

## Mediazione e mediatori in Italia\*

L'indagine su *Mediazione e mediatori in Italia* - svolta dal CREIFOS (Centro di ricerca sull'Educazione Interculturale e sulla Formazione allo Sviluppo) del Dipartimento di Scienze dell'Educazione, Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi Roma Tre e promossa dal CIES (Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo) - è stata condotta negli anni 2002-2004 attraverso il coinvolgimento diretto dei mediatori, offrendo una descrizione della figura, del ruolo, delle funzioni, delle caratteristiche e dei bisogni dei mediatori linguistico-culturali.

### 1. L'indagine quantitativa

L'indagine di tipo quantitativo si è svolta dall'aprile al settembre 2004 e ha consentito di raccogliere un consistente volume di elementi conoscitivi (per più di 200 variabili) su un campione probabilistico di mediatori linguistico-culturali.

Si è trattato di un impegno di ricerca complesso e laborioso sia per la quantità di soggetti raggiunti sia per la numerosità di variabili indagate. Esso ha voluto contribuire a definire alcuni ambiti della mediazione linguistico-culturale ancora non sufficientemente esplorati.

Le informazioni raccolte vogliono offrire a ricercatori, studiosi, operatori e decisori politici la possibilità di:

- ricostruire il percorso migratorio e le caratteristiche dell'integrazione sociale, delle aspettative e dei progetti di vita dei mediatori;
- descrivere il ruolo, le attività svolte nell'azione di mediazione e le esperienze di formazione dei mediatori sia nel paese d'origine che in Italia;
- ottenere indicazioni utili alla definizione degli articolati e diversi fabbisogni formativi dei mediatori culturali.

Per la rilevazione sul campo è stato realizzato - secondo un protocollo condiviso dai partner del progetto Equal - un apposito strumento d'indagine.

Tale questionario *strutturato* (con 66 domande e 209 variabili) è basato su domande *chiuse*, che prevedono risposte tra loro alternative, ordinamenti gerarchici e risposte multiple, nonché su quesiti con modalità di risposta *aperte*, per consentire un relativo margine di libertà nell'espressione di giudizi, valutazioni ed opinioni.

Il questionario è stato somministrato ad un campione di 249 mediatori linguistico-culturali scelti con criteri casuali di rappresentatività statistica, secondo una griglia di campionamento che ha tenuto conto di una stima preliminare della consistenza numerica e delle caratteristiche socio-anagrafiche dei mediatori culturali in Italia.

Tale valutazione ha consentito di stabilire che sono attivi in Italia dai 2200 ai 2400 mediatori linguistico-culturali.

### 2. L'indagine qualitativa

La scelta dell'approccio qualitativo - in particolare di tecniche come l'intervista semistrutturata e il gruppo *focus* - si basa sulla necessità di non prescindere dal riferimento all'esperienza di vita e di lavoro dei mediatori linguistico-culturali.

---

\* La ricerca - diretta da Francesco Susi, coordinata da Massimiliano Fiorucci e condotta da un'équipe costituita da Anna Aluffi Pentini, Marco Catarci, Vincenzo Carbone, Massimiliano Fiorucci, Alessandra Rossi, Donatello Santarone, Maurizia Russo Spena - è stata realizzata nel quadro del progetto Equal "La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti", IT MDL S 251, finanziato dal Fondo Sociale Europeo, realizzato dalla seguente partnership: CIES (capofila), CREIFOS (Dipartimento di Scienze dell'Educazione, Facoltà di Scienze della Formazione, Università degli Studi Roma Tre), Ministero della Giustizia, Almaterra, Kantara, Progetto Integrazione, UCODEP, ALFOR, ACLI.

L'indagine - di cui si offre in questo volume una sintesi - è stata pubblicata con il titolo Susi F, Fiorucci M (a cura di), *Mediazione e mediatori in Italia. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma 2004.

