una condizione occupazionale che garantisce, anche se solo per qualche ora la settimana, una certa continuità di impegno nel tempo. Con il termine “occasionalmente” si intendono quei mediatori che abbiano svolto, attivamente e nell’ultimo anno, almeno una prestazione di mediazione, sia pure in modo non “strutturato”.

Volendo tracciare un primo punto di caratterizzazione, osserviamo che si tratta di un ambito professionale fortemente al femminile (le 685 donne rappresentano oltre l'80% delle figure mediatricie, anche se gli uomini appaiono, in proporzione, maggiormente "strutturati" sul piano lavorativo) e con forti competenze nell'ambito dei servizi sanitari.

**Grafico 1.** Ripartizione dei mediatori e delle mediatrici dell'Emilia-Romagna per genere e qualità di impiego



**Tabella 3.** Incidenza di genere rispetto alla qualità di impiego dei mediatori e delle mediatrici operanti in Regione Emilia-Romagna (valori % di riga) (Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009)

	Femmine		Maschi		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Collaboratori "strutturati"	218	77,3	64	22,7	282	100
Collaboratori occasionali	467	82,4	100	17,6	567	100
<b>Totali</b>	<b>685</b>	<b>80,7</b>	<b>164</b>	<b>19,3</b>	<b>849</b>	<b>100</b>

**Tabella 4.** Distribuzione dei mediatori e delle mediatrici operanti in Regione Emilia-Romagna, rispetto alla qualità di impieg (valori % di colonna) (Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009)

	Femmine		Maschi		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Collaboratori "strutturati"	218	31,8	64	39	282	33,2
Collaboratori occasionali	467	68,2	100	61	567	66,8
<b>Totali</b>	<b>685</b>	<b>100</b>	<b>164</b>	<b>100</b>	<b>849</b>	<b>100</b>

I mediatori (strutturati o occasionali) che svolgono, in tutto o in parte, le loro attività nelle strutture sanitarie regionali sono infatti il 50% dell'intero universo (tabella 5). In realtà, in questo caso ancor più che negli altri, si dovrebbe parlare di mediatrici. La componente femminile rappresenta infatti oltre il 90% delle figure di intermediazione interculturale e, in alcune realtà, anche rilevanti e costituite da più aziende sanitarie, come Bologna, Reggio-Emilia o Modena, è addirittura esclusiva. Tale aspetto non deve sorprendere. I servizi sanitari comprendono, infatti, quegli ambiti di specificità dove, anche 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. Sul piano organizzativo e della razionalizzazione delle risorse, appare degno di nota riportare che, laddove in uno stesso territorio operano più aziende sanitarie, queste stipulano accordi comuni così da coinvolgere i medesimi soggetti fornitori di prestazioni mediatricie.

**Tabella 5.** Numero di mediatori (strutturati o occasionali) che svolgono attività nelle strutture sanitarie regionali, suddivisi per azienda sanitaria e sesso (*Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009*)

Aziende Sanitarie	F	M	Tot
Piacenza (Ausl)	40	13	53
Parma (Ausl + AO)	17	5	22
Reggio Emilia (Ausl + AO)	19	2	19
Modena (Ausl + AO)	86	1	87
Ferrara (Ausl + AO)*	74	13	87
Bologna (Ausl + AO)	95	0	95
Imola (Ausl)	8	0	8
Ravenna (Ausl)	28	1	29
Forlì (Ausl)	14	1	15
Cesena (Ausl)	6	2	8
Rimini (Ausl)	5	0	5
<b>Totali</b>	<b>392</b>	<b>38</b>	<b>430</b>

\* presso le Aziende di Ferrara operano anche 2 mediatrici LIS

### 2.2.2. Le competenze linguistico-culturali

Per concludere la panoramica sui mediatori e le mediatrici che sono attivi o attivabili in regione, possiamo dire ancora qualche cosa con riferimento agli ambiti di competenza linguistico-culturale. Innanzitutto va detto che molto spesso i mediatori e le mediatrici, italiani/e o stranieri/e, non si occupano solo ed esclusivamente di un'etnia, di un gruppo nazionale o di una lingua, ma praticano la loro attività anche a favore di più ambiti linguistico-culturali<sup>21</sup> altri rispetto a quelli di appartenenza. Pur se un ruolo importante nella definizione dell'ambito di competenza è giocato dal Paese di provenienza dei mediatori e delle mediatrici (in questo senso c'è però anche una correlazione diretta tra popolazione generale straniera e competenze linguistico-culturali degli operatori della mediazione), non vi sono automatismi in tal senso. Per questo motivo, al di là dell'italiano che giocoforza si rivela la lingua veicolare per eccellenza, assumono grande

<sup>21</sup> E' stato sottolineato da più referenti dei servizi di mediazione che talora è addirittura più facile mediare in presenza di mediatrici o mediatori che assumono posizioni anche culturalmente neutre o con aspetti di similitudine diversi rispetto a quelli linguistico-nazionali. Tra gli esempi è stato citato il caso di una donna pakistana di religione mussulmana che ha preferito alla mediatrice bengalese, che pur parlava Urdu, una mediatrice europea che parlava inglese. Ancora, anticipando un dato della ricerca, si osserva come la maggioranza dei rispondenti che dichiarano di mediare con la comunità cinese sia composta da madrelingua italiani che sanno il cinese più che da cinesi.

importanza, e non solo per coloro che provengono da stati ex-coloniali, la conoscenza dell'inglese e, sia pure in chiave minore, del francese, come le altre lingue veicolari "trasversali"<sup>22</sup>.

**Tabella 6.** Numero di mediatori e mediatrici, strutturati e occasionali, suddivisi per i principali ambiti di competenze linguistico-culturali per cui sono impiegati (Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009)

Principale ambito linguistico-culturale di competenza	Totale	%	F	M
Arabo	166	19,6	122	44
Rumeno/Moldavo	72	8,5	71	1
Cinese	67	7,9	58	9
Albanese	64	7,5	55	9
Russo/Ucraino	58	6,8	57	1
Lingue hindi/urdu/punjabi	52	6,1	29	23
Spagnolo	42	4,9	35	7
Inglese	32	3,8	25	7
Turco	24	2,8	19	5
Francese	22	2,6	18	4
Wolof (Senegal)	22	2,6	8	14
Serbo Croato	21	2,5	21	0
Farsi (Iran/Afghanistan/Iraq)	19	2,2	9	10
Polacco	19	2,2	19	0
Dialetti nigeriani (Hausa, Yoruba e Igbo)	15	1,8	9	6
Altre lingue europee (bulgaro, portoghese, kosovaro, macedone, montenegrino, ceco, slovacco, ungherese, tedesco, sloveno, lituano, estone, greco, armeno)	65	7,7	60	5
Altre lingue e dialetti africani (amarico, tigrino, somalo, dialetti ivoriani, ghanesi, camerunensi, mauriziano)	47	5,5	37	10
Altre lingue asiatiche (filippino, cingalese, tamil, bengalese, curdo, giapponese, indonesiano, malese, vietnamita, israeliano)	42	4,9	33	9
<b>Totale</b>	<b>849</b>	<b>19,6</b>	<b>685</b>	<b>164</b>

Da questo punto di vista si rivela straordinario il fatto che, come vedremo meglio con riferimento ai rispondenti al questionario, ben l'80,6% di essi parlino una terza lingua, oltre all'italiano ed alla lingua madre, e il 38 % una quarta lingua<sup>23</sup>.

Rispetto, tuttavia, ai gruppi etnico-culturali e nazionali, la maggioranza relativa dei mediatori attivi in Emilia-Romagna è chiamata ad occuparsi, in primo luogo, non di lingue ed ambiti culturali asiatici o africani, bensì europei (rumeno, moldavo, albanese, russo, ecc.). Questa affermazione va letta con l'indicazione che stiamo parlando di un'offerta che si definisce come frammentata nel senso che, stante le loro condizioni contrattuali, la presenza di tanti mediatori non si traduce in altrettante ore di presenza sul campo. Non di meno, in termini di numerosità e pur se con qualche differenza se consideriamo lo specifico della sanità, la copertura maggiore dell'offerta di mediatori riguarda quello che, sia pure caratterizzato da una varietà notevole di dialetti e usi, in senso generale possiamo definire il mondo arabo. A detto ambito linguistico-culturale fanno seguito, sempre al netto delle lingue europee, mediatori dedicati a Cina e subcontinente indiano. Interessante tuttavia

<sup>22</sup> La qual cosa ci induce, pur senza approfondimenti ulteriori in questa sede, a mettere sin d'ora fortemente in discussione il punto di vista di quanti dichiarano che per essere bravi mediatori occorre aver esperito processi migratori o percorsi linguistico-culturali tipici degli immigrati (quelli di c.d. seconda generazione).

<sup>23</sup> Nel novero sono inclusi i mediatori e le mediatrici di madrelingua italiana che determinano, poiché italiano e lingua madre coincidono, una diminuzione del numero delle lingue effettivamente parlate.

notare come nell'offerta proposta in ambito sanitario compaia un numero relativamente più numeroso di operatori di lingua amarica/tigrina e bengalese di quanti non operino nell'intero ambito di attività regionale.

**Tabella 7.** Numero di mediatori e mediatrici operanti nelle 16 Aziende Sanitarie dell'Emilia-Romagna (AO e AUSL) suddivisi per i principali ambiti di competenze linguistico-culturali (*Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009*)

Principale ambito linguistico-culturale di competenza	Totale	%	F	M
Arabo	62	14,4	55	7
Cinese	42	9,8	39	3
Rumeno/Moldavo	38	8,8	38	0
Albanese	31	7,2	30	1
Lingue hindi/urdu/punjabi	30	7,0	24	6
Russo/Ucraino	27	6,3	27	0
Amarico/tigrino	20	4,7	19	1
Inglese	18	4,2	16	2
Polacco	17	4,0	17	0
Bengalese	13	3,0	11	2
Francese	12	2,8	8	4
Spagnolo	11	2,6	11	0
Turco	11	2,6	10	1
Wolof (Senegal)	9	2,1	4	5
Serbo Croato	9	2,1	9	0
Bulgaro	9	2,1	8	1
Cingalese/Tamil	9	2,1	9	0
Altre lingue europee (portoghese, macedone, ceco, slovacco, ungherese, tedesco, armeno, greco)	27	6,3	26	1
Altre lingue asiatiche (farsi, filippino, giapponese, indonesiano, malese)	18	4,2	18	0
Altre lingue e dialetti africani (dialetti nigeriani, ivoriani e ghanesi)	15	3,5	11	4
LIS (Lingua Italiana dei Segni)	2	0,5	2	0
<b>Totale</b>	<b>430</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>38</b>

### 3. L'indagine

#### 3.1. Come si è proceduto: la costruzione e la somministrazione del questionario

Collateralmente all'indagine di sfondo, il gruppo di lavoro ha provveduto a costruire e validare lo strumento di indagine nella forma di un questionario strutturato. Questionario che si è deciso proporre, con modalità di auto somministrazione, accessibile e compilabile *on line*.

Nell'orientare la scelta di uno strumento di rilevazione quale un questionario *on line*, un forte ruolo l'hanno giocato le caratteristiche di "liquidità" fisico-territoriale dei nostri interlocutori. In un contesto in cui non si sa con precisione chi siano e dove e quando sia possibile trovare i soggetti che rispondono alle caratteristiche di potenziali interlocutori, appare indubbio che faciliti molto le cose poter disporre di uno strumento che sia capace, da un lato, di eliminare le barriere spazio-temporali e, dall'altro, che consenta di raggiungere i potenziali rispondenti evitando di doverli preliminarmente identificare ad uno ad uno. La compilazione *on line* ha permesso inoltre, e ciò rappresentava una precondizione fondamentale, di raggiungere attraverso il passaparola o la "mobilitazione di categoria" anche coloro che sfuggivano alla mappatura iniziale e perfezionare così sia la costruzione "socio-identitaria" che "geografica" della mediazione, ovvero delineare chi sono e come si organizzano i mediatori e le mediatrici e in quali servizi del territorio regionale operano.

Non dobbiamo poi nascondere il fatto che tale scelta comporta anche indubbi benefici sia economici che temporali. Vantaggi che ben compensano eventuali rischi. La modalità *on line*, infatti, permette di non dover sostenere costi per i rilevatori (e spese di trasporto connesse) e di chiudere la rilevazione in tempi ristretti, dando però la possibilità di rispondere, anche a più persone contemporaneamente, in ogni momento della giornata, da ogni luogo. Permette, inoltre, di poter disporre di un archivio dati che si costruisce *in progress*, evitando peraltro gli errori causabili in fase di trascrizioni *ex-post*.

Certo, nel rapporto costi-benefici, va tenuto conto del rischio di avere compilazioni "improprie" (ripetute, fatte da soggetti fuori *target*, incomplete) a cui si è posto rimedio con alcuni accorgimenti (*password* distribuite solo ai contatti diretti, orari di compilazione predefiniti, chiavi di controllo).

Detto questionario (che si include tra gli allegati) prevede vari quesiti, organizzati in batterie tematiche focalizzate ad indagare:

- a) l'ambito professionale (qui si indaga, ad esempio, dove, da quanto tempo e con che modalità il singolo mediatore opera, etc.);
- b) le esperienze e il profilo individuale (ove si approfondisce, ad esempio, quali siano le lingue e ambiti culturali di mediazione, le esperienze professionali e di volontariato fatte in ambito mediatorio, etc.);
- c) l'itinerario formativo e professionale (qui si pone l'attenzione sul titolo di studio e i percorsi formativi e sulle esperienze professionali in ambito migratorio);

- d) gli strumenti di lavoro e gli atteggiamenti professionali (dove si evidenzia che tipo di modalità operative si utilizzano più di frequente, le conoscenze informatiche, le esperienze, i deficit comunicativi e gli atteggiamenti percepiti di apertura e chiusura che i vari servizi hanno verso gli immigrati);
- e) 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) i dati anagrafici (sesso, età, paese di nascita, periodo di residenza in Italia, ecc).

Il questionario, una volta definito nel dettaglio, è stato, come detto, dapprima tradotto in inglese<sup>24</sup> e poi caricato sui *server* regionali nelle due lingue. La scelta della traduzione in lingua inglese è stata fatta con riferimento a due considerazioni. La prima, in prospettiva interculturale, pensando a quei mediatori e a quelle mediatrici che, magari da poco tempo in Italia o poco avvezzi alla lingua scritta, potevano trovare più facile procedere con la compilazione potendo disporre di entrambe le versioni. La seconda, nell'ipotesi di una futura condivisione, scambio e comparazione tra questo lavoro ed altri realizzabili a livello internazionale. Se quest'ultima supposizione è ancora tutta da sperimentare, sul piano empirico, la versione in lingua è stata scaricata 147 volte (a fronte dei 569 *download* del testo in italiano) ma solo un questionario è stato compilato in inglese e nella versione *on-line*.

Il questionario, nelle due lingue, è così stato collocato nel sito *web* regionale per poter essere accessibile dai potenziali intervistati con due modalità: una prima, come già visto, più tradizionale, che consentiva il *download* delle due versioni stampabili (italiano e inglese), di un file in pdf; una seconda che convertiva le due versioni in lingua in altrettanti *form* compilabili *on line*<sup>25</sup>. Se con la prima modalità, si dava a chi rispondeva la possibilità di scaricare il questionario e, una volta compilato, farlo pervenire alla Regione (a cui poi spettava il compito di riversarlo nel *database* appositamente costruito), con la seconda, invece, una volta che si aveva avuto accesso al *form on line*, si poteva procedere immediatamente alla compilazione “cliccando” o “spuntando” i campi della maschera. In questo caso, terminata l'intervista, i dati si salvavano automaticamente nel *database*.

Al fine di limitare il rischio ipotizzato di eventuali accessi impropri da parte di rispondenti non pertinenti, l'ammissione alla versione *on line* era possibile solo per il tramite di apposite credenziali. Queste venivano inviate, unitamente ai *link* ove si trovavano i questionari, dagli “specchi” ai singoli mediatori da loro conosciuti. Per coloro che, venuti a conoscenza dell'iniziativa da fonti diverse (stampa, iniziative pubbliche, passaparola informale), intendevano rispondere, gli accrediti venivano invece forniti direttamente dalla Regione, previa formale richiesta. Tale richiesta, non solo permetteva di vagliare l'appropriatezza del potenziale rispondente al campione, ma poteva, come poi è successo in qualche caso, rivelarsi in grado di evidenziare figure, enti e ambiti aggiuntivi rispetto a quelli già in nostro possesso. La versione *on line* era corredata da una scheda tecnica per la compilazione, da una scheda di approfondimento sulla ricerca e, naturalmente, dal *disclaimer* per la *privacy*.

---

<sup>24</sup> La traduzione è stata fatta da Elena Francia.

<sup>25</sup> La conversione del testo scritto in *form* è stata realizzata da Luca Basso, del Servizio Sistema Informativo - Informatico Regionale

Il questionario è stato reso accessibile *on line* dal 20 aprile al 30 giugno 2009, anche se, formalmente, la *deadline* era stata fissata per il 15 giugno. Dal momento dell'avvio operativo della fase di rilevazione, la ricerca è stata pubblicizzata sia tramite comunicazioni orientate agli addetti ai lavori (ai c.d. “specchi” ma anche ai referenti dei servizi e delle reti territoriali che si interfacciano con migranti) che tramite divulgazioni sui portali regionali, sulla rivista *Qualità Sociale*, nei vari appuntamenti pubblici. Hanno contribuito alla diffusione anche Associazioni, ONG e l'Osservatorio provinciale immigrazione di Bologna, con lanci di agenzia e la ripresa nei propri siti degli estremi della ricerca e dei *link*. Come già riportato, la diffusione dell'iniziativa è stata accompagnata, nel caso degli “specchi”, da documenti di presentazione e chiarimenti, e da vari *remainder*. Nei circa 75 gg in cui il *form* era stato reso pubblico il sito è stato visitato 548 volte e sono stati compilati, in modo sostanzialmente completo, 217 questionari.

Prima di procedere con il leggere e l'interpretare i principali esiti del lavoro di ricerca va naturalmente precisato che, pur avendo fatto rigoroso tesoro di tutte le risposte, 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.

### 3.2. 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 217 mediatori che, come prevedibile, risultano in larga parte “strutturati” sul piano lavorativo (circa l'80%).

**Tabella 8.** Mediatori rispondenti distribuiti rispetto all'universo per qualità occupazionale e loro incidenza rispetto alla tipologia occupazionale

Tipologia occupazionale	Rispondenti		Universo *		% Rispondenti su universo
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale	
<b>Strutturati</b>	170	79,1	282	33,2	60,3
Dipendente / Socio lavoratore	56	23,3	88	10,4	56,8
Consulente (con partita IVA)	6	2,8	11	1,3	54,5
di cui Collaboratore a progetto (CoCoCo, CoCoPro, etc)	113	52,6	183	21,6	61,7
Contratto di apprendistato o formazione lavoro	1	0,5	-	-	-
<b>Occasionali</b>	45	20,9	567	66,8	7,9
Collaboratore occasionale	36	17,7	567	66,8	6,3
di cui Servizio Civile Volontario	3	1,4	-	-	-
Volontario	3	1,4	-	-	-
Altro	3	1,4	-	-	-
<b>Totale</b>	215	100	849	100	
nr	2				
<b>Totale complessivo</b>	217		849		25,6

\* Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009



Comparando i rispondenti con l'universo rilevato va poi annotato come, al netto dei 2 che non hanno dato indicazioni, abbiano risposto poco più del 60% dei mediatori e delle mediatrici strutturate e poco meno dell'8% degli occasionali o privi di un rapporto di lavoro formalizzato. Complessivamente ha comunque partecipato alla rilevazione oltre un quarto di quanti svolgono, anche in modo occasionale, attività di mediazione. Si tratta di un dato sicuramente elevato soprattutto con riferimento alle figure strutturate<sup>26</sup>, che non solo in alcuni ambiti provinciali sfiora o raggiunge il totale dell'universo (cfr. tabella 9) ma che potrebbe essere ancora più alto. Si ha, infatti, ragione di ritenere che in taluni casi, i rispondenti abbiano indicato avere in essere un rapporto di lavoro occasionale (che ricordiamo è strettamente limitato a poche ore l'anno, per periodi e con compensi limitati) confondendolo con quello di collaboratore coordinato e continuativo o a progetto, in quanto impegnati, pur se in modo costante, solo per poche ore la settimana.

Guardando a come si è risposto in ambito provinciale sembra emergere una percentuale di rispondenti direttamente correlata alle caratteristiche dell'offerta: tanto più essa è organizzata e articolata su poche realtà associative e con un maggiore ricorso a figure stabili, tanto più alta è la percentuale di rispondenti, soprattutto tra le figure "strutturate". In ciò può giocare naturalmente un certo ruolo la modalità con cui si è proceduto a somministrare le interviste che potrebbe avere penalizzato sia le realtà ancora in fase di strutturazione (come Parma e Rimini) che quelle più articolate e complesse (come Bologna e Modena) dal momento che in questi territori potrebbe rivelarsi più difficile avere, con tutti, relazioni o contatti diretti.

**Tabella 9.** Distribuzione per ambito provinciale dei mediatori rispondenti per qualità occupazionale e loro incidenza rispetto alla diverse condizioni occupazionali

Provincia	Mediatori intervistati			Universo*		% "strutturati" rispondenti su universo "strutturati"	% occasionali rispondenti su universo occasionali
	"strutturati"	occasionali	tot	"strutturati"	occasionali		
PC	6	3	9	6	49	100,0	6,1
PR	22	4	26	38	98	57,9	4,1
RE	22	2	24	29	7	75,9	28,6
MO	24	4	28	49	177	49,0	2,3
FE	12	14	26	13	92	92,3	15,2
BO	33	8	41	84	104	39,3	7,7
RA	19	4	23	26	4	73,1	100,0
FC	20	2	22	23	23	87,0	8,7
RN	6	3	9	13	13	46,2	23,1
n.r.	6	3	9				
Totale Regione	170	47	217	282	567	60,3	7,9

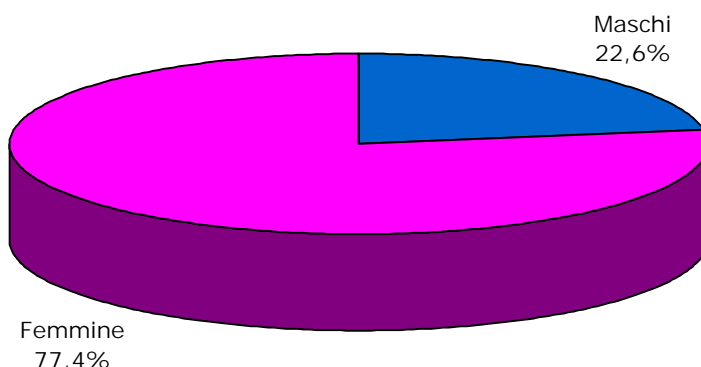
\*Fonte: nostre elaborazioni, dati al 1 luglio 2009

Una modalità che comunque non vanifica affatto la solidità del campione dei rispondenti rispetto al suo universo di riferimento.

<sup>26</sup> Il dato è oltremodo significativo anche nel caso si volesse estendere questo rapporto al numero di mediatori incrementato della stima formulata ipotizzando che alcuni di loro siano sfuggiti alla rilevazione censimentaria, poiché si stima un novero massimo complessivo di circa 300 mediatori "strutturati" e la percentuale dei rispondenti sarebbe comunque del 56,7%.

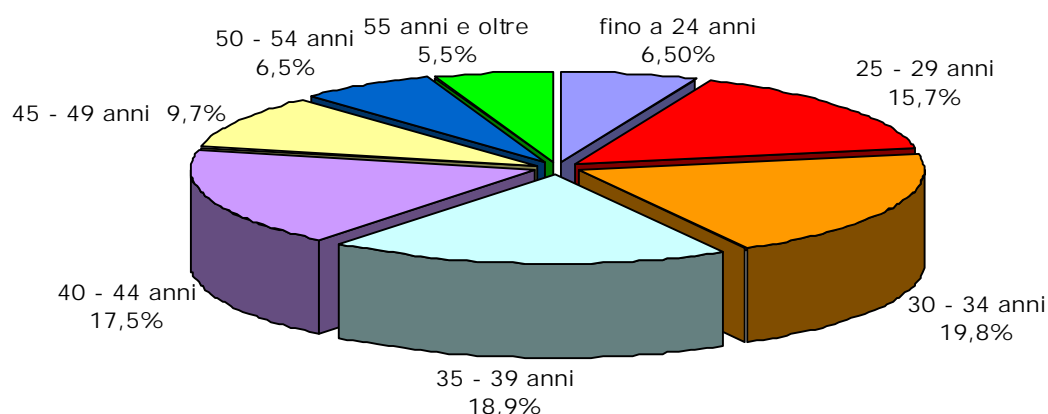
Anzi se passiamo poi a descriverne la composizione per genere possiamo avere ulteriori conferme. I 217 mediatori che hanno compilato il questionari, infatti, rispetto al sesso si distribuiscono in modo coerente con l'universo: 168 sono donne (77,4% contro l'80,7 dell'universo) e 49 sono uomini (22,6% contro il 19,3 dell'universo). Una leggera differenza che si annulla se teniamo conto della variabile "qualità dell'impiego"<sup>27</sup>.

**Grafico 2.** Ripartizione dei 217 mediatori e delle mediatrici rispondenti per genere (valori %)



L'età media rilevata è relativamente elevata risultando essere pari a 38 anni. Se i 2/3 dei rispondenti hanno un'età compresa tra i 30 e i 49 anni, sono solo poco più di 1/5 quanti dichiarano meno di 30 anni mentre il 12% ne ha più di 50 (con 3 mediatori ultra sessantenni).

**Grafico 3.** Distribuzione dei 217 mediatori e mediatrici rispondenti per fasce d'età (valori %)

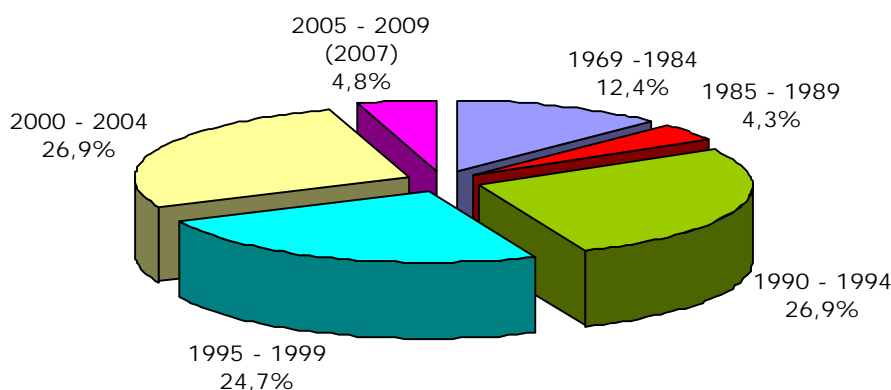


Va detto che i 31 mediatori nati in Italia – che non necessariamente sono cittadini italiani -sono mediamente molto più giovani (32 anni e mezzo contro i quasi 40) dei restanti 186 nati all'estero. Il dato in sé non sorprende dal momento che, soprattutto per chi viene dall'estero, occorre considerare

<sup>27</sup> Ciò perché la maggior parte dei rispondenti si può definire "strutturato e dunque, se si confrontano le percentuali anzidette con quelle dell'universo dei soli operatori strutturati (cfr. tab. 3) appare chiaro come i dati finiscano sostanzialmente col coincidere.

il lasso di tempo necessario ad acquisire le conoscenze e le capacità linguistiche che permettono loro di operare efficacemente. Quello che invece appare oltremodo interessante, soprattutto se associato ad una futura ipotesi di stabilizzazione lavorativa nel servizio pubblico, è il dato che emerge dal periodo di permanenza in Italia. Oltre i 2/3 di quanti non sono nati in Italia, infatti, vi risiede da almeno 10 anni. Un dato questo che in se stesso indica che la stragrande maggioranza dei mediatori (se non l'ha già acquisita per altri motivi), possiede quantomeno le condizioni temporali necessarie per l'ottenimento della cittadinanza italiana<sup>28</sup>.

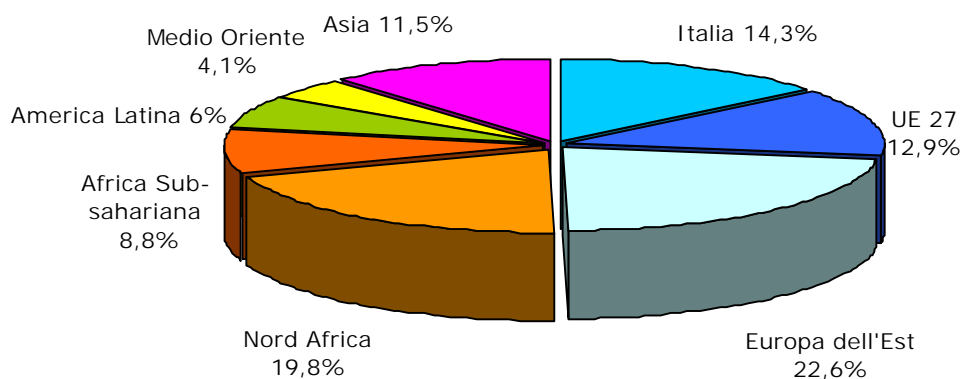
**Grafico 4.** Distribuzione per periodi di arrivo in Italia dei 186 rispondenti nati all'estero (valori %).



*Nota: il 2007 risulta come l'ultimo anno di arrivo*

Nell'osservare le aree di provenienza dei mediatori, per comprensibili ragioni esplicative, abbiamo aggregato i vari paesi di nascita per macrozona geografiche.

**Grafico 5.** Distribuzione per aree geografiche di provenienza dei mediatori e delle mediatrici rispondenti (valori %).



<sup>28</sup> La cittadinanza, in quanto condizione variabile e non legata necessariamente al Paese di nascita, non è stata volutamente enfatizzata. Più avanti parleremo di mediatori italiani, anche se nati altrove, in quanto di madre lingua italiana.

La maggioranza degli intervistati, 43 (pari al 19,8%), proviene dal Nord Africa (Magreb, Libia ed Egitto), 31 sono nati in Italia, 29 nell'Europa Balcanica (Albania ed Ex Jugoslavia), 28 nell'Unione Europea, 25 in Asia (Cina, Taiwan, India, Pakistan e Bangladesh), 20 nei Paesi dell'ex Unione Sovietica (Russia, Moldavia, Ucraina), 19 giungono dall'Africa Sub-sahariana, 13 dall'America Latina e 9 dal Medio Oriente (Armenia, Iran, Iraq, Giordania, Turchia, Palestina). Il grafico 5 illustra percentualmente la distribuzione rispetto alle aree di provenienza dei mediatori e delle mediatrici.

A conclusione di questo primo paragrafo sulle caratteristiche dei mediatori rilevati si ritiene interessante riportare quanto affermato circa le esperienze lavorative precedenti al percorso migratorio verso l'Italia di chi è nato all'estero. La nota sorprendente è che una buona parte di loro dichiara di aver svolto professioni che, in qualche modo, delineano una certa continuità con l'attuale lavoro di mediazione interculturale e linguistica. Tra i 100 mediatori/mediatrici che hanno dato indicazioni in tal senso, infatti, troviamo, infatti, 29 insegnanti (di cui 13 di lingue straniere); 5 interpreti, 6 operatori sanitari e 5 sociali, 4 funzionari pubblici e 2 legali<sup>29</sup>.

### 3.3. L'ambito professionale

Una volta viste le caratteristiche anagrafiche dei nostri mediatori e delle nostre mediatrici possiamo analizzare meglio le risposte, ad iniziare dai quesiti posti circa il loro ambito professionale (da quanto operano, dove, con che orari, ecc.).

#### 3.3.1. L'anzianità professionale

Come prima indicazione viene rilevato che il 55% dei rispondenti svolge l'attività di mediatore/mediatrice come operatore remunerato da oltre 5 anni<sup>30</sup>.

**Tabella 10.** Anzianità professionale come mediatore/mediatrice dei rispondenti

Mediatore/mediatrice da:	Frequenza	Percentuale
Da meno di 1 anno	21	9,7
Da più di 1 anno ma meno di 2 anni	20	9,2
Da più di 2 anni ma meno di 3 anni	26	12,0
Da più di 3 anni ma meno di 5 anni	31	14,3
Da più di 5 anni ma meno di 10 anni	88	40,6
Da più di 10 anni	31	14,3
Totale	217	100,0

<sup>29</sup> Le altre attività indicate, a completamento del quadro, sono: 19 studenti, 8 impiegati, 6 contabili, 6 professionisti, 2 informatici, 2 commercianti, 2 ricercatrici universitarie, 1 musicista, 1 chimico, 1 croupier, 1 giornalista.

<sup>30</sup> Gli uomini, tra i mediatori storici, risultano leggermente sovra-rappresentati.

Ciò, oltre ad apparire coerente con l'età media, rivela anche una forte professionalizzazione acquisita sul campo alla quale si deve associare quella teorica (oltre a titoli di studio generalmente alti, tra i 119 operatori che lavorano nella mediazione da più di 5 anni, 81 hanno anche acquisito una qualche formazione teorica per mediatore che, in 62 casi, è proprio quella specifica prevista per la qualifica) e, come si vede dalla tabella 11, un forte radicamento lavorativo nel territorio. Solo per pochi mediatori (il 12%) questo lavoro si rivela essere la prima esperienza professionale e, tra essi, sono ancora meno i casi di quanti hanno optato per questa professione nei tempi più recenti (tra coloro che operano da meno di 5 anni sono infatti solo 13 quelli che dichiarano che l'attività di mediatore è la loro prima esperienza professionale e solo 15 quelli che hanno lavorato in precedenza ma hanno svolto solo lavori occasionali).

A questo proposito è invece interessante osservare come venga confermata l'osservazione, già anticipata nelle righe precedenti con riferimento agli immigrati dall'estero, di una forte "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 40% hanno operato in ambito scolastico, nell'insegnamento, nel terzo settore e nella cooperazione internazionale<sup>31</sup>.

**Tabella 11.** Esperienze professionali antecedenti all'impiego come mediatore/mediatrice

Esperienze professionali pregresse	Frequenza	Percentuale
È la prima esperienza professionale	26	12,0
Ho svolto altri lavori ma in modo occasionale	50	23,1
In precedenza ho svolto altre attività lavorative	140	64,8
<b>Totale</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>
n.r.	1	

Quanto alla dimensione territoriale, come anticipato poco sopra, la quasi totalità dei mediatori è, sul piano lavorativo, ben radicata nel territorio regionale (Tabella 12).

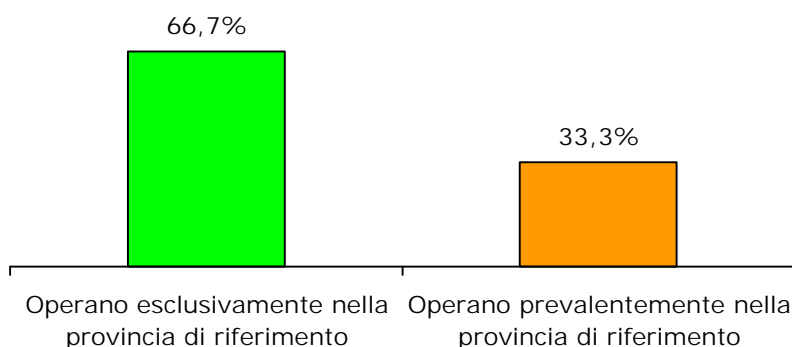
**Tabella 12.** Ambito territoriale dove si è lavorato come mediatore/mediatrice dall'inizio della professione

Come Mediatore/mediatrice ho operato:	Frequenza	Percentuale
Esclusivamente in Emilia-Romagna	186	85,7
Prevalentemente in Emilia-Romagna ma anche in altre regioni	28	12,9
Prevalentemente fuori dall'Emilia-Romagna	2	,9
Esclusivamente in regioni diverse dall'Emilia-Romagna	1	,5
<b>Totale</b>	<b>217</b>	<b>100,0</b>

<sup>31</sup> Dei 168 rispondenti, 59 hanno lavorato in imprese private, 51 nel mondo della scuola e dell'istruzione, 15 in altri servizi pubblici, 12 nel terzo settore, 4 presso ONG, e 27 hanno fatto varie altre esperienze tra cui traduzioni e attività di cura.

Sono, infatti, solo 3 (e 2 lo sono tutt'ora) i soggetti che operano prevalentemente o esclusivamente al di fuori del territorio regionale e 28 (il 13% dei rispondenti) quanti hanno avuto esperienze extraregionali. Se la mobilità extraregionale è piuttosto scarsa, appare invece ben più apprezzabile la mobilità intraregionale. Un terzo dei mediatori intervistati, infatti, ha dichiarato di avere avuto occasione di lavorare (o di aver lavorato) anche in altre provincie della regione.

**Grafico 6.** Ambito provinciale di impiego prevalente dei mediatori e delle mediatrici rispondenti.



In particolare si rivelano più “mobili” i mediatori attivi a Rimini e Ravenna, mentre più stanziali sono quelli di Forlì-Cesena e Piacenza.