Sono state realizzate interviste semistrutturate e gruppi *focus* per approfondire la conoscenza delle situazioni problematiche, osservare le attività di formazione dei corsi per mediatori culturali monitorati ed individuare gli elementi su cui basare la progettazione di futuri percorsi formativi.

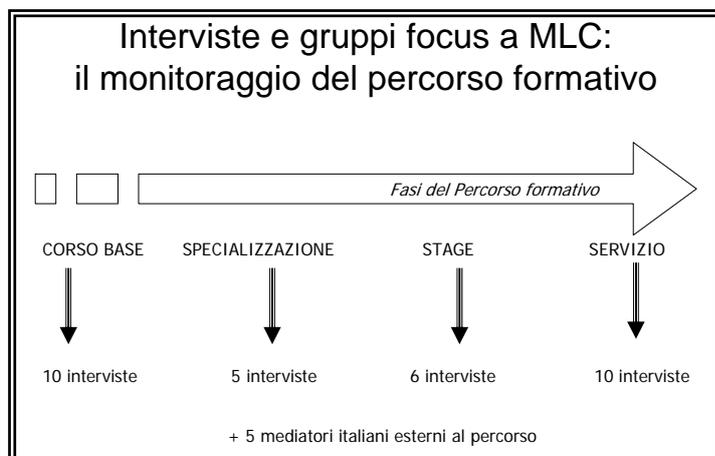


Figura 1. Mediatori intervistati in relazione alle fasi del percorso formativo

Attraverso l'indagine qualitativa, che ha preceduto quella quantitativa, è stato possibile individuare le situazioni-problema e le esperienze significative dei soggetti indagati.

Nella maggior parte dei casi, le informazioni raccolte attraverso le interviste hanno trovato conferma nei risultati ottenuti attraverso l'indagine campionaria. In ogni caso esse hanno contribuito ad una più precisa formulazione delle domande del questionario e, sul piano interpretativo, ad indirizzare la lettura dei dati quantitativi.

Sono stati intervistati, complessivamente, 56 soggetti: oltre ai mediatori coinvolti nel percorso di formazione osservato ed ai tutor, mediatori italiani, operatori scolastici e penitenziari, referenti istituzionali e responsabili e partner del progetto Equal.

### 3. I principali risultati dell'indagine

L'indagine evidenzia aspetti ancora poco conosciuti dell'universo dei mediatori linguistico-culturali, come ad esempio la sua composizione risultata prevalentemente femminile (74%), il suo possesso di titoli di istruzione universitaria (42%) oppure le esperienze pregresse nel settore dei servizi (92%), prevalentemente in ambito educativo (41% del settore servizi).

<b>Titolo di studio posseduto</b>	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
scuola primaria	1	,4	,4
scuola secondaria inferiore	3	1,2	1,2
scuola secondaria superiore (professionale)	12	4,8	4,9
scuola secondaria superiore (tecnico)	12	4,8	4,9
scuola secondaria superiore (liceo)	51	20,5	20,7
istruzione terziaria non universitaria	29	11,6	11,8
<b>istruzione universitaria</b>	<b>103</b>	<b>41,4</b>	<b>41,9</b>
Post-laurea	33	13,3	13,4
Non in grado di stabilire una equivalenza con un titolo	2	,8	,8
Totale	246	98,8	100,0
Mancanti	3	1,2	
<b>Totale</b>	<b>249</b>	<b>100,0</b>	

Tabella 1. Titolo di studio posseduto dai mediatori

È anche da sottolineare che l'ambito di attività prevalente nel settore della mediazione è quello educativo (con il 49% dei casi) e che l'instabilità caratterizza tale figura professionale (per l'89% dei casi), in quanto inserita in servizi a termine.