**Tabella 13.** Ambito provinciale in cui si opera o si è operato come mediatore/mediatrice

	Rispondenti totali	Operano esclusivamente nella provincia	Operano prevalentemente nella provincia	% di “stanzialità”
Piacenza	9	8	1	88,9
Parma	26	18	8	69,2
Reggio Emilia	24	16	8	66,7
Modena	28	18	10	64,3
Bologna	41	27	14	65,9
Ferrara	26	18	8	69,2
Ravenna	23	13	10	56,5
Forlì-Cesena	22	18	4	81,8
Rimini	9	4	5	44,4
Totale	208	140	68	67,3
n.r.	9			

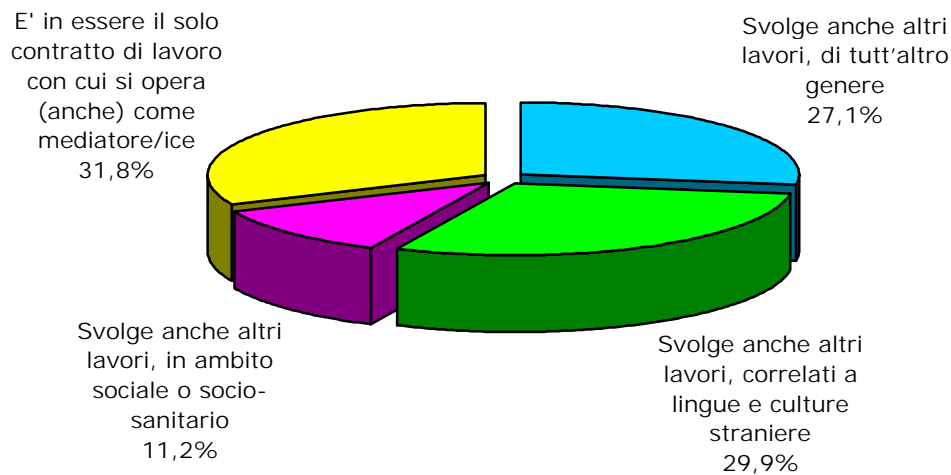
Sul piano della continuità occupazionale si osserva come, sebbene la quasi totalità degli intervistati sta lavorando come mediatore o mediatrice (sono solo 9 quelli temporaneamente inattivi<sup>32</sup>), circa un terzo (55 su 170) dei mediatori “strutturati” ha avuto, nell’arco del suo impegno professionale, almeno un momento di sospensione.

<sup>32</sup> Solo in un caso da oltre sei mesi.

### 3.3.2. L'impegno lavorativo

Rispetto all'impegno lavorativo, 146 rispondenti (il 68,2%) dichiarano di affiancare il lavoro in cui operano anche come mediatori/mediatrici, e sulla base di regolari contratti, ad altri impegni professionali. Solo 68 intervistati (meno del 32%) dichiarano invece che il contratto di lavoro con il quale operano (anche) come mediatori/mediatrici è il solo che hanno in essere. Di essi 55 sono "strutturati" (anche se non necessariamente a tempo pieno) e 13 invece sono quanti, pur dichiarando che questa è la loro unica forma di impegno professionale, hanno un contratto di tipo occasionale. Sono tutte donne sia tali ultimi rispondenti che coloro che, tra quanti operano in modo più strutturato, dichiarano impegni orari limitati (sono 11 coloro che operano per meno di 12 ore settimanali) nell'ambito del contratto che prevede le attività di mediazione.

**Grafico 7.** Impegni contrattuali in essere oltre a quello con cui si opera professionalmente come mediatore o mediatrice



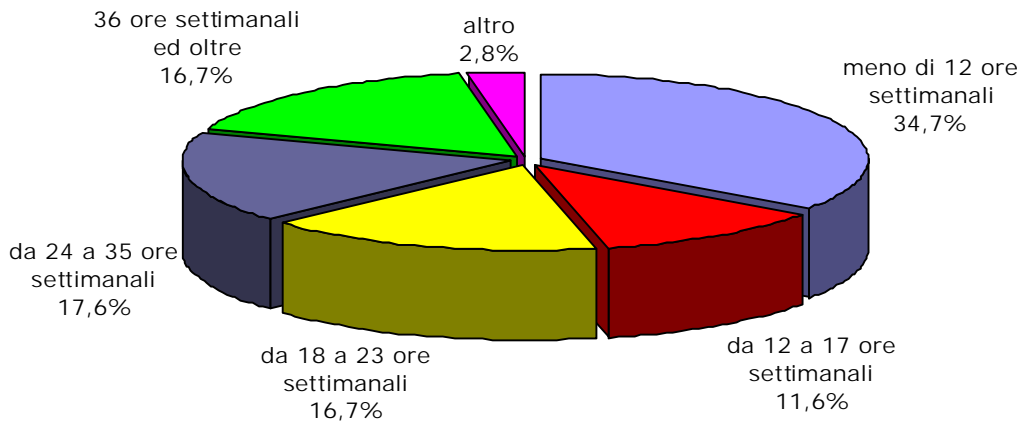
Al di là di questa specifica, in generale comunque operare a tempo pieno in ambito mediatorio (intendendo con ciò non solo l'agire mediatorio specifico ma anche tutte le altre attività connesse all'impiego) è sostanzialmente appannaggio di un numero limitato di soggetti (36 pari al 16,7%).

Operare nell'ambito della mediazione apparirebbe così essere, per la gran parte degli addetti, un'attività lavorativa con forti connotazioni espressive e di riconoscibilità sociale<sup>33</sup> più che economico-strumentali e che, per questo, deve essere integrata da altre forme occupazionali (e, si suppone, reddituali).

Se poi, dagli orari complessivamente lavorati (Grafico 8), 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 osserva come gli impegni temporali si ridimensionino (Grafico 9). 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 parte del lavoro.

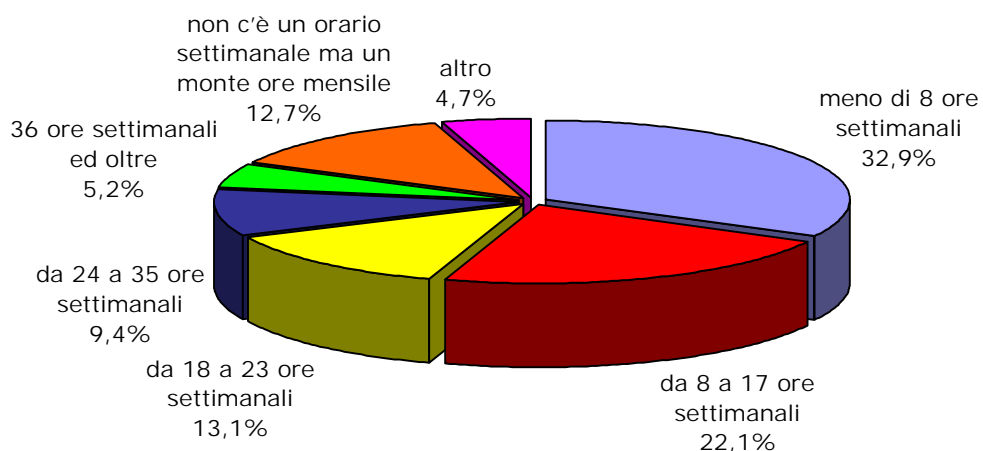
<sup>33</sup> Al proposito si veda anche: Aluffi Pentini A.: *La mediazione interculturale*, F. Angeli, Milano, 2004, pp. 61 e segg.

**Grafico 8.** Distribuzione percentuale dei 216 rispondenti rispetto agli impegni orari settimanali previsti dal contratto di lavoro in essere per il quale (o i quali) si opera professionalmente anche come mediatori o mediatrici. *Nota: se l'impegno di lavoro non veniva indicato dal contratto o non era definibile veniva chiesto di indicare il numero medio di ore svolte settimanalmente negli ultimi 3 mesi. Con altro si indicano sia gli impegni a pacchetti orari annuali sia le prestazioni professionali "a chiamata". Non sono stati considerati i 3 mediatori operanti a titolo volontario.*



La contrazione, dunque, per quanto significativa, non appare così drammatica, fermo restando comunque che il 55 % dei rispondenti lavora, nello specifico delle attività di mediazione, meno di 17 ore la settimana e solo il 14,6 oltre le 24 ore. Appare invece molto interessante che quando si presta il proprio operato nello specifico delle attività di mediazione, le modalità orarie con cui queste prendono forma si fanno più diversificate tanto che, per esempio, 27 mediatori, il 12,7 dei rispondenti, non opera più su base settimanale ma piuttosto mensile.

**Grafico 9.** Distribuzione percentuale dei 213 rispondenti rispetto all'impegno orario settimanale specificatamente previsto per le attività di mediazione. *Nota: se l'impegno di lavoro non veniva indicato dal contratto o non era definibile veniva chiesto di indicare il numero medio di ore svolte settimanalmente negli ultimi 3 mesi. Con altro si indicano sia gli impegni a pacchetti orari annuali sia le prestazioni professionali "a chiamata" o modulati al bisogno. Non sono stati considerati i 3 mediatori operanti a titolo volontario.*



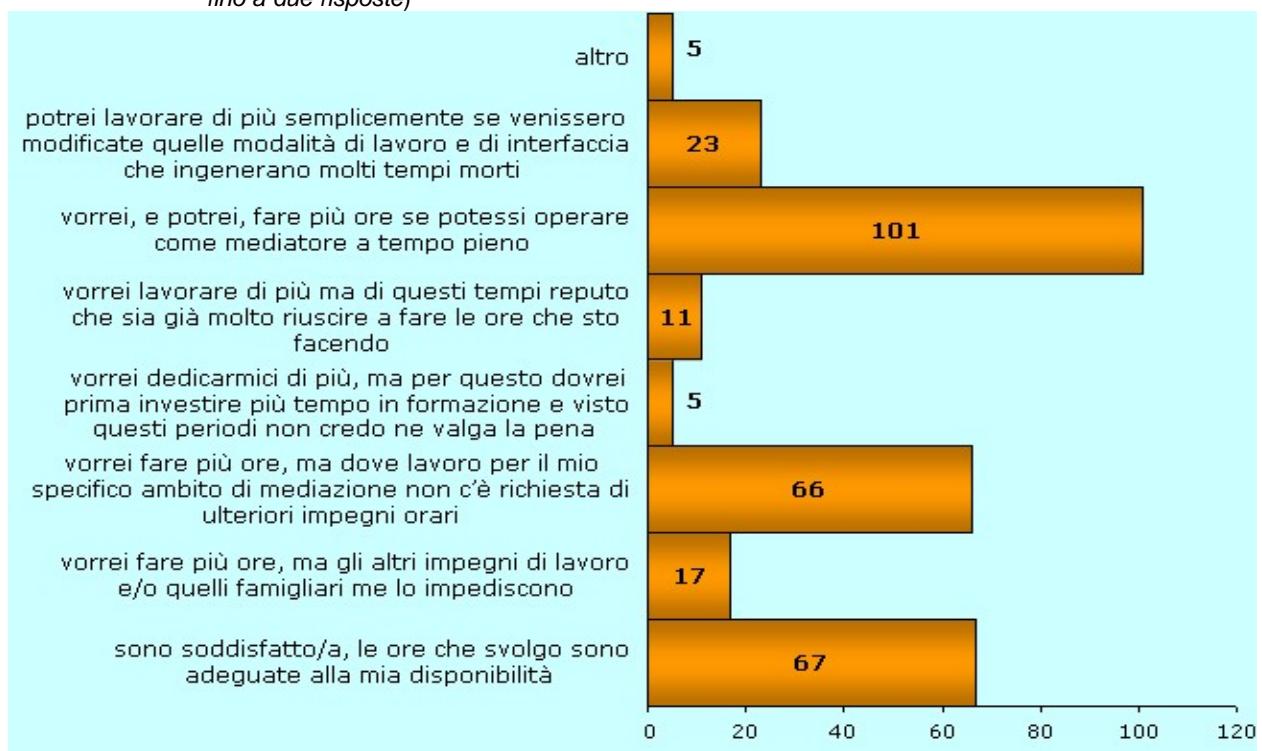


Per concludere la disamina sugli orari lavorativi, abbiamo chiesto indicazioni circa l'appropriatezza e la soddisfazione connessa al tempo che nell'ultimo periodo veniva realmente dedicato alle attività di mediazione. Si voleva con ciò capire sia se vi fosse disponibilità a operare per un numero maggiore di ore o se il tempo offerto fosse coerente con le esigenze/possibilità di lavoro, sia quale fosse al di là dei desiderata puramente personali, il grado di capacità di lettura oggettiva del contesto. La domanda, posta con la possibilità di esprimere una doppia scelta, ha avuto 215 rispondenti che in oltre il 60% dei casi ha indicato una sola opzione. Sono stati infatti 82 quanti hanno graduato le risposte.

Osservando le risposte notiamo, come potevamo immaginarci, che solo una minoranza dei 215 mediatori rispondenti, il 31.2%, dichiara la propria soddisfazione circa le ore svolte nello specifico delle attività mediatricie. Se ciò non sorprende, stante soprattutto il fatto che non sempre questi interventi vengono assunti come centrali sul piano normativo o garantiscono stabilità su quello lavorativo così da poter far auspicare il miglioramento della propria condizione, è tuttavia interessante notare sia che comunque, si tratta di una minoranza corposa, sia che la soddisfazione non è direttamente legata alla sicurezza lavorativa o agli impegni orari complessivi. Ben 40 dei 67 "soddisfatti", infatti, operano come mediatori in senso stretto per meno di 24 ore la settimana e 22 lavorano complessivamente meno di 24 ore la settimana (in 10 casi addirittura meno di 12 ore settimanali).

Tra quanti dichiarano il desiderio di lavorare con orari più ampi, a fronte dei 101 intervistati (il 47% dei rispondenti) disponibile subito a lavorare a tempo pieno, dal momento che non avrebbero altri impedimenti personali, si rileva un gruppo di colleghi, certo numericamente inferiore (17), che pur volendo fare più ore, a causa di altri impegni (di lavoro o famigliari) ne è impedito.

**Grafico 10.** Giudizi espressi rispetto al tempo dedicato alle attività di mediazione (nota: erano ammesse fino a due risposte)



Ancora, 66 rispondenti (30,7%) 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, 11, affermano che in questo periodo è già molto riuscire ad avere l'attuale richiesta di impegno. Appare infine degna di nota la scelta dichiarata da quei 23 intervistati (10,7%) 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. E poiché di frequente i "vuoti" lavorativi sono determinati dagli spostamenti fisici o dagli interventi programmati, parrebbero esserci qui spazi sia per introdurre miglioramenti di ambito gestionale, sia per rafforzare interventi, da taluni già sperimentati, di razionalizzazione delle pratiche lavorative attraverso l'uso dei nuovi media tecnologici.

### 3.3.3. La condizione 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 come vi sia una forte molteplicità di inquadramenti professionali. Tale eterogeneità è verosimilmente frutto sia della grande eterogeneità con cui si definisce la figura del mediatore, che si citava nella parte introduttiva, ma anche dell'indeterminatezza data dall'assenza di un riconosciuto ruolo professionale che porta a inquadrare gli operatori nei profili più diversificati.

Al di là della mansione esercitata in modo effettivo, si osserva così che non pochi mediatori (pur con incidenze limitate tra i singoli profili superano complessivamente il quinto dei rispondenti) operano quali figure contrattualmente inquadrate come interpreti, educatori, antropologi o educatori.

**Tabella 14.** Tipologia di profilo professionale con cui dichiarano di essere inquadrati contrattualmente gli intervistati per operare professionalmente come mediatori o mediatrici in Emilia-Romagna.

	Frequenza	Percentuale
Mediatore interculturale	81	37,5
Mediatore culturale	46	21,3
Mediatore linguistico-culturale	34	15,8
Collaboratore/consulente	13	6,0
Educatore, formatore, animatore	10	4,6
Operatore culturale	9	4,2
Impiegato/funzionario amministrativo	7	3,2
Interprete	3	1,4
Antropologo/sociologo	2	0,9
Psicologo/pedagogista	2	0,9
Dirigente	1	0,5
Altro	8	3,7
Totale Rispondenti	216	100
n.r.	1	

D'altra parte però, anche i profili contrattuali più coerenti al ruolo si declinano in quattro tipologie diverse e senza peraltro che tra esse vi sia una definizione che polarizzi in modo netto le scelte. Gli operatori inquadrati in questi profili, complessivamente il 78,8% dei rispondenti, hanno contratti come: mediatore interculturale (37,5%); mediatore culturale (21,3%); mediatore linguistico-culturale (15,8%) e operatore culturale (4,2%). L'iscrizione contrattuale ad un determinato profilo non significa però svolgere principalmente, prevalentemente o esclusivamente le mansioni proprie della figura professionale con cui si è stati inquadrati. Abbiamo perciò chiesto di indicarci quali sono, nell'ambito del lavoro abituale, le mansioni che i nostri mediatori sono chiamati a svolgere. E sono molte e sovente intercambiabili (solo 16 tra i mediatori rispondenti fanno coincidere la mansione principale con l'intero impegno lavorativo a cui sono chiamati ad operare).

**Tabella 15.** Principali mansioni svolte nell'ambito delle attività di servizio per le quali si opera come mediatori e mediatrici. *Nota: erano ammesse fino a 3 possibilità di risposta in ordine di importanza.*

	Mansione principale	2 mansione principale	3 mansione principale	scelte cumulate
Mediatore interculturale	87	39	16	140
facilitatore/mediatore linguistico-culturale	40	57	15	112
mediatore culturale	31	21	16	66
operatore di sportello	19	20	22	61
referente/coordinatore del servizio	12	3	2	17
traduttore di testi scritti	5	26	57	88
formatore, educatore, animatore	5	10	13	28
consulente professionale in campo legale	4	3	2	9
operatore di accoglienza/ "orientatore"/segreteria sociale	3	8	12	23
responsabile di servizio	3	1	2	6
consulente professionale in campo didattico	2	6	3	11
mediatore di comunità	2	1	8	11
consulente professionale in campo sanitario	0	2	3	5
Totale rispondenti	213	197	171	
n.r.	4	20	46	

Naturalmente se, in generale, le attività svolte dalla totalità dei mediatori sono coerenti con il profilo mediatore, non lo sono però sempre, almeno rispetto all'attività principale dichiarata, con l'inquadramento contrattuale. A fronte, infatti, dei 158 (pari al 74,2%) rispondenti che dichiarano di svolgere, come mansione principale, una delle forme principali di mediazione (interculturale, culturale o linguistico culturale), circa un quarto (il 25,8%) del nostro campione, in prima battuta, svolge invece attività di altro genere, in particolare di sportello (19 rispondenti pari al 8,9%) o di referenza/responsabilità del servizio (15 pari al 7%).

### 3.3.4. Le diverse declinazioni del mediatore

Incrociando poi le risposte date con riferimento al contratto con quelle date rispetto alle mansioni svolte in via principale si possono evidenziare alcune informazioni che si ritengono interessanti.

Innanzitutto emerge come, rispetto ai 170 intervistati che hanno dichiarato di avere un inquadramento professionale coerente alla professione in analisi, ovvero come mediatore interculturale/linguistico-culturale/culturale o operatore culturale (cfr. tab. 14) siano sensibilmente meno (137) quanti dichiarano di svolgere in via principale una di queste mansioni. Di converso osserviamo che circa la metà dei 46 intervistati che dichiarano di essere inquadrati con altri profili professionali, svolgano in via principale mansioni di mediatore. Abbiamo pertanto 33 intervistati che pur inquadrati contrattualmente in un profilo specifico di mediatore, si occupano però in modo principale di altre mansioni. Viceversa, si rilevano 21 operatori che pur inquadrati con altri profili, svolgono prevalentemente mansioni di mediazione.

Se si può presumere che tali incongruenze tra profili ed ambiti principali di impiego possano dipendere dalla mancanza di un profilo professionale definito (e talora nascondere anche una certa schiacciatura dei profili contrattuali più professionalizzati per ragioni retributive), tuttavia rende altresì evidente che il lavoro in ambito mediatorio è difficilmente irreggimentabile, caratterizzato com'è da una forte dinamicità e flessibilità di ruoli oltre che da una *routine* relativamente bassa.

Tuttavia vi è un'altro aspetto interessante che emerge dal come i singoli mediatori interpretano la propria mansione e declinano il proprio profilo.

Ci si aspetterebbe, infatti, che chi è inquadrato in una delle tipologie di mediatori riconosciuta come propria (culturale, linguistico-culturale o interculturale) indicasse con questa stessa dicitura la sua mansione principale. In altre parole, se non venisse percepita una differenza tra, ad esempio, mediazione culturale e mediazione interculturale, non vi sarebbe ragione di indicare con due profili diversi la mansione principale e l'inquadramento contrattuale. In realtà, guardando alla tabella 16, oltre a venire indicati profili contrattuali ben diversi da quelle che poi sono le mansioni svolte in via principale, vengono anche indicate mansioni mediatorie differenti da quelle contrattuali (ad esempio ad un profilo di mediatore culturale può corrispondere una mansione principale di mediatore linguistico-culturale). Gli intervistati, dunque, non solo riconoscono alla pratica mediatoria una differenza tra definizione e mansione ma danno anche atto della presenza di differenti gradi di specificità interni al mediare. Un riconoscimento reso evidente dal fatto che molti tra coloro che hanno uno dei tre principali contratti tipici del mediatore, alla domanda sulle principali mansioni svolte, sia pure riconoscendo gradi diversi di importanza, indicano di effettuare finanche a tutte e tre le tipologie mediatorie. Gli intervistati, in altre parole, sembrano 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. Una differenziazione che va interpretata guardando sia alla tabella 15 che alla tabella 16. In quest'ultima appare evidente come la definizione di mediatore culturale abbia più "contratti" che "praticanti" mentre per le altre due categorie di profilo mediatorio i "praticanti" sono più di quanti vengono inquadrati contrattualmente. Guardando poi ai valori cumulati della tabella 15, si nota come vi siano valori fortemente distinti tra chi, a vario grado, si occupa di mediazione interculturale (140 intervistati) o linguistico-culturale (112) o culturale (66). Proprio a partire da ciò è possibile dare un'interpretazione distintiva<sup>34</sup>. Poiché la pratica più diffusa è quella della mediazione interculturale,

<sup>34</sup> Secondo quanto riportato da Elisabetta 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*

appare evidente che sia quella che si adotta quando ci si interfaccia 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<sup>35</sup>, 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>36</sup>).

**Tabella 16.** Distribuzione rispetto alla principale mansione svolta nell'ambito delle attività di servizio per le quali si opera come mediatori e mediatrici dai rispondenti sulla base del profilo professionale dichiarato quale inquadramento contrattuale e riportato nella tabella 14. *nota: nel riquadro in grigio si evidenziano le mansioni tipicamente mediatriche*

Profilo professionale di inquadramento contrattuale	nr	Mansione principale				nr
		Mediatore			Altro	
		inter-culturale	linguistico-culturale	culturale		
interculturale	81	52	10	1	18	
Mediatore linguistico-culturale	34	12	16	2	4	
culturale	46	12	5	23	6	
Operatore culturale	9	3	1		5	
Altro	46	8	8	5	22	3
<b>Totali</b>	<b>216</b>	<b>87</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>55</b>	
nr	1					

### 3.3.5. I luoghi della mediazione

Ma anche alla luce di quanto appena riportato, dove lavorano i mediatori intervistati? Si potrebbe dire un po' ovunque. E' infatti molto difficile individuare con chiarezza degli spazi netti dal momento che sono relativamente pochi quanti dichiarano di lavorare unicamente in un solo servizio (38 pari al 17,8% dei rispondenti, la metà dei quali con contratti di lavoro di meno di 18 ore settimanali)<sup>37</sup>.

*e conoscitiva sulla figura del mediatore culturale in ambito nazionale comunitario*, Isfol (materiale grigio), Roma, 2009, p. 9.

<sup>35</sup> Dei 40 che rispondono di svolgere come mansione principale quella del mediatore linguistico, 33 operano nella scuola.

<sup>36</sup> Operano in questi servizi 25 mediatori tra i 31 che dichiarano di svolgere come mansione principale quella del mediatore culturale.

<sup>37</sup> Si registra comunque che un certo numero di mediatori, pur operando in servizi diversi, operano in settori più definiti, come i 35 che si muovono unicamente tra i servizi sanitari o i 36 che distribuiscono i loro impegni tra i diversi sportelli, servizi informativi o di orientamento.

Possiamo tuttavia individuare, raggruppando i vari servizi, 3 settori prevalenti di attività: quello scolastico-educativo (da intendersi in senso lato ovvero rivolto anche all'alfabetizzazione degli adulti ad all'educazione all'interculturalità)<sup>38</sup>; quello informativo e quello sanitario. Sono, come detto, settori permeabili e in questo senso è opportuno parlare di impegno di prevalente a cui si affianca un impegno sussidiario. Alla luce di ciò, facendo riferimento al totale dei rispondenti, sono oltre un terzo sia quanti operano in modo prevalente in ambito scolastico educativo (75 pari al 35%) che quanti lavorano prevalentemente nei servizi di informazione ed orientamento socio-lavorativo (74 pari al 34,5%). Tuttavia, se accanto a costoro si considerano anche quanti agiscono nelle due aree in modo sussidiario, il novero di quanti si occupano dei due aspetti raggiunge, in entrambi i casi, circa i 2/3 dei rispondenti (complessivamente 133 mediatori e mediatrici che, naturalmente, non sono sempre coincidenti quanto a persone fisiche)<sup>39</sup>.

**Tabella 17.** Ambiti di mediazione, principali e sussidiari, in cui prestano la loro attività i mediatori e le mediatrici rispondenti. *Nota: I valori sono stati indicati al netto di quanti hanno indicato più servizi nello stesso ambito d'azione e le percentuali sono state calcolate con riferimento ai 214 rispondenti. Erano ammesse fino a 3 possibilità di risposta in ordine di importanza.*

	Ambito principale		2 più importante		3 più importante		Totale cumulato	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Scuola/servizi educativi	75	35,0	33	15,4	25	11,7	133	62,1
Sportello Informativo Stranieri/sportello sociale/Servizi di accoglienza e orientamento sociale e lavorativo	74	34,6	45	21,0	14	6,5	133	62,1
Servizi sanitari	43	20,1	29	13,6	31	14,5	103	48,1
Servizio Sociale professionale	6	2,8	20	9,3	16	7,5	42	19,6
Carcere/Cie	3	1,4	3	1,4	7	3,3	13	6,1
Centro di Accoglienza abitativa (per tipologie specifiche di target: es: dormitori)	2	0,9	5	2,3	5	2,3	12	5,6
Unità di strada/Lotta alla tratta	4	1,9	1	0,5	2	0,9	7	3,3
Altro	7	3,3	3	1,4	5	6,5	15	7,0
n.r.	3		41		78			

Coloro che operano prevalentemente nei servizi sanitari sono circa 1/5 dei rispondenti (43). Se a questi però si assommano anche quanti operano in modo sussidiario in ospedali, poliambulatori e consultori, il numero complessivo di quanti operano in sanità raggiunge i 103 mediatori. In altre parole circa il 48% dei rispondenti svolge azioni di mediazione anche presso strutture sanitarie, a conferma dei numeri già rilevati durante la costruzione dell'universo di indagine. Infine, se appare comprensibile che siano 16 (il 7,5%) quegli operatori che agiscono, in modo prevalente, nelle unità di strada, nel carcere, nei progetti di lotta alla tratta, nell'aiuto alle forze dell'ordine, ecc., proprio a causa della particolarità dei loro ambiti, va invece spiegato perché siano solo 6 quanti operano in via principale nei servizi sociali professionali. L'interpretazione più probabile è quella

<sup>38</sup> Nel settore scolastico operano ben 43 dei 75 mediatori che dichiarano di avere contratti di meno di 12 ore settimanali complessive.

<sup>39</sup> Rispetto al genere, sportelli e servizi scolastico-educativi assorbono l'80% degli operatori maschi.

che nei servizi sociali vi sia una diversa sensibilità alla lettura ed all'interpretazione dei bisogni rispetto a quanto avvenga altrove. Ponendosi ad esempio a confronto con i servizi sanitari, nel servizio sociale la necessità di capire il bisogno dichiarato non ha la stessa cogenza. Nel servizio sanitario l'urgenza e il dover intervenire per curare una malattia, richiede tempi brevi e la possibilità di ridurre al minimo e già in prima battuta, gli errori. Nel servizio sociale, 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.

La complessità e la sovrapposibilità delle pratiche mediatricie non si limita però solo agli ambiti settoriali di impiego (servizi informativi, scolastici o sanitari) ma avviene anche rispetto alla logistica e alla committenza. Per descrivere la cosa con un esempio, si può pensare ad un mediatore che può operare fisicamente presso una struttura di un'associazione culturale, per un progetto educativo commissionato dalla scuola e gestito da mediatori assunti da una cooperativa incaricata dal Comune.

Guardando alla collocazione di impiego, si osserva che i servizi dove gli operatori operano fisicamente afferiscono, in primo luogo, agli Enti locali, alle Scuole e alle Aziende sanitarie (cfr. Tabella 18).

**Tabella 18.** Ente di afferenza del servizio/progetto per il quale si opera l'attività di mediazione, principale

	Frequenza	Percentuale
Enti Locali (Comuni, anche associati, e Province)	92	48,1
ASP o Aziende speciali pubbliche (es: Consorzi, ecc)	13	6,3
Azienda Sanitaria (AUSL/AO)	31	14,9
Scuola/Istituto Comprensivo/Direzione Didattica	30	14,4
Ente di privato sociale convenzionato	20	9,6
Associazione Temporanea di Scopo tra vari attori pubblici/privati per progetti comuni	15	7,2
altro	7	3,4
<b>Totale</b>	<b>208</b>	<b>100</b>
Non sa/n.r.	9	

Questo naturalmente non significa che i mediatori lavorano solo in spazi o in luoghi di proprietà pubblica. Nell'ambito di attività o di progettualità sociali che hanno come committenti gli Enti pubblici (in particolare i Comuni), infatti, le sedi operative possono essere ospitate da altri soggetti o in luoghi terzi rispetto al soggetto titolare del servizio. Inoltre ci sono casi di progettualità

particolari o di deleghe dovute a convenzioni che definiscono spazi operativi ulteriori e diversi rispetto a quelli direttamente gestiti dagli enti pubblici. Prescindendo dai luoghi e dagli ambiti in cui i mediatori e le mediatrici intervistati prestano le loro attività, che come si è detto sono per lo più enti pubblici, contrattualmente dipendono invece da soggetti del privato sociale.

**Tabella 19.** Ente di appartenenza con il quale si è stipulato il contratto per lo svolgimento dell'attività di mediazione

	Frequenza	Percentuale
Enti Locali	24	11,2
ASP/Consorzio Servizi Sociali pubblici/Unione Comunale/Ente pubblico di diritto privato	7	3,3
Azienda Sanitaria	6	2,8
Fondazione/Ente privato ONLUS	7	3,3
Associazione	44	20,6
Impresa cooperativa	111	51,9
Impresa privata non cooperativa	5	2,3
Altro*	10	4,7
<b>Totale</b>	<b>214</b>	<b>100</b>
nr	3	

\* nota: vengono qui compresi i titolari di partita I.V.A.

Sono, infatti, solo 37 (il 17,3%) quanti hanno vincoli contrattuali diretti con gli Enti pubblici complessivamente intesi<sup>40</sup>. Di converso circa il 52% dei rispondenti si relaziona con cooperative e oltre il 20% con associazioni.

### 3.4. Le competenze linguistiche

Nel procedere con l'analisi per guardare più da vicino alle componenti fondamentali dell'offerta professionale, l'attenzione va posta innanzitutto sulle competenze linguistiche. Complessivamente gli intervistati coinvolti in questa indagine parlano almeno 47 lingue diverse (italiano compreso) che costituiscono parte fondante del loro lavoro. Escludendo la lingua madre (e l'italiano dal momento che la totalità dei mediatori e delle mediatrici lo parlano) abbiamo che 175 mediatori<sup>41</sup> si sanno esprimere almeno in una terza lingua, 83 in una quarta e 34 in una quinta.

Rispetto alla lingua madre si può osservare che il gruppo principale di mediatori/mediatrici è costituito da madrelingua araba a cui seguono i madrelingua italiani e quelli di altre lingue europee (che in alcuni casi, come per il portoghese, possono essere parlate anche fuori dai confini continentali). Nonostante la provenienza e la stessa lingua madre possano nascondere le più disparate cittadinanze, storie e ambiti geografici di riferimento (si pensi alle lingue europee parlate

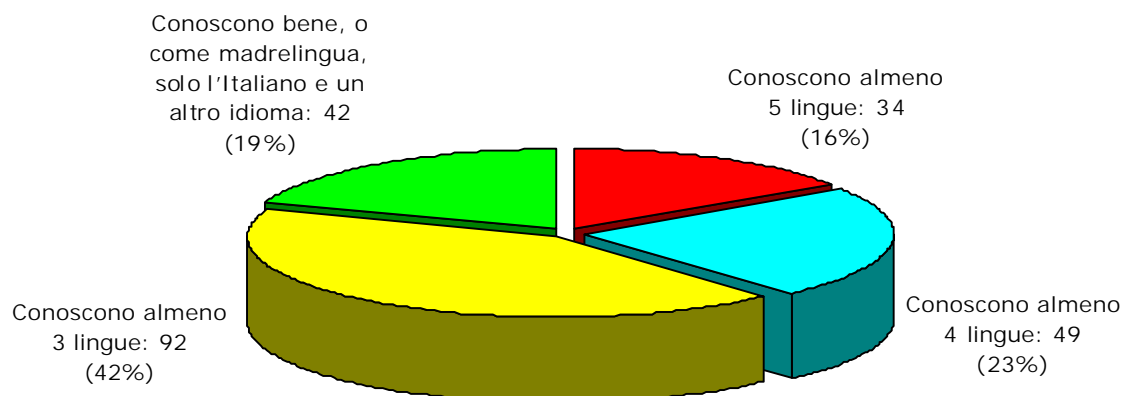
<sup>40</sup> A questo proposito pare interessante far notare che tra coloro che dichiarano come datore di lavoro l'Ente locale, si trovano anche mediatori che prestano servizio per progetti scolastici.

<sup>41</sup> Il numero tiene conto degli italiani di madrelingua italiana per i quali, appunto, la prima lingua straniera viene equiparata all'italiano per i madrelingua straniera.



nel mondo, al fatto che anche tra i nostri rispondenti vi siano italiani nati all'estero, ecc), appare interessante come inizino ad esservi alcune discrasie tra paese di nascita e la propria madrelingua, rispetto alle aree di provenienza.

**Grafico 11.** Competenze linguistiche dei mediatori e delle mediatrici rispondenti.



Discrepanze causate dalla stabilizzazione dei migranti e dall'ingresso nel mondo del lavoro delle seconde generazioni. Guardando, infatti, la tabella 20 insieme al grafico 5, appaiono leggermente meno gli italiani "madrelingua" rispetto ai nati in Italia e ciò nonostante vi siano casi di italiani nati all'estero. Specularmente sono più gli arabi madrelingua rispetto a quanti sono giunti da paesi di lingua araba, segno che alcuni di loro sono nati in Italia e forse sono cittadini italiani a tutti gli effetti

**Tabella 20.** Distribuzione dei mediatori e delle mediatrici rispondenti rispetto alla lingua madre dichiarata

	Frequenza	Percentuale
Arabo	48	22,1
Italiano	28	12,9
Altre Lingue Europee	28	12,9
Albanese	24	11,1
Rumeno	17	7,8
Lingue Subcontinente indiano (Hurdu, Punjabi, Indi, Bangla)	14	6,5
Spagnolo	11	5,1
Ucraino	10	4,6
Altre Lingue Asiatiche	9	4,1
Cinese	8	3,7
Francese	6	2,8
Lingue Africane (Paesi Francofoni)	6	2,8
Lingue Africane (Paesi Anglofoni)	4	1,8
Altre lingue africane	3	1,4
Inglese	1	0,5
<b>Totali</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Ma al di là delle lingue madri o di quelle conosciute, quali sono in realtà le lingue più utilizzate nel lavoro quotidiano? Pur se spesso viene dato per scontato, va invece evidenziato come la principale lingua veicolare sia l'italiano. Tutti i mediatori la utilizzano e dunque saperla discretamente bene è condizione indispensabile per poter operare in ambito mediatorio. La prima lingua straniera utilizzata è comunque l'inglese, usato in varie misure dal 54,4% dei rispondenti, nella sua doppia veste di lingua globalizzata e di idioma coloniale (che nei paesi africani diventa essa stessa lingua veicolare per uniformare la comprensione delle lingue tradizionali ed etniche). In tale ultima accezione va visto anche il francese, parlato al lavoro da quasi il 30% dei mediatori e il russo (in questo caso come lingua comune per i provenienti dalle molte ex repubbliche sovietiche), parlato dal 13,4% dei rispondenti. L'arabo viene adoperato dal 27,6% dei mediatori, soprattutto da quelli madrelingua o provenienti da paesi dove questa lingua viene comunque parlata. La forte presenza di mediatori che utilizzano questa lingua va attribuita sia al fatto storico della presenza nordafricana in Emilia-Romagna<sup>42</sup>, sia alle caratteristiche particolari che possono avere alcune categorie di utenza (ad esempio le donne) provenienti da alcuni paesi arabofoni. Tuttavia non va trascurato il fatto che, come per l'inglese o il francese, anche in questo caso stiamo parlando di 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).

**Tabella 21.** Lingue dichiarate dai rispondenti essere le più utilizzate per il lavoro di mediazione (si potevano indicare fino a 4 lingue, compresa la lingua madre). *Nota: i valori % sono calcolati con al denominatore il totale dei 217 rispondenti*

	Frequenza	Percentuale
Italiano	217	100
Inglese	118	54,4
Francese	64	29,5
Arabo	60	27,6
Lingue Subcontinente indiano (Hurdu, Punjabi, Indi, Bangla)	32	14,7
Spagnolo	31	14,3
Russo	29	13,4
Albanese	27	12,4
Rumeno	23	10,6
Cinese	18	8,3
Moldavo	13	6,0
Ucraino	12	5,5
Altre Lingue Europee	37	17,1
Altre Lingue Asiatiche	12	5,5
Lingue Africane (Paesi Francofoni)	12	5,5
Lingue Africane (Paesi Anglofoni)	7	3,2
Altre lingue africane	4	1,8

<sup>42</sup> Va comunque registrato che se in partenza vi è sempre un certo ritardo tra la presenza di un determinato gruppo nazionale e l'acquisizione di un proporzionale numero di operatori in grado di relazionarsi con loro in modo competente, è pur vero che, successivamente, ciò ha anche effetti inerziali.

La lingua straniera nazionale, cioè non veicolare, più usata è dunque l'albanese, a cui fanno seguito il rumeno, il cinese e il moldavo. Rispetto al cinese, come si è già anticipato, appare doveroso segnalare come la gran parte dei 18 mediatori che utilizzano la lingua mandarino non sono di madrelingua cinese: in ben 10 casi sono infatti operatori italiani che lo sanno bene anche a seguito di lunghi soggiorni in Cina<sup>43</sup>.

Alla luce di queste informazioni sembra tratteggiarsi un quadro professionale dove appare indispensabile avere una buona capacità comunicativa e conoscere le principali lingue veicolari (oltre all'italiano, l'inglese, il francese e l'arabo) mentre la conoscenza delle lingue "nazionali" o l'appartenere ad una determinata comunità linguistica sembra invece profilarsi come un valore aggiunto e specialistico più che una condizione necessaria. E del resto appare alquanto difficile, e forse nemmeno tanto utile, avere sempre disponibili tanti mediatori per tutti i gruppi etnico-linguistici presenti sul territorio regionale. Una conferma a quanto appena affermato si ha se si pone lo sguardo sugli ambiti di attività mediatrice più legati alle aree etnico-linguistiche, e facendo ciò, procedendo con l'accortezza che gli stessi contesti etnico-linguistici sono tutt'altro che omogenei sia sul piano culturale che linguistico.

**Tabella 22.** Principale ambito etnico-linguistico dove i rispondenti dichiarano di operare nello svolgimento delle loro attività di mediazione

	Frequenza	Percentuale
Area Arabofona e Nord-Africana	49	22,6
Albania, Macedonia, Kosovo	23	10,6
Russo, Ucraino ed ex URSS	20	9,2
Tutte le aree etnico linguistiche	19	8,8
Rumeno, Moldavo	18	8,3
Cina	18	8,3
Paesi Africa Francofona (Senegal, Costa Avorio, Burkina Faso, Gabon, Etc)	14	6,5
Sub continente indiano (India, Pakistan, Bangladesh, Sri Lanka)	13	6,0
America Latina (lingua spagnola)	11	5,1
Bulgaria, Polonia, Ungheria	8	3,7
Paesi Africa Anglofona (Nigeria, Ghana, Kenia, ecc)	6	2,8
Medio oriente (Turchia, Libano, Palestina, Siria, Kurdistan)	4	1,8
Croazia, Bosnia ed Erzegovina, Serbia, Montenegro	3	1,4
America Latina (lingua portoghese)	3	1,4
Filippine	3	1,4
Iran, Afghanistan	3	1,4
Corno d'Africa (Eritrea, Somalia, Etiopia)	2	0,9
<b>Totale</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

Ad ogni modo, tenendo conto di questa cautela, se si mettono a confronto l'ambito principale di mediazione (tabella 22) con la lingua madre dei rispondenti, si osserva come solo nel caso della

<sup>43</sup> Sull'importanza delle esperienze fatte all'estero rispetto alle pratiche mediatriche si veda: 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.

lingua araba (che però, come si è annotato in precedenza, assolve a compiti di lingua veicolare), spagnola, di quelle del subcontinente indiano e albanese (in questo caso un po' meno in virtù del fatto che nella tabella 20, il macedone è stato inserito tra le altre lingue europee) ci sono delle sostanziali coincidenze. Per tutti gli altri ambiti linguistico-culturali vediamo invece che possono intervenire anche operatori di madrelingua diversa<sup>44</sup>.

Ecco dunque che quasi il 9% dei mediatori non si occupa, in via principale, di uno specifico contesto geografico o culturale bensì di *tutte le aree etnico linguistiche*. Solo una metà di loro, inoltre, sono operatori di madrelingua italiana.

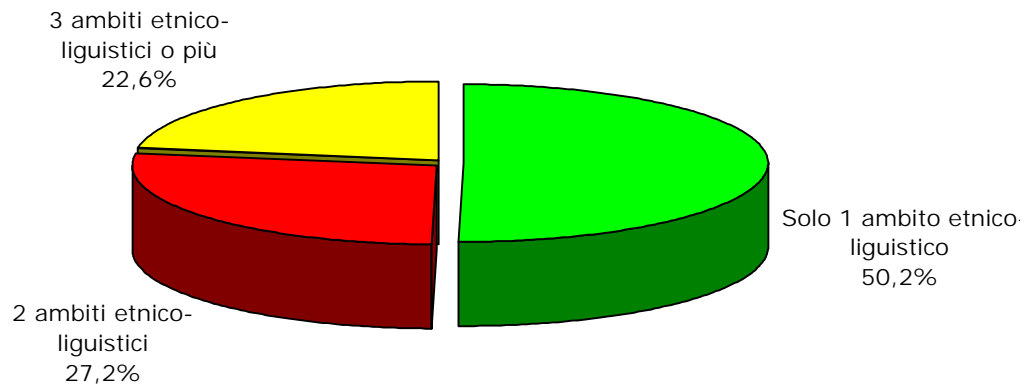
Naturalmente la cosa si fa ancora più evidente quando si passa dall'ambito principale a quello complessivo (tabella 23). I mediatori, infatti, molto più difficilmente riescono a operare riconducendo tutto l'impegno professionale solo a favore di uno specifico ambito etnico-linguistico. In realtà lo fa solo la metà degli intervistati. L'altra metà, dunque, si occupa almeno di un'altra lingua o di un'altra area culturale. E se anche in questo caso valgono le avvertenze riportate poco sopra circa l'eterogeneità dei contesti etnico-linguistici di riferimento, va anche considerato che se vi fosse una maggiore possibilità di operare a tempo pieno o comunque con orari più ampi, maggiore sarebbe il numero di ambiti linguistico-culturali con cui ci si potrebbe interfacciare.

**Tabella 23.** Ambiti etnico-linguistici dove i rispondenti dichiarano di operare più frequentemente nello svolgimento delle loro attività di mediazione (si potevano indicare fino a 3 ambiti). *Note: i valori % sono calcolati con al denominatore il totale dei 217 rispondenti; hanno dato una sola indicazione 127 rispondenti, due indicazioni 66 e tre indicazioni 24 rispondenti*

	Frequenza	Percentuale
Area Arabofona e Nord-Africana	55	25,3
Paesi Africa Francofona (Senegal, Costa Avorio, Burkina Faso, Gabon, Etc)	37	17,1
Tutte le aree etnico-linguistiche	34	15,7
Russo, Ucraino ed ex URSS	32	14,7
Rumeno, Moldavo	29	13,4
Albania, Macedonia, Kosovo	28	12,9
Paesi Africa Anglofona (Nigeria, Ghana, Kenia, ecc)	26	12,0
Sub continente indiano (India, Pakistan, Bangladesh, Sri Lanka)	22	10,1
Cina	18	8,3
America Latina (lingua spagnola)	12	5,5
Bulgaria, Polonia, Ungheria	10	4,6
Medio oriente (Turchia, Libano, Palestina, Siria, Kurdistan)	7	3,2
Croazia, Bosnia ed Erzegovina, Serbia, Montenegro	6	2,8
America Latina (lingua portoghese)	3	1,4
Filippine	3	1,4
Iran, Afghanistan	3	1,4
Corno d'Africa (Eritrea, Somalia, Etiopia)	2	0,9
Gruppi Rom	2	0,9
Tutti i paesi islamici	2	0,9

<sup>44</sup> Va poi tenuto conto del fatto che molti mediatori e mediatrici sono indotti dai tempi di lavoro contingentati a poche ore, a limitare la loro attività ad una singola area linguistico-culturale.

**Grafico 12.** Numero di ambiti etnico-linguistico dove i rispondenti dichiarano di operare nello svolgimento delle loro attività di mediazione



### 3.5. Le esperienze professionali e formative

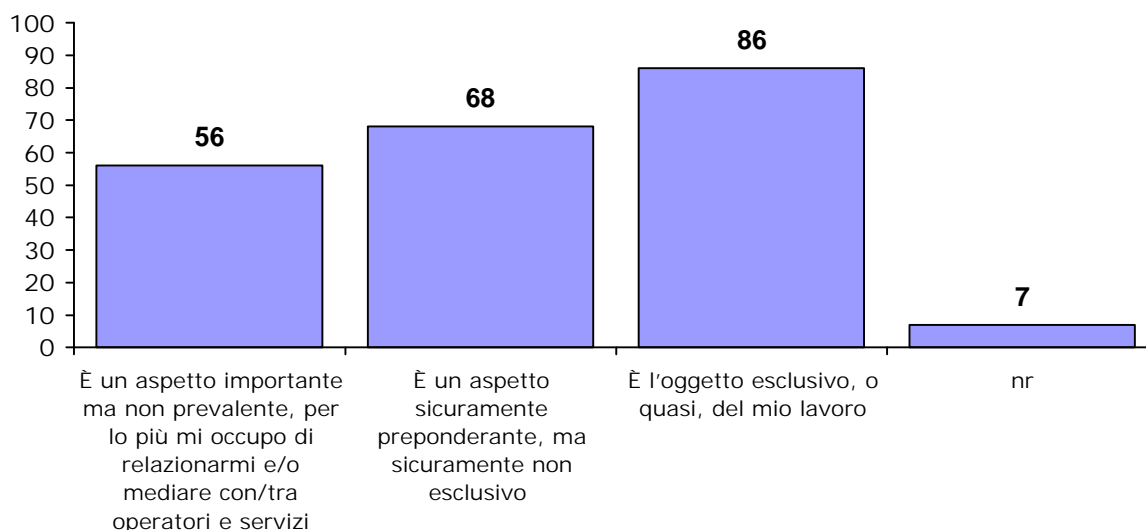
#### 3.5.1 L'esperienza in ambito migratorio

Dopo aver visto dove lavorano e con quali modalità, si passa ora a descrivere alcune componenti professionali legate alle competenze acquisite (sia formative che esperienziali) ed ai vissuti dei mediatori intervistati.

Innanzitutto è bene sgombrare subito il campo dal pensare che il lavoro del mediatore sia esclusivamente legato ad un suo essere fisicamente in contatto o compresente a fianco dell'utente straniero. L'intervento diretto, ovvero la relazione interpersonale che intercorre coi migranti, infatti, pur se prevalente, coincide sostanzialmente con il lavoro quotidiano solo per il 41% dei mediatori e delle mediatrici rispondenti. Il che significa che, oltre alle competenze linguistiche e relazionali, assumono una grande importanza anche quelle più legate all'organizzazione dei servizi, all'uso degli strumenti di lavoro, alla conoscenza del territorio e dei meccanismi con cui si interfacciano tra loro i vari attori pubblici e privati.

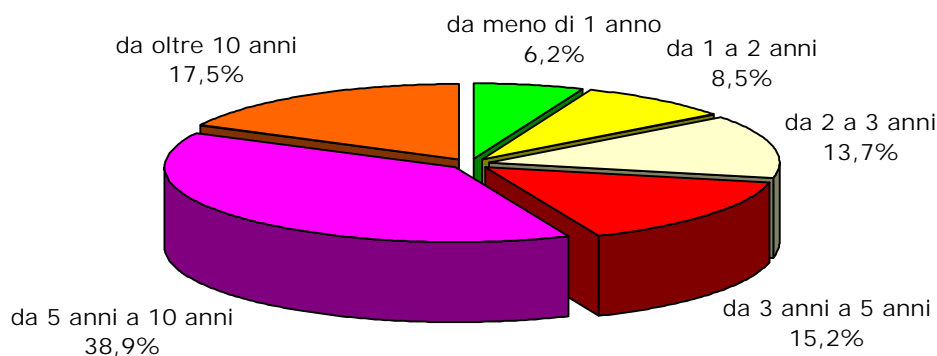
Dette competenze vengono conseguite sia attraverso la formazione che tramite l'attività realizzata sul campo. Ciò naturalmente, non si realizza solo nelle attività mediatorie in senso stretto ma, anche, operando in quelle più generalmente legate alle problematiche migratorie.

**Grafico 13.** Rilevanza degli interventi diretti con le persone straniere immigrate nell'ambito delle azioni mediatricie



E da quest'ultimo punto di vista la realtà emiliano-romagnola sembra decisamente ben strutturata. Come si evidenzia dal grafico 14, oltre il 70% dei mediatori opera nell'ambito dell'immigrazione (quindi non solo in quello strettamente connesso alla sua attività di mediazione) da almeno 3 anni e rimarrebbero comunque oltre il 56% anche considerando solo quanti operano da più di 5 anni.

**Grafico 14.** Anzianità professionale nel campo migratorio dichiarata dai mediatori e dalle mediatrici che hanno risposto al questionario (rispondenti n. 210)



Se poi dalle esperienze professionali si passa a quelle operate in modo volontaristico, sempre nel campo delle politiche migratorie, osserviamo che quasi i 3/4 dei rispondenti dichiara di aver avuto o di avere in corso esperienze di volontariato legate al mondo dell'immigrazione (cfr. grafico 15).

**Grafico 15.** Esperienze di attività di volontariato nel campo migratorio dichiarata dai mediatori e dalle mediatrici che hanno risposto al questionario (rispondenti n. 210)



A completezza del quadro si annota che circa un terzo degli intervistati (11 dei quali di madrelingua italiana) ha avuto ulteriori precedenti esperienze professionali, formative o di cooperazione, nei paesi che oggi, in arrivo o in partenza, sperimentano flussi migratori rilevanti. Esperienze che per lo più sono state agite in ambito sociale e scolastico-educativo e che per ben 61 dei 67 rispondenti si affiancano a quelle di tipo volontaristico già svolte o in essere.

### 3.5.2 I titoli di studio

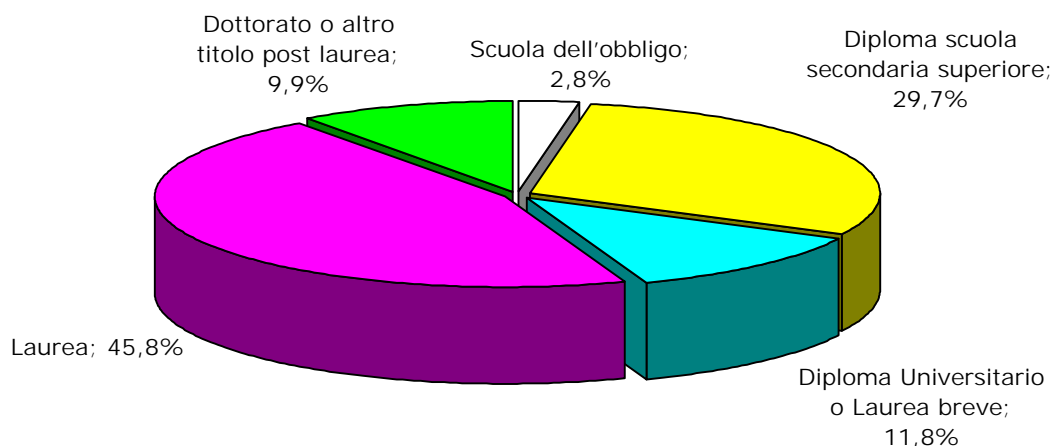
Una volta vista la formazione e l'esperienza acquisita sul campo, si passa ora a verificare quali sono stati i percorsi formativi seguiti dai nostri intervistati ed iniziando dal titolo di studio. Già alcune delle caratteristiche riportate nelle righe precedenti (le esperienze professionali pregresse svolte come docenti o interpreti, le lunghe esperienze all'estero o i buoni livelli di conoscenza di lingue altre rispetto a quella madre) si pongono in modo coerente con alti gradi di scolarità. Alla luce di quanto dichiarato nel merito, la cosa non solo si conferma ma assume caratteristiche di straordinarietà. Meno del 3% dei rispondenti, infatti, dichiara di avere unicamente terminato la scuola dell'obbligo. All'opposto, oltre il 12% dei rispondenti possiede un diploma universitario triennale, oltre il 55% dei rispondenti ha conseguito una laurea e, tra essi, il 10% ha altresì ottenuto un titolo post laurea di specializzazione o di dottorato<sup>45</sup>.

Purtroppo però per 48 dei possessori di diploma universitario, di laurea e, in un caso, di dottorato, la fatica svolta nel paese non comunitario di provenienza si rivela essere sconosciuta una volta giunti in Italia. Tuttavia, proprio in Italia, 91 intervistati dichiarano di aver conseguito il loro ultimo titolo di studio che per 7 è costituito dalla laurea triennale, per 34 dal diploma di laurea e per 15 dal dottorato o dal diploma post laurea<sup>46</sup>.

<sup>45</sup> I titoli di studio dichiarati nell'ambito di questa indagine confermano gli alti livelli di scolarità, che qui anzi appaiono leggermente più elevati, già rilevati in un'indagine realizzata nel 2005 nel territorio della provincia di Bologna. Cfr. Osservatorio Provinciale delle Immigrazioni di Bologna *Dossier Mediazione*, Bologna, anno 2006, numero 1, p. 7.

<sup>46</sup> Tra i 23 titoli di studio dichiarati conseguiti nella UE, 3 sono lauree brevi, 11 diplomi di laurea e 3 dottorati

**Grafico 16.** Ultimo titolo di studio dichiarato dai mediatori e dalle mediatrici che hanno risposto al questionario (rispondenti n. 212)



Oltre ad avere *curricula* scolastici mediamente alti, i nostri rispondenti sono anche piuttosto ben formati sia per operare, più in generale, nell'ambito migratorio che, più in particolare, in quello mediatorio. Senza considerare la formazione specifica per mediatori, solo 37 rispondenti dichiarano, infatti, di non aver mai seguito attività di formazione nel campo dell'immigrazione. Un numero sostanzialmente analogo (36) hanno invece frequentato corsi lunghi e strutturati che, per 23 di loro, si rivelano essere di tipo accademico (master, ecc). Sono invece 136 gli intervistati che hanno frequentato, almeno una volta, corsi brevi, convegni o giornate di studio sul tema migratorio.

### 3.5.3 La qualifica di mediatore

Nel passaggio dal più generale ambito migratorio a quello professionalmente più specifico della mediazione, si rileva come i rispondenti tendano a disporsi in due gruppi. Da un lato si possono collocare quei 129 rispondenti (poco più del 60% del campione) che dichiarano di aver acquisito una specifica formazione in questo campo e che, pur costituendo la maggioranza del campione dei rispondenti, sono ben lontani dall'essere la totalità. Vi è infatti un secondo corposo gruppo, che rappresenta il 40% di rispondenti, i quali, pur con modalità molto eterogenee, si sono sostanzialmente formati sul campo o comunque con percorsi personali. I mediatori ascrivibili al primo gruppo hanno dunque frequentato corsi formativi strutturati *ad hoc* che, per la maggior parte dei rispondenti, ha comportato un impegno minimo dalle 100 alle 300 ore (60,4%), per quanto siano relativamente numerosi quanti hanno frequentato corsi di durata maggiore (34,1%)<sup>47</sup>. I corsi frequentati nell'84,5% dei casi sono stati organizzati da Enti pubblici o associazioni della Regione Emilia-Romagna e, nel 6,2% da Enti pubblici o associazioni di altre regioni. Non mancano, ma risultano ancora residuali, coloro che si sono formati come operatori della mediazione presso le università<sup>48</sup>. Poiché l'aver frequentato corsi specifici normalmente comporta il conseguimento di un

<sup>47</sup> Il restante 5,4% (pari a 7 rispondenti) dichiara di non sapere o di non ricordare quale sia stata la durata del corso.

<sup>48</sup> Tra i corsi universitari si segnalano:

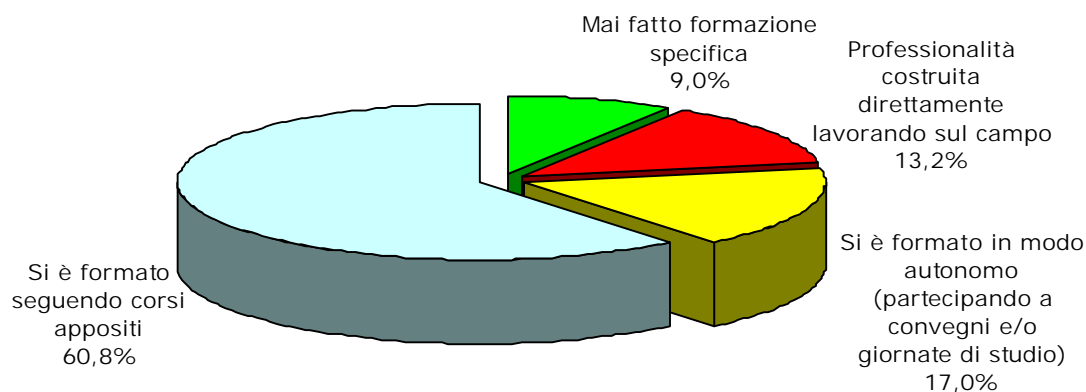
- Università degli Studi di Bologna - sede di Forlì: *Laurea triennale in Comunicazione Interlinguistica Applicata*;



attestato o di un diploma, a questo gruppo appartengono quei mediatori e quelle mediatrici che in premessa sono stati definiti come *de iure*.

Alla definizione di mediatori *de facto* appartengono invece quanti sono associabili al secondo gruppo composto da quei rispondenti che hanno maturato le loro competenze direttamente sul lavoro e che hanno dichiarato di non avere seguito alcuna formazione specifica nell'ambito (19 rispondenti) o di essersi formati come mediatori in modo autonomo sul campo (28) o partecipando a convegni e/o giornate di studio (36). Pur se la distinzione tra mediatori *de iure* e mediatori *de facto*, sul piano concettuale appare chiara, su quello empirico va tuttavia trattata con alcune accortezze. Da un lato, infatti, se la condizione di mediatore *de facto* comporta il non essere in possesso di un attestato riconosciuto e spendibile sul territorio regionale, ciò non significa però essere del tutto privi di formazione, anche specialistica (magari fatta "on the job" sotto forma di aggiornamento, dalle cooperative di afferenza o da appositi formatori e successivamente formalizzabile tramite certificazione delle competenze). Dall'altro, non tutti i mediatori che pure hanno seguito corsi appositi, hanno ricevuto attestati riconosciuti a livello regionale (magari perché li debbono ancora terminare o perché hanno frequentato corsi non accreditati, anche di tipo universitario) il che dunque li porrebbe ad essere, sul piano formale, privi di attestazione<sup>49</sup>.

**Grafico 17.** 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 (rispondenti n. 212)



- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia: *Laurea triennale in Lingue e Culture europee indirizzo di mediazione culturale*;
- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia: *Laurea triennale in Scienze della cultura*;
- Università "Cà Foscari" di Venezia: *Laurea triennale in Interculturalità e cittadinanza sociale*;
- Università degli Studi di Milano: *Laurea triennale in Mediazione Linguistica e Culturale*;
- Università degli Studi di Padova: *Laurea triennale in Discipline della Mediazione Linguistica e Culturale*;
- Università degli Studi di Genova: *Laurea triennale in Comunicazione interculturale*;
- Università degli Studi Roma Tre: *Laurea in Lingue e Comunicazione Internazionale - Operatori della comunicazione interculturale*;
- Università degli Studi di L'Aquila: *Laurea triennale in Mediazione Linguistica e Comunicazione Interculturale*;
- Università degli Studi di Lecce: *Laurea in Comunicazione Linguistica Interculturale*

<sup>49</sup> Degli 11 che dichiarano che il titolo conseguito a fine corso non è riconosciuto, 6 hanno il percorso formativo ancora in corso.

Per approfondire ancora questo aspetto, nella ricognizione si è indagato su quando e perché, coloro che dichiarano di averli frequentati, hanno seguito i corsi formativi specifici per mediatori. Innanzitutto va rilevato come la maggioranza dei mediatori *de iure* si sia formata a partire dal 2005, a seguito della definizione del primo profilo regionale di mediatore interculturale (Del. G.R. 2212/2004). Si tratta dunque di una formazione relativamente recente e che spesso viene acquisita anche dopo anni di lavoro sul campo.

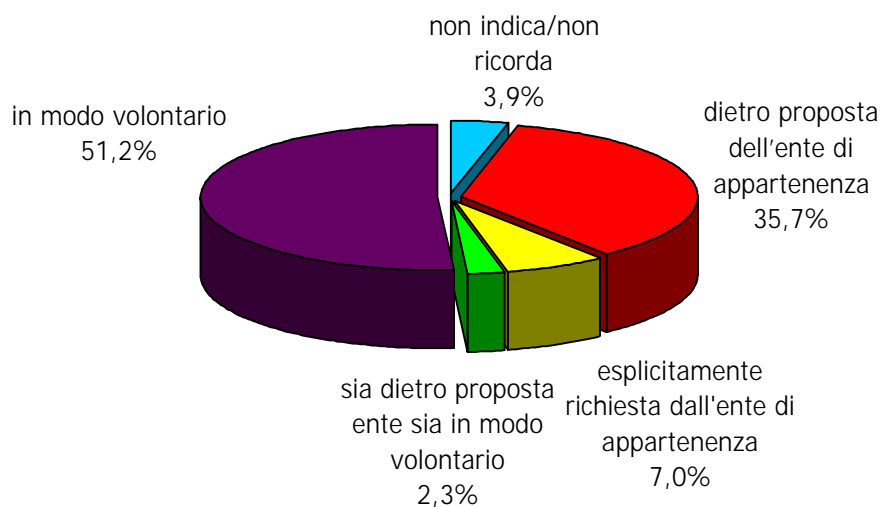
**Tabella 24.** Anno di frequenza del corso di formazione per mediatore, come dichiarato dai 129 rispondenti.

Anno di frequenza	Frequenza	Percentuale
Prima del 1999	4	3,1
1999	7	5,4
2000	5	3,9
2001	11	8,5
2002	9	7,0
2003	5	3,9
2004	11	8,5
2005	7	5,4
2006	21	16,3
2007	28	21,7
2008	11	8,5
2009 (n.b.: in corso di svolgimento)	6	4,7
non ricorda\ non indica	4	3,1
<b>Totale</b>	<b>129</b>	<b>100</b>

Sono infatti almeno 75 (il 58,1% dei formati al ruolo di mediatore) quanti hanno conseguito la qualifica o seguito il corso solo dopo aver iniziato ad operare come mediatore o mediatrice. Una scelta che se per la maggior parte dei mediatori (66) è stata fatta unicamente in modo volontario, come occasione di crescita e possibilità occupazionale, per 58 loro colleghi è stata suggerita o favorita, quando non esplicitamente richiesta (sono 9 questi ultimi casi) proprio dall'ente ove già operavano (grafico 18).

Restando sul tema della formazione, e in particolare quella strettamente connessa al proprio operare professionale, il questionario richiedeva ai mediatori di indicare il tempo dedicato alla formazione permanente e se, negli ultimi due anni, avessero mai svolto attività di docenza in corsi o seminari su mediazione o su immigrazione. Rispetto a quest'ultimo tema ben 119 (il 54,8%) degli intervistati sono saliti almeno una volta in cattedra. Certamente sono pochi quanti lo fanno in modo sistematico (13) ma appare molto interessante il fatto che tanti (73) lo facciano, con una certa regolarità, più di una volta l'anno.

**Grafico 18.** Motivazioni dichiarate esser sottese alla scelta di seguire un apposito percorso formativo nell'ambito mediatorio (rispondenti n. 129)



Quanto invece al quesito sulla formazione permanente, va anticipato che non tutti coloro che hanno partecipato all'intervista hanno risposto alla domanda, dato che essa è stata opzionata solo da 183 mediatori. Ciò nonostante una maggioranza schiacciante di mediatori appare fortemente motivata a formarsi di continuo. Sono infatti 64 (pari al 35% dei rispondenti ed al 29,5% degli intervistati complessivi) quanti, nell'anno, dedicano fino a dieci giornate alla formazione ed all'aggiornamento (per 34 di loro limitatamente a max. 5 giorni l'anno) e ben 96 (pari al 52,5% dei rispondenti ed al 44,2% degli intervistati complessivi) quanti hanno dichiarato di dedicarvi oltre le dieci giornate (71 di costoro, ne fanno oltre venti). Va tuttavia sottolineato che la grande partecipazione alla formazione ed all'aggiornamento continuo è in parte indotta dal fatto che oltre il 72% dei mediatori è impiegato da cooperative e associazioni. Cooperative e associazioni che, al di là degli obblighi contrattuali nei confronti dei propri collaboratori<sup>50</sup>, svolgono un importante ruolo formativo, anche interno, sia per dotare i propri operatori degli strumenti di lavoro più propri, sia per approfondire e specializzare singoli ambiti di intervento. A riprova di ciò, oltre il 78% di quanti dedicano più di dieci giorni l'anno alla formazione hanno, come datore di lavoro diretto, una cooperativa o un'associazione.

A chiusura di questa sezione dedicata alla formazione, si riportano alcuni giudizi e suggerimenti che gli intervistati hanno formulato rispetto alle proprie carenze e agli spazi di miglioramento professionale personale e dei servizi. A formulare questi giudizi non sono stati, com'è lecito attendersi quando le domande sono aperte o implicano un giudizio, tutti i partecipanti alla rilevazione. Sfortunatamente un certo numero di intervistati non ha risposto a tutte o ad una parte di queste batterie di domande, ciò nonostante tra il 71 e il 78% degli intervistati ha fornito, di volta in

<sup>50</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'affidamenti dei servizi sociali, socio-sanitari e socio-assistenziali va fatta 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, la formazione, costituisce una delle componenti più importanti.

volta, indicazioni preziose. Così, sul piano generale la maggior parte dei suggerimenti è rivolto all'opportunità di implementare strategie tese a migliorare e rafforzare le conoscenze dei servizi e delle normative; di incrementare e rafforzare l'orientamento ai servizi a favore degli utenti anche con materiali in lingua e di favorire l'educazione all'interculturalità, all'approccio di genere ed al rispetto delle diversità. Facendo riferimento allo specifico servizio in cui si opera, si segnalano invece come potenzialmente problematiche, da un lato, una certa carenza nelle *capacità di comunicare e relazionarsi con le persone* e, dall'altro, le lacune nelle *conoscenze specifiche relative al settore di intervento*.

**Tabella 25.** Punteggi medi sulle personali necessità di miglioramento delle attuali conoscenze professionali al fine di meglio operare come mediatore o mediatrice nel servizio di attuale impiego. *Nota: si richiedeva di indicare con un punteggio da 1 a 10 il grado di accordo/importanza rispetto alle affermazioni riportate dove 1 indicava: "per nulla importante" e 10: "molto importante"*

	Punteggio medio	rispondenti
Conoscenza di legislazione, norme e procedure	8,49	169
Conoscenze specifiche del settore di intervento (es didattica nel caso di insegnamento della lingua, etc)	8,20	166
Conoscenza delle reti di servizi del territorio	8,15	166
Relazioni d'aiuto, counseling	8,01	167
Conoscenze dei Paesi di origine dei nuovi immigrati e delle loro culture	7,42	161
Conoscenza delle lingue degli immigrati	7,00	160
Conoscenza dei principali precetti delle diverse religioni	6,61	160
Conoscenza delle implicazioni legate ai cicli di vita (nascita, vecchiaia, salute, malattia, morte)	6,51	161
Conoscenze relative ai processi migratori	6,16	163
Conoscenza delle forme parentali	5,69	155

Tuttavia è sul piano delle conoscenze personali che i rispondenti danno indicazioni pratiche di cui tenere conto in sede di formulazione dei futuri programmi didattici. Rispondenti che se mediamente si rivelano poco interessati ad approfondire argomenti socio-antropologici (di cui evidentemente si sentono relativamente ben equipaggiati o per i quali non vedono risvolti pratici), manifestano invece una più alta sensibilità ad acquisire migliori conoscenze relativamente: agli aspetti legislativi e procedurali (anche per rispondere alla corposa, mutevole e complessa situazione burocratico-normativa legata alle condizioni degli stranieri); a quelli tecnico-relazionali (dalle conoscenze specifiche dell'ambito di impiego a quelle tecniche di intervento e didattica fino alle tecniche relazionali e consulenziali) e, infine, all'organizzazione e allo sviluppo delle reti dei servizi territoriali (cfr. tabella. 25).

### 3.6. Strumenti di lavoro e atteggiamenti professionali

Una volta osservati gli aspetti legati alla formazione ed all'aggiornamento professionale, l'attenzione dell'indagine si sposta ora su quelli che sono gli strumenti di lavoro quotidiano e gli atteggiamenti personali posti in essere dagli operatori della mediazione in relazione al proprio ambito d'azione. Si premette che in questa sezione del questionario, come in quella successiva sulla visione del fenomeno migratorio e professionale, l'idea iniziale era di provare a sondare il terreno non tanto, e non solo, sulle questioni oggettive ma anche su quelle percepite ed in evoluzione e che solo testimoni privilegiati come i mediatori potevano fornirci. Si inizia così con quelli che sono gli strumenti di lavoro utilizzati giornalmente nell'accompagnare i processi mediatori. Come appare dalla tabella le modalità relazionali interpersonali (relazioni faccia a faccia, telefono, scambio informazioni con colleghi e uso di posta elettronica) riempiono quasi completamente la cassetta dei cinque attrezzi professionali fondamentali.

**Tabella 26.** Strumenti di lavoro utilizzati quotidianamente per accompagnare i vari processi di mediazione ed acquisire informazioni e conoscenze operative (era possibile indicarne fino a 5 in ordine di maggior utilizzo)

	1 per uso	2 per uso	3 per uso	4 per uso	5 per uso	Totale
Relazione faccia a faccia	145	19	10	3	3	180
Telefono	32	64	27	20	22	165
Scambio di informazioni con colleghi e operatori di altri servizi	8	59	46	27	14	154
Posta elettronica/internet	15	25	38	23	10	111
Consultazione di siti/portali web	2	11	29	32	20	94
Riviste e giornali specializzati	3	7	10	13	18	51
Brochure illustrative	0	8	11	11	8	38
Bollettini/newsletter elettroniche;	1	6	6	6	14	33
Interfaccia remota via web (chat, video conferenza, etc)	1	3	2	6	5	17
altro	0	2	0	0	0	2
n.r.	10	13	38	76	103	

Se la cosa non sorprende dal momento che la mediazione è una pratica relazionale *in sé*, tuttavia emerge che le modalità di relazione faccia a faccia, certo fortemente maggioritarie, non vengono però indicate da tutti. E poiché 27 rispondenti (10 non hanno risposto) non citano queste prassi, non si può escludere che la qual cosa celi alcuni aspetti che se confermati, si rivelerebbero molto interessanti. Così se è probabile che alcuni rispondenti non le nominino solo perché le danno per scontate, tuttavia non si può escludere che, visto l'emergere di nuove modalità comunicative (videoconferenze, posta elettronica, ecc), per altri l'operare *de visu* non costituisca, di per sé, una modalità strumentale. Ciò nel senso che costoro potrebbero ritenere che la prestazione possa essere fatta, e bene, anche utilizzando altri utensili mediatici.

Se passiamo dagli strumenti di relazione a quelli di acquisizione delle informazioni, sembra resistano a fatica le riviste specializzate, schiacciate tra un forte uso di portali web specializzati (usati in modo quotidiano dal 45,4% dei mediatori) e da un non trascurabile ricorso a bollettini e newsletter elettroniche. Le brochure illustrative, spesso al centro di molti interventi progettuali mirati ad orientare l'utenza verso servizi, appaiono invece decisamente poco utilizzate, probabilmente rese superflue dalle informazioni scaricabili dalla rete (la quasi totalità dei siti più frequentemente visitati per motivi di lavoro, infatti, sono quelli tematici e di comunicazione istituzionale<sup>51</sup>). Infine, e per quanto limitati a soli 17 mediatori, si affacciano come strumenti di lavoro quelli che aprono all'interfaccia web (chat, video conferenza). Si tratta di modalità operative che in ambito mediatorio appaiono inedite e che aprono a nuove forme comunicative e nuove modalità, anche de-localizzate, di organizzazione dei servizi di mediazione. Innovazioni queste (a cui comunque vanno associate quelle più generali delle conoscenze informatiche) di cui, in prospettiva, si deve tener conto anche sul piano curriculare. L'aspetto legato all'utilizzo dell'informatica nelle pratiche di lavoro, sia nelle forme più tradizionali che in quelle ad alto contenuto tecnologico, deve essere infatti ritenuto centrale visto comunque l'alto utilizzo dell'informatica. Del resto gli stessi cittadini stranieri utilizzano ogni giorno di più internet per comunicare anche con la famiglia d'origine, come dimostra il graduale passaggio dagli ormai "vecchi" *phone center* ai più attuali *internet center* (se dotati di collegamenti *voip*) che si sta verificando nelle città di tutta Italia.

Passando dagli strumenti di lavoro e dalle reti virtuali a quelle reali, costituite da servizi, enti ed associazioni con cui si interfacciano nel lavoro quotidiano, i mediatori e le mediatrici nel dare riscontro al questionario, confermano di operare in modo fortemente interconnesso. Dalle risposte emerge infatti un fitto reticolo di soggetti territoriali, formali ed informali, con cui ci si relaziona e i cui nodi principali si articolano nelle scuole, nei servizi sociali e comunali, nei servizi sanitari, nei centri stranieri e nelle questure per arrivare via via ai servizi di accoglienza, alle rappresentanze consolari, alle reti progettuali locali.

Una interazione quotidiana che tuttavia non impedisce di evidenziare elementi di criticità proprio in relazione alle modalità con cui i servizi si interfacciano con gli utenti stranieri, sia rispetto agli atteggiamenti che ai gradi di apertura (grafico 19). Così a fronte di meno di un terzo di rispondenti che si mostrano piuttosto ottimisti e soddisfatti circa l'apertura dei servizi alle nuove sfide date dall'interculturalità, per gli altri la situazione non appare così rosea. Oltre il 52% di chi risponde al quesito, infatti, dice che pur se i servizi si palesano, almeno in modo formale, con atteggiamenti di apertura nei confronti dei migranti, in realtà le scarse competenze culturali del personale che vi opera unite ad una formazione non adeguata, nei fatti vanifica ogni sforzo. A costoro si debbono poi aggiungere quanti affermano (sono 16, pari al 8,9%) che sono proprio i cambiamenti che di anno in anno caratterizzano gruppi sempre nuovi di migranti a bloccare le aperture dei servizi in quanto devono ri-processare e rimettere in discussione ogni conoscenza data per acquisita.

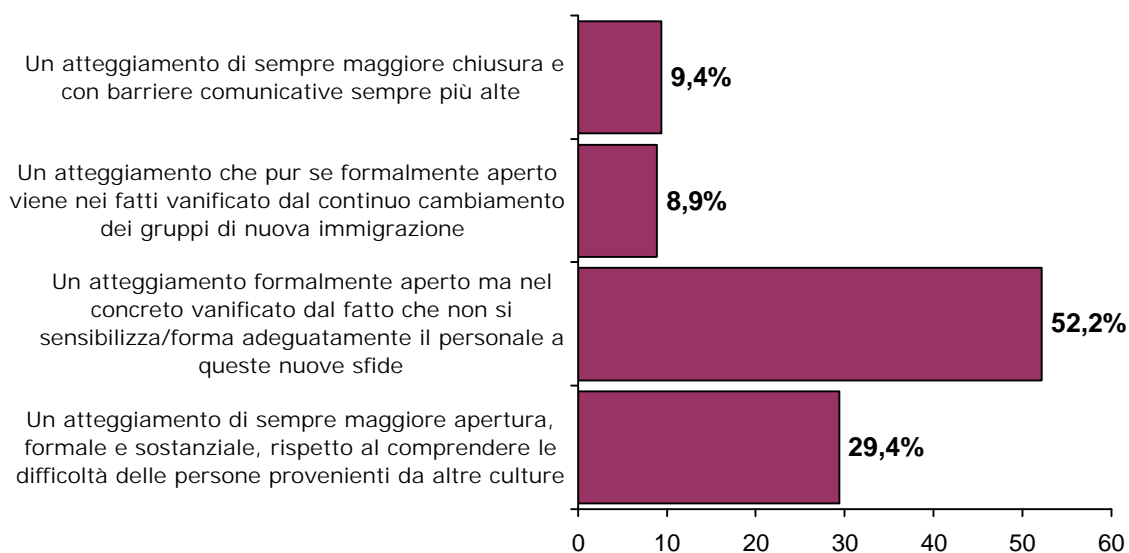
Un numero minoritario di mediatori dichiara, infine, che i servizi mostrano atteggiamenti di sempre maggiore chiusura e con barriere comunicative sempre più alte. Un'asserzione resa certo da pochi

---

<sup>51</sup> Non diversamente da quanto rilevato nella citata ricerca sugli operatori degli sportelli informativi per stranieri, i 4 principali siti visitati sono quelli di: Stranieri in Italia; Ministero dell'Interno, Portale Immigrazione, Meltinpot, Siti delle Amministrazioni locali e Polizia di Stato.

mediatori (17) ma che appare un campanello d'allarme anche in considerazione del fatto che 12 di loro agiscono sul campo da più di 5 anni.

**Grafico 19.** Atteggiamenti percepiti dai mediatori e dalle mediatrici circa le modalità agite dal personale dei servizi che si relazionano con gli immigrati (*rispondenti n. 180*)



Provando invece a chiedere, in modo del tutto libero, quali siano i servizi o gli uffici che i mediatori, sulla base della loro esperienza, giudicano più “aperti” nei confronti degli immigrati e quali quelli più “chiusi”, si deve registrare un certo riserbo da parte degli intervistati. Hanno infatti risposto a questo quesito 159 intervistati nel caso dei servizi “più aperti” e solo 129 in quello di quelli “più chiusi”. Le risposte, inoltre, tendono ad essere estremamente dispersive, e spesso indicano come protagonisti, in positivo o in negativo, non tanto specifici servizi, quanto singoli operatori o specifici uffici o unità operative. Non emerge dunque nulla di particolarmente rilevante se non che si confermano, in modo quasi scontato, quelle posizioni che collocano i servizi orientati alla persona (educativi, sociali e sanitari) tra i “buoni” e quelli orientati al controllo ed alla certificazione (Questure, Forze dell’Ordine, Prefetture, Uffici tecnici comunali) tra i “cattivi”. Certo non mancano né coloro che danno giudizi contrapposti (scuole e servizi sanitari, infatti, non hanno solo estimatori) né alcune piccole sorprese che, stante i numeri irrisori, si riportano solo come annotazioni a margine. Taluni mediatori, ad esempio, giudicano come servizi aperti il carcere, i CIE e le Prefetture, altri, di converso, hanno criticano, valutandoli come “chiusi”, i patronati e i sindacati e con loro i centri per l’impiego, i Cup, i servizi sociali e le autorità diplomatiche italiane all’estero.

Molto più significativo è invece quanto emerge sui pregiudizi, soprattutto perché riportati da una figura, quella appunto del mediatore, capace di coglierli da ambo le parti: dal lato degli italiani e, molto meno conosciuti, dal lato dei migranti, passando per quelli che sono i pregiudizi “comuni” a entrambi. Abbiamo, in un modo piuttosto neutro, infatti chiesto di indicare liberamente quali sono, con riferimento alle esperienze quotidiane dei mediatori, i pregiudizi più diffusi tra le persone con cui si trovano a mediare (italiani o stranieri che siano). Senza alcuna pretesa scientifica o

generalizzazione alcuna (anche perché la natura vera di un pregiudizio “raccontato” è indimostrabile) ma soltanto per avere stimoli e spunti di riflessione, accenniamo brevemente alle risposte pervenuteci dai questionari (complessivamente 260 espresse da 118 rispondenti). Da un lato le risposte confermano i pregiudizi tipici degli italiani (migranti visti come non rispettosi della legge, come ignoranti, come chi ruba il lavoro, ecc.), che tuttavia, in questi casi, potrebbero assumere una certa gravità dal momento che i mediatori potrebbero averli registrati nel contesto di lavoro che, si ricorda, molto spesso è un ambito pubblico. Non mancano neanche i pregiudizi “buonisti”, ovvero quelli che vedono nell’immigrato un bisognoso da aiutare “a prescindere”. Dall’altro vengono altresì tracciati anche alcuni pregiudizi che gli stranieri hanno verso gli italiani e i servizi pubblici. Gli italiani, agli occhi di qualche immigrato, risultano così essere irrispettosi ed etnocentrici, razzisti e prevenuti circa i reali problemi degli stranieri. I servizi, per taluni di loro che riprendono uno stereotipo “buonista” degli italiani, dovrebbero essere gratuiti perché gli stranieri sono disagiati e vivono una condizione difficile.

Si segnalano anche alcuni pregiudizi che si possono definire “professionali”, ovvero legati alle necessità di procedere celermente nel lavoro e che vedono nello straniero una perdita di tempo da liquidare in fretta (anche perché in Italia il trattamento è già comunque migliore che nel Paese d’origine) o pregiudizi legati al ruolo ed alle funzioni dei mediatori. Infine si rilevano pregiudizi e discriminazioni che accomunano immigrati e italiani e che vengono attribuiti alle scarse conoscenze reciproche (culturali e religiose), ai pregiudizi razziali (che valgono anche per gli stranieri), alle discriminazioni sul lavoro e di classe.



**Tavola 1.** Tipo e genere di pregiudizi maggiormente diffusi tra le persone con cui si relazionano sul piano lavorativo i mediatori e le mediatrici e da questi ultimi riportati (*rispondenti n. 118, si potevano indicare fino a 3 pregiudizi*)

<u>Pregiudizi degli italiani</u>		<u>Pregiudizi degli stranieri</u>	
Gli immigrati si comportano male, non rispettano le leggi e commettono reati	22	Gli italiani sono etnocentrici e mancano di rispetto verso gli stranieri	23
Gli immigrati sono ignoranti ed incapaci	18	Tutti gli italiani sono razzisti	7
Gli stranieri rubano il lavoro	9	I bisogni degli immigrati sono sottovalutati "a prescindere"	7
Gli stranieri non sono onesti (sono falsi e menzionieri)	8	I servizi sono dovuti e gratuiti perché sono straniero	3
Gli immigrati non vogliono integrarsi, anzi vogliono imporre le loro usanze	7	Gli italiani sono dei furbi che sfruttano gli immigrati	2
Gli immigrati sono dei poveretti che bisogna aiutare comunque (senza cioè leggere e distinguere i loro reali bisogni)	7	Gli italiani/i servizi non fanno nulla per gli stranieri	1
Gli stranieri sono sporchi	7	I cinesi non hanno pregiudizi particolari, subiscono la difficoltà linguistica e la lontananza	1
Gli stranieri non parlano italiano	5	In Italia è bellissimo: c'è libertà sessuale, nel vestire, ecc.	1
La donna straniera è sottomessa e maltrattata	5	In Italia si possono fare soldi velocemente in modo onesto	1
Gli immigrati sono tutti uguali, anche l'onesto è disonesto	4	Gli italiani sono freddi e non accoglienti	1
Le ragazze straniere sono moralmente dubbie	4	La vita è difficile solo per gli stranieri	1
Agli stranieri tutto è dovuto	4	Gli italiani si arrabbiano facilmente	1
Gli immigrati approfittano dei servizi sociali e sanitari senza contribuirvi	3	Nel mio Paese non c'è lavoro e la situazione non si può cambiare	1
Le famiglie di immigrati non si interessano all'educazione scolastica dei propri figli	3	In Italia le regole sono troppo spesso delle imposizioni	1
Gli stranieri pretendono troppo	3		
I cinesi sono chiusi nel loro gruppo e non si vogliono integrare	2		
Solo la conoscenza dell'italiano è il parametro dell'avvenuta integrazione	1	<u>Pregiudizi e discriminazioni comuni</u>	
Gli africani sono aggressivi e alzano la voce	1	Pregiudizi da non conoscenza reciproca	30
Gli stranieri portano le malattie	1	Pregiudizi razziale	19
Gli stranieri sono clandestini	1	Pregiudizi religiosi	10
Gli stranieri sono imprevedibili	1	Le culture sono troppo diverse per potersi comprendere	8
I bimbi arabi sono tutti da mandare in neuro psichiatria	1	Discriminazione nel lavoro	3
I cinesi lavorano a nero e non pagano le tasse	1	Pregiudizi di classe, legati all'appartenenza Sociale	2
I cinesi mangiano tutti i cani ed i gatti del quartiere	1		
I cinesi non muoiono mai	1	<u>Pregiudizi sul lavoro</u>	
Tra immigrati c'è anche brava gente	1	Perdere poco tempo perché tanto gli stranieri non capiscono	6
Tutti gli stranieri sono un problema	1	Il ruolo dei mediatori interculturali è poco utile	4
Tutti gli immigrati chiedono l'elemosina	1	Il mediatore è un tutto fare	1
Tutti gli immigrati scappano dalla povertà	1	I colleghi (italiani e non) sono migliori di te	1
Studiare in italiano non è difficile	1		

### 3.7. Visioni della mediazione, dell'immigrazione e motivazioni

Nel corso del paragrafo 3.2 si accennava al fatto che per molti dei nostri intervistati operare nell'ambito della mediazione potesse essere un'attività lavorativa con forti connotazioni espressive. In effetti tale affermazione trova conferma dalle risposte che sono state formulate al quesito sulle due principali motivazioni che hanno condotto a lavorare in questo campo.

**Tabella 27.** Principali motivazioni che hanno spinto i rispondenti al questionario a lavorare come mediatore o mediatrice (*si potevano indicare fino a 2 motivazioni*)

motivazioni	Frequenza
Volevo usare le mie esperienze per dare una mano a chi viene da altri paesi	113
Sapere bene le lingue e comunicare è la mia principale risorsa	61
L'ho scelto per interesse verso l'immigrazione	56
Era un'opportunità per lavorare	27
Mi hanno spinto ragioni di solidarietà	24
Mi ha permesso di migliorare la mia condizione professionale	19
Vi sono arrivato per caso	15
Ragioni squisitamente professionali	7
Mi è stato chiesto dall'ente in cui opero	6
Altro	4

Hanno indicato 1 scelta in 184, hanno indicando 2 scelte in 148

Dei 184 mediatori che hanno risposto a questa domanda, ben 113 (il 61,4%) dichiarano come proprio le proprie esperienze personali abbiano contribuito a fare da volano alla professione così da aiutare chi viene da altri paesi<sup>52</sup>. E se parrebbe ovvio che per molti questa esperienza possa essere tradotta proprio nell'esperienza migratoria, tale asserzione non vale per tutti e, comunque, non allo stesso modo. Tra tutti coloro che nel rispondere hanno indicato questa opzione, infatti, troviamo 6 mediatori di origine straniera ma nati in Italia, 7 che vi si sono trasferiti prima di iniziare la prima elementare e 9 individui madrelingua italiana<sup>53</sup>; ciò porta a dire che le esperienze debbano essere intese in senso più ampio ed espressivo, cioè come acquisizione di capacità, comprensione e desiderio di aiutare gli altri. Se a questi rispondenti, poi, si associassero quanti dichiarano che hanno pesato sulla scelta ragioni di solidarietà o interesse verso i fenomeni migratori (33 rispondenti complessivi al netto della doppia scelta, 11 dei quali di madrelingua italiana), si otterrebbe che le componenti espressive pesano su quasi l'80% dei rispondenti. Motivazioni che certamente vanno ad affiancarsi alla consapevolezza che sapere le lingue costituisce un'opportunità e una risorsa di impiego ma dove però, stante la specifica di forte relazionalità sottesa alla professione mediatrice,

<sup>52</sup> Dati che sembrano in parte ribaltare quanto è emerso nella ricerca Creifos-Cies di Roma, in cui appare che è stata l'opportunità data dalle competenze più che il vissuto, che ha maggiormente indirizzato verso la professione, cfr. Creifos, Cies, *Mediazione e Mediatori in Italia*, Anicia, Roma, 2004, pp171-173.

<sup>53</sup> Gli italiani che hanno opzionato questa risposta sono o nati all'estero o tra quelli che hanno avuto precedenti esperienze professionali, formative o di cooperazione, nei paesi che oggi, in arrivo o in partenza, sperimentano flussi migratori rilevanti.

tale competenza linguistica, appare come criterio necessario ma non sufficiente. Ne consegue, dunque, che dispongono al mediare, prima ancora delle conoscenze linguistiche, le sensibilità e le esperienze acquisite, a partire da quelle migratorie. Esperienze che, tuttavia, anche quando sono legate a percorsi migratori non vanno confuse con la condizione dell'essere (o l'essere stato) un migrante. In altri termini, pur se la condizione di migrante può favorire e può aiutare ad operare nella mediazione, tuttavia non ne rappresenta la *conditio sine qua non*.

Questa indicazione - che per certi aspetti rappresenta un'innovazione di pensiero dal momento che fino a poco tempo fa vigeva l'equazione che il mediatore interculturale poteva solo essere un operatore straniero<sup>54</sup>, per di più chiamato ad operare su un unico ambito etnico-linguistico - emerge anche dalle valutazioni espresse rispetto ad alcune visioni della mediazione e della professione<sup>55</sup>.

Si è, infatti, chiesto di esprimere con un voto il grado di accordo o disaccordo verso alcune asserzioni aggregate in una batteria di domande, dove i rispondenti potevano indicare con 1 il massimo disaccordo e con 10 il massimo accordo. Assumendo che i punteggi medi che si collocano tra 5 e 6 si debbano intendere come sostanzialmente "neutri", è proprio in questa fascia di equidistanza che si collocano i mediatori che hanno valutato l'affermazione che propone che *la mediazione può essere praticata solo da persone che hanno sperimentato cosa significa essere migranti*. Un'opinione che se si mantiene rispetto all'età media dei rispondenti (che ricordiamo essere di 38 anni), si sposta leggermente verso un grado di maggiore accordo se si considerano i soli mediatori e le mediatrici di madrelingua non italiana, pur se il loro giudizio medio si ferma comunque ad un punteggio di 6,3.

Proseguendo nell'analisi delle visioni professionali, l'altra affermazione che si pone su un livello medio di neutralità è quella che asserisce che *la mediazione culturale è una specializzazione della mediazione interculturale* e, in questo caso, senza significative differenze tra gli ambiti linguistico-culturali d'origine o l'età.

Sulle altre affermazioni i mediatori si schierano su posizioni più decise e in alcuni casi con alcune distinzioni rispetto alla provenienza o all'età. Così, ad esempio, se i più alti gradi di accordo si registrano sull'affermazione che *la pratica della mediazione è efficace solo se fatta con modalità faccia-a-faccia*, non di meno qualche piccolo grado di dissenso interno viene dalla componente più giovane e da quella di madrelingua italiana. Un disaccordo, nel grado più che nella sostanza, che può spiegarsi con una maggiore confidenza sull'utilizzo del *web* e dei *social network* che potrebbero avere i mediatori e le mediatrici delle ultime generazioni. Ancora piccole differenze, e in questo caso solo ascrivibili all'età ed all'esperienza, si registrano rispetto al grado di accordo con

<sup>54</sup> La premessa metodologica alla base della citata ricerca *Mediazione e Mediatori in Italia*, partiva proprio dall'asserzione molto diffusa secondo la quale *i mediatori linguistico-culturali dovrebbero essere di origine straniera* (p.84). Dalla stessa indagine emerge poi che il 64% dei mediatori allora intervistati dichiaravano che *per essere un buon mediatore è necessario essere immigrati*, e «la centralità data a questo dato biografico, risulta prioritaria (...),» non solo rispetto a «conoscenze competenze e capacità (...)» ma prescinde anche «dall'aver preso la giusta distanza dalla propria esperienza migratoria». (cfr. Creifos, Cies, *Mediazione e Mediatori in Italia*, Anicia, Roma, 2004, p.208.

<sup>55</sup> Sembra evidente che una parte di responsabilità in questo cambiamento di mentalità sia da attribuire da un lato alla sempre più corposa presenza di mediatori con esperienze di tipo "pluri-etnico", che va dall'essere di madrelingua diversa rispetto al paese di nascita all'aver vissuto in un paese diverso da quello di nascita, ma anche al fatto che è sempre più chiara l'impossibilità di associare ad ogni singolo gruppo culturale o linguistico presente sul territorio, una propria specifica offerta mediatrice.

*l'affermazione la mediazione interculturale è solo un passo verso altre pratiche di mediazione più mirate alle relazioni di comunità e, viceversa, su quello rispetto al disaccordo con l'espressione la mediazione interculturale serve solo in caso di conflitti: in entrambi i casi, i più anziani tendono a prendere posizioni un poco più estreme.*

**Tabella 28.** Punteggi medi relativi ai gradi di accordo dichiarati dai mediatori e dalle mediatrici rispetto ad alcune affermazioni proposte sulla mediazione professionale e riportati rispetto al totale dei rispondenti, all'età media e alla madre lingua. *Note: si richiedeva di indicare con un punteggio 1 a 10 il grado di accordo rispetto affermazioni riportate dove 1 indicava: "per nulla d'accordo" e 10: "del tutto d'accordo". Età media 38 anni. I giudizi di tipo "neutrale" sono evidenziati in grigio. Rispondenti n.179*

	Punteggi medi		
	totale	degli over 38	dei madre lingua non italiana
La pratica della mediazione è efficace solo se fatta con modalità faccia-a-faccia	7,5	7,8	7,9
La mediazione interculturale è solo un passo verso altre pratiche di mediazione più mirate alle relazioni di comunità	6,7	7,3	6,8
La mediazione può essere praticata solo da persone che hanno sperimentato cosa significa essere migranti	5,9	5,8	6,3
La mediazione culturale è una specializzazione della mediazione interculturale	5,8	6	6
Di fronte a due modi di vedere reputo che in linea di massima vada dato maggior peso alla cultura dell'ospite	4,3	4,1	4,5
La mediazione interculturale tra due soggetti stranieri è meno complicata che tra un soggetto straniero e uno italiano	4	3,9	4,2
La mediazione interculturale ha senso solo dove ci sono poche e ben definite culture In Italia è molto più importante la mediazione linguistica	3,5	3,2	3,6
Le pratiche mediatriche suppongono un approccio equidistante, per questo non si può fare i mediatori per lunghi periodi	3	2,9	3
La mediazione interculturale serve solo in caso di conflitti	2,1	1,7	2,1

In chiusura, prima di passare alle conclusioni, si riporta (cfr. tavola 2) una sintesi di quelle che, a giudizio dei mediatori intervistati, potrebbero essere (in termini di criticità ma anche di sfida e di risorsa) le future problematiche correlabili ai fenomeni migratori che impatterebbero sul territorio regionale. Si tratta di giudizi, espressi in modo del tutto libero, a riscontro di una domanda che in sede di questionario era stata lasciata volutamente aperta proprio perché posta a dei testimoni privilegiati importanti che, quotidianamente e in prima persona, vivono il fenomeno migratorio. Al quesito hanno risposto 127 mediatori che hanno fornito indicazioni riconducibili a 36 temi a loro volta aggregabili in 5 meta problematiche (impatti socio-culturali, sui servizi, sulle dimensioni socio-economiche, socio-politico e legislativi e, infine, demografici). Le indicazioni giunte dai rispondenti sono frutto della loro sensibilità e pertanto, pur se da ritenere molto utili, vengono qui riportate rimandando i commenti a sedi più opportune.

**Tavola 2.** Possibili problematiche legate ai fenomeni migratori e sociali che, a giudizio dei mediatori e delle mediatrici, potrebbero impattare in modo rilevante sia sui processi di mediazione che sulla comunità regionale (rispondenti n. 127, si poteva indicare più di una risposta)

Meta problematiche		Problematiche specifiche	frequenza
Impatti socio-culturali	105	Problematiche connesse alle seconde generazioni	38
		crescita di intolleranza, razzismo e discriminazione	22
		aumento della conflittualità sociale (per motivi economici, culturali e/o religiosi anche tra le comunità straniere)	20
		problematiche e conflitti "generazionali" tra stranieri	6
		incremento delle problematiche di genere e della condizione femminile	5
		crescita dell'interculturalità, del pluralismo e dell'apertura agli altri	5
		crisi di identità e conflitti con la società ospite	3
		crescita della società multiculturale e multireligiosa	2
		chiusura dei migranti nelle proprie comunità per esclusione e difesa	2
		poca visibilità e riconoscibilità dei minori	1
		rom	1
Impatti sui servizi	95	Difficoltà di inserimento sociale dei immigrati	24
		Crescita di minori stranieri nelle scuole con nuove sfide del sistema scolastico per evitare dispersione e favorire integrazione e parità di accessi	18
		problemi legati all'apprendimento dell'italiano e ai divari conoscitivi	15
		problemi alloggiativi e rischi di ghettizzazione delle comunità straniere	11
		necessità di rafforzare servizi e le politiche di integrazione	10
		Problematiche legate alla salute ad all'ambito sanitario	7
		Problemi di integrazione scolastica e limitazione degli spazi di mediazione dopo la riforma Gelmini	6
		garantire un accesso più equo ai servizi socio-sanitari e favorire una maggior conoscenza delle risorse del territorio	2
		formazione inadeguata dei mediatori	1
		Incapacità di gestire i "grandi" numeri dei flussi	1
Impatti socio-economici	46	problemi legati al lavoro ed all'occupazione anche a causa della crisi economica mondiale	28
		incremento della povertà e delle differenze sociali e socio-economiche	10
		necessità di attivare percorsi formativi più mirati per l'inserimento lavorativo	5
		Mancanza di un sistema previdenziale adeguato per molti, e non solo per chi lavora in nero	2
		progressivo abbandono dei lavori dequalificati da parte di lavoratori stranieri specializzati	1
Impatti socio-politico-legislativi	32	inasprimenti legislativi per rendere più difficili agli stranieri la concessione di diritti (cittadinanza, permessi di soggiorno, servizi)	21
		aumento di guerre e conseguentemente di richieste d'asilo	3
		tagli di personale e di risorse da parte degli enti pubblici che operano in ambito migratorio	3
		le contraddizioni politico-istituzionali che minano i principi del diritto	3
		necessità di semplificare il riconoscimento dei titoli di studio stranieri	2
Cambiamenti socio-demografici	11	aumento dei matrimoni misti	2
		aumento del numero di anziani stranieri	1
		aumento delle richieste di cittadinanza	3
		frequente mobilità territoriale degli immigrati	1
		incremento dei flussi e dei ricongiungimenti familiari	4

## 4. Considerazioni conclusive

Al termine del lavoro di indagine presentato nelle righe precedenti si propongono ora alcune note di sintesi e considerazioni conclusive.

Innanzitutto vanno dette due cose circa la realtà della mediazione interculturale (e si utilizza questa definizione perché, alla fine del percorso, la si ritiene la più corretta) così come essa si presenta in Emilia-Romagna. La prima è che si conferma essere indubbiamente ricca, sia di risorse umane che di esperienze. Viene, infatti, rilevato come sia considerevole il numero di mediatori e mediatrici che operano nel campo e che sovente portano in dote *curricula* formativi di spessore e pieni di esperienze professionali realizzate in settori diversi che di per sé sono indicatori della qualità delle prestazioni che sono in grado di offrire. Persone che, come detto, sono per lo più donne, operano nella mediazione da tempo e dunque non sono giovanissime e che, di base, hanno, oltre a grandi capacità linguistiche, anche una notevole attitudine comunicativa e abilità ad aprirsi agli altri. A ciò hanno sicuramente contribuito sia i vissuti migratori (o, se di origine italiana, significative esperienze fatte all'estero) ma anche le professioni e gli studi svolti in precedenza (tra i mediatori e le mediatrici troviamo infatti numerosi insegnanti, laureati in lingue, operatori socio-educativi ecc.). Ancora, chi opera nella mediazione agisce con forti connotazioni espressive più che strumentali, aspetto questo che non solo non va dato per scontato ma che si rivela indispensabile per la stessa efficacia dei percorsi di accompagnamento e integrazione.

La seconda che si trova in una fase di forte trasformazione e di razionalizzazione indotta da un passaggio verso prestazioni più strutturate e “a regime”. Su tale versante, più organizzativo, si stanno appunto registrando i processi di razionalizzazione tipici del passaggio da una fase di tumultuosa e parcellizzata nell'offerta crescita a quella di una riorganizzazione più organica del sistema e che si sta traducendo nel crescente protagonismo di associazioni di mediatori o di cooperative che ne impiegano un congruo numero. Certo, le necessità di dover acquisire per evidenza pubblica i servizi di mediazione hanno accelerato tale processo ma, al di là delle logiche di trasparenza sottese ai dettati normativi, il processo di riorganizzazione è nelle cose, a partire, banalmente dalla gestione del personale. Ponendosi come interlocutori privilegiati tra domanda e offerta, le associazioni e le imprese della mediazione consentono, infatti, di fornire ai servizi operatori affidabili, interscambiabili e in formazione permanente, anche semplificando le esigenze di riconoscibilità e di certificazione dei singoli mediatori che potrebbero avere i committenti (il numero di interlocutori collettivi è infatti basso, e ciò nei fatti spiega l'assenza e la scarsa esigenza di attivare albi e repertori<sup>56</sup>). Ma permettono anche di offrire maggiori elementi di stabilizzazione lavorativa agli stessi operatori della mediazione interculturale. Ciò sia perché gli affidamenti in convenzione sono di norma di respiro poliennale e sia perché, potendo impiegare i singoli mediatori anche su più progetti, si possono garantire più ampi *range* di ore lavorate. Certo questo significa modificare forzatamente alcune caratteristiche di quella che fin qui è stata la struttura di offerta,

---

<sup>56</sup> Una conferma la si ha sia dalla cessazione dell'esperienza dell'Albo mediatori del Comune di Bologna che ha affidato il reperimento delle figure mediatorie ad una grande associazione di mediatori. L'attuale, pregevole, esperienza di Ferrara ove è tuttora attivo REMEDIA (repertorio dei mediatori) coincide, nei fatti, con la presenza di un soggetto collettivo d'impresa a cui fare riferimento pur consentendo a soggetti terzi di reperire e attivare contratti individuali.

ricca, come si è detto, ma certo non esente da criticità. Si è infatti avuto modo di vedere come, proprio perché quantitativamente numerosi, sono molti gli operatori che lavorano, anche non occasionalmente, per impegni limitati a poche ore, sovente come attività sussidiaria che si affianca ad un impiego principale. Se ciò può presentare aspetti positivi, non va però nascosto che, in assenza di prospettive di maggiori stabilizzazioni, la pratica mediatrice, soprattutto per i più giovani o per chi necessita di un reddito minimo, potrebbe essere a rischio di sottoccupazione, bassi investimenti professionali e alti *turn-over*.

Così, se si da per acquisita la necessità di passare da una fase che risponde a domande mediatricie costruite storicamente in modo incrementale, tipica dell'ultimo decennio<sup>57</sup>, ad una più matura ed organizzata in modo non più parcellizzato bensì organico e strutturale, non si può che valutare positivamente l'aggregarsi dei mediatori in soggetti collettivi, associativi o societari che siano.

Superare un'offerta di mediazione frammentata e costituita da singoli professionisti, impegnati per poche ore la settimana su tanti piccoli progetti di breve respiro a livello locale e scolastico<sup>58</sup>, spesso finanziati con bandi estemporanei, comporta certo sfide ma anche indubbi vantaggi. Il primo di questi vantaggi, tra gli altri, è che solo in questo modo è possibile accelerare, senza ulteriori dispersioni, i processi di "accumulazione" delle masse critiche di conoscenze tipiche dei punti maggiormente strutturati ed attivare così nuove modalità di offerta e progettazione dei servizi. Il che, in ultima analisi, comporta anche favorire veri e propri processi di efficienza nell'erogazione delle prestazioni. A partire dal fatto che così diventa più facile avere conoscenza di quanto accade negli altri contesti territoriali o negli altri servizi, con conseguenti migliori capacità di programmazione anche a lungo termine. La frammentarietà e l'eccessivo particolarismo delle esperienze, inoltre, producono il rischio di forti ridondanze e ripetitività nelle offerte (da quella delle lingue veicolari - che tendono ad essere sempre le stesse, ovvero le c.d. "più parlate" - alla produzione o traduzione reiterata dei medesimi documenti e materiali).

Diventa pertanto strategico favorire e rafforzare quanto già viene fatto in alcuni contesti provinciali dove, proprio grazie ai soggetti collettivi formati da mediatori, si operano profonde riorganizzazioni dell'offerta mediatrice così da servire, in modo più o meno integrato, più soggetti committenti (dall'affidamento del servizio tramite convenzioni di ambito provinciale o, nel caso delle aziende sanitarie, sovra-aziendali) o dove, senza trascurare l'offerta di mediazione ad alto contenuto relazionale diretto (la presenza fisica del mediatore affianco all'utente) si prevedono anche servizi in teleconferenza per le situazioni meno problematiche o più urgenti rispetto ad una prima risposta.

Volendo usare un'espressione ad effetto, oggi appare importante operare *in rete* anche per il tramite *della rete*. Agendo in rete si superano le logiche localistiche e si rafforzano gli scambi di informazioni e di conoscenze tra operatori impiegati in servizi diversi e/o in ambiti territoriali diversi. Usando la rete, è possibile scambiarsi prodotti e razionalizzare le risorse evitando, ad esempio, la ripetuta produzione di materiali analoghi e ampliando invece il numero di lingue veicolari utilizzate nella produzione dei materiali informativi. Ancora, utilizzando i nuovi media comunicativi, è possibile limitare i "tempi morti" e la forte mobilità spazio-territoriale agita da quanti operano negli "sportelli diffusi" o per le mediazioni programmate su base aziendale, ad

---

<sup>57</sup> Non si deve dimenticare che si sta parlando di politiche e strategie assolutamente giovani, poste in essere solo a partire dal 1998 ovvero a seguito del D.Lgs. 286/98

<sup>58</sup> Come precedentemente annotato 43 mediatori dei 75 che hanno contratti per meno di 12 ore settimanali operano esclusivamente o prevalentemente nei servizi scolastico-educativi.

esempio utilizzando applicativi *VOIP* che favoriscono la mediazione interpersonale remota con videochiamata (che rispetto al telefono consente di interpretare il linguaggio non verbale). Non solo, attraverso la rete è anche possibile connettersi con altri punti del territorio (gli sportelli stranieri, ad esempio, ma anche altri uffici) o organizzare le presenze fisiche nei vari sportelli/punti informativi in modo tale che, attraverso il telefono o la video conferenza, sia possibile, al di là della distanza geografica e a costi contenuti, garantire un servizio di pronta reperibilità linguistica sui 7 giorni e/o sulle 24 ore. Integrare, dunque, tra loro, anche grazie alle nuove tecnologie, quei servizi informativi e di mediazione che ancora oggi vengono erogati con modalità diverse e su ambiti territoriali diversi e chiusi - salvaguardando in ciò tutta una serie di pratiche che oggi vengono erogate con successo, ad iniziare da quelle *de visu* proposte in delicati abiti sociali e sanitari - può essere una delle prossime sfide della mediazione interculturale. Una pratica questa che va intesa non solo come relazione linguistico-culturale ma anche come facilitazione della comunicazione tra utenti ed istituzioni e dunque, per meglio integrare i cittadini stranieri.

Ovviamente le trasformazioni e le nuove strategie che coinvolgono la domanda e l'offerta di mediazione interculturale, così com'è stato evidenziato nelle righe precedenti, debbono essere accompagnate da strumenti che rinforzino i singoli mediatori e le loro pratiche. Ad iniziare dai quelli che devono essere i contenuti curriculari per proseguire, poi, con le caratteristiche dei percorsi formativi, sia di base che più specialistici, che devono trovare forme e riconoscimenti più integrati, non solo a livello regionale ma nazionale.

L'indagine, infatti, fornisce un quadro che pur lusinghiero rispetto a quelli che sono i singoli bagagli di partenza, dice anche che spesso la formazione specifica segue percorsi molto eterogenei. Si è visto infatti come la formazione avvenga frequentemente *on the job* il che rende certamente fondamentale proseguire con quelle esperienze<sup>59</sup> che mirano a certificare ed omologare le competenze acquisite sul campo. Questo anche a fronte del fatto che tale tipo di formazione è destinata ad ampliarsi proprio grazie alla crescita degli affidamenti dei servizi a soggetti collettivi. D'altra parte però altresì evidente che anche le Università stanno riempiendo spazi formativi, con corsi di laurea o *master*, a cui però rispetto alle risultanze della ricerca, sembra che vi si rivolgano quanti ancora si debbano affacciare alla professione piuttosto che i mediatori da tempo in attività. Queste due modalità di offerta formativa paiono dunque complementari più che alternative, e forse in tal senso potrebbero essere risolte quelle contrapposizioni che, a livello nazionale, stanno caratterizzando una parte del dibattito sul profilo del mediatore e l'accesso alla professione. Tanto più che la crescente presenza di operatori di madrelingua italiana e di pratiche mediatorie orientate a platee di utenti più indistinte sul piano linguistico (che richiedono l'utilizzo contemporaneo di più lingue veicolari) sembrano indicare la necessità di disporre, da una lato, di maggiori conoscenze di base a cui possono rispondere le università e, dall'altro, di certificare e *manutenere* le esperienze acquisite a cui possono provvedere gli enti e le agenzie di formazione professionale.

---

<sup>59</sup> Particolarmente innovativa la proposta fatta dalla Provincia di Bologna che tramite il progetto "Mediatori", finanziato dal FSE prevede il riconoscimento delle capacità e conoscenze possedute tramite l'attivazione del "servizio di formalizzazione delle competenze" regionale. Tale riconoscimento permetterà di attivare nell'ambito di quanto stabilito dal profilo regionale percorsi formativi *ad hoc*, di durata variabile, a seconda delle competenze riconosciute all'utente, per l'ottenimento della qualifica.



Sul piano invece dei contenuti, alla luce di quanto detto nelle righe precedenti, potrebbe rivelarsi utile riformulare alcune materie dei corsi formativi così che si possa tenere maggiormente conto sia delle nuove necessità tecniche e strumentali, sia, nell'ottica del lavoro di rete e di impresa che chiamano in causa i mediatori, degli aspetti gestionali e giuridico-normativo. I futuri piani di studio, in altri termini, dovranno tenere conto: a) dei crescenti "intrecci culturali" che coinvolgono sia i territori che gli stessi mediatori (si pensi all'incremento del numero di operatori di madrelingua italiana o di seconda generazione, alla generale diversità delle loro esperienze a cui contribuiscono forme sempre più eterogenee di identità migratorie, al cambiamento dei luoghi e dei contesti stessi in cui si fa mediazione<sup>60</sup>), oltre ai luoghi da cui provengono e in cui possono operare; b) della necessità di rafforzare la conoscenza di legislazione, norme e procedure; c) della necessità di un agire professionale sempre meno individuale ed estemporaneo ma sempre più imprenditoriale, organizzato e interconnesso anche rispetto alle reti dei servizi attivati nel territorio; d) della necessità di acquisire pratiche e modalità di operare attraverso nuovi media e nuove tecnologie.

---

<sup>60</sup> Da questo punto di vista sono ormai molti quanti ritengono che la mediazione linguistico-culturale a scuola sia più per i genitori che per gli alunni dal momento che per questi ultimi non solo è normale ma addirittura scontato, avere compagni di banco di origine straniera.

## Bibliografia

- Barbieri M. *Gli operatori degli sportelli immigrazione: identità professionali e bisogni formativi (una ricerca sugli operatori degli sportelli informativi per stranieri dell'Emilia-Romagna)*, Regione Emilia-Romagna, (materiale grigio) 2008  
[www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/immigrazione/Sportelli\\_Informativi\\_stranieri/relazione\\_finale\\_sportelli.pdf](http://www.emiliaromagnasociale.it/wcm/emiliaromagnasociale/home/immigrazione/Sportelli_Informativi_stranieri/relazione_finale_sportelli.pdf)
- CNEL *VI Rapporto CNEL 2009 su Immigrazione e Integrazione*, Roma, Febbraio 2009;
- Russo M. e Mack G. (a cura di) *Interpretazione di Trattativa*, Hoepli, Milano, 2005;
- Cesareo V., Blangiardo G.C. (a cura di), *Misurare i percorsi di integrazione*, Quaderni ISMU 2/2009, Milano, 2009;
- Aluffi Pentini A.: *La mediazione interculturale*, F. Angeli, Milano, 2004;
- Melandri E., *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del mediatore culturale in ambito nazionale comunitario*, Isfol (materiale grigio), Roma, 2009;
- Creifos, Cies *Mediazione e Mediatori in Italia*, Anicia, Roma, 2004;
- Pellegrino V. (a cura di): *Mediare tra chi e che cosa?*, Ed. Unicopli, Milano, 2007;
- Luatti L., (a cura di): *Atlante della mediazione linguistico-culturale*, F. Angeli, Milano, 2006;
- 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.