Il lavoro di mediazione che svolgi è	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Permanente	26	10,4	11,2
<b>a termine / su progetto / a chiamata</b>	<b>207</b>	<b>83,1</b>	<b>88,8</b>
Totale	233	93,6	100,0
Mancanti	16	6,4	
<b>Totale</b>	<b>249</b>	<b>100,0</b>	

Tabella 2. Tipologia del lavoro svolto

Due considerazioni, in particolare, sono suggerite dall'indagine qualitativa: da un lato la precarietà di tale figura, con la relativa difficoltà ad assumere il lavoro di mediatore come principale impegno professionale, dall'altro lo scarso riconoscimento del ruolo del mediatore, soprattutto da parte degli operatori italiani.

L'ambito di attività prevalente nella mediazione è quello *educativo* (con il 49% dei casi) è interessante osservare che gli altri due ambiti di maggiore attività si contraddistinguono per minime differenze percentuali; infatti, nell'ambito *sanitario* sono attivi il 45% dei mediatori intervistati, mentre nei *servizi sociali*, tale percentuale scende al 40% dei casi.

Ambiti della mediazione	Percentuali su		
	Frequenze	Risposte	Casi
sanitario (ospedale, ambulatori, consultori, ecc)	112	16,5	45,3
servizi sociali	100	14,7	40,5
educativo (scuola, ecc)	122	18	49,4
pubblica amministrazione (ufficio delle	83	12,2	33,6
prima accoglienza	67	9,9	27,1
pubblica sicurezza (questure, ecc)	66	9,7	26,7
Tribunale	43	6,3	17,4
penitenziario (carcere)	28	4,1	11,3
organizzazione di eventi culturali ed attività interculturali	45	6,6	18,2
Aziendale	9	1,3	3,6
Altro	3	0,4	1,2
<b>Totale</b>	<b>678</b>	<b>100</b>	<b>274,5</b>

2 casi mancanti; 247 casi validi

Tabella 3. Ambito del servizio di mediazione

La maggioranza degli intervistati afferma che l'opportunità di lavorare in quell'ambito specifico della mediazione si è resa possibile *in seguito al corso di formazione* frequentato (44%). Oltre il 18% dei mediatori, nell'operare la scelta tra i possibili ambiti di attività, ha fatto riferimento al bagaglio di *competenze/conoscenze acquisite in precedenza* e, quindi, valorizzate e capitalizzate. Il 13% degli interpellati fa discendere la scelta del segmento di attività di mediazione dal riconoscimento delle proprie personali *motivazioni a lavorare* in quell'ambito specifico. Per una quota piuttosto consistente la scelta di operare professionalmente nell'area specifica di esercizio della mediazione è dipesa da fattori di tipo *casuale*: infatti, circa il 22% dei mediatori, dichiara una indipendenza della scelta da elementi condizionanti.

<b>La scelta dell'ambito professionale della mediazione è</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Percentuale valida</b>
casuale	55	22,1	22,5
<b>avvenuta in seguito ad un corso di formazione</b>	<b>110</b>	<b>44,2</b>	<b>45,1</b>
legata a competenze/conoscenze precedentemente acquisite	45	18,1	18,4
dipendente dalla motivazione personale a lavorare in quest'ambito	33	13,3	13,5
Altro	1	,4	,4
Totale	244	98,0	100,0
Mancanti	5	2,0	
<b>Totale</b>	<b>249</b>	<b>100,0</b>	

Tabella 4. Scelta professionale dell'ambito di mediazione.

Il mediatore è per l'89% dei casi una figura professionale precaria, un *collaboratore*, quindi, nelle varie forme che assume il cosiddetto "lavoro autonomo", mentre le quote di lavoratori libero professionali e dipendenti, si attestano entrambe intorno al 5%.

<b>Rapporti di lavoro del mediatore</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Percentuale valida</b>
dipendente (salaricato)	12	4,8	5,2
<b>collaboratore</b> (co.co.co, su progetto, ad ore, lav. aut., ...)	<b>207</b>	<b>83,1</b>	<b>88,8</b>
libero professionista (lavoratore autonomo con partita Iva)	11	4,4	4,7
Altro	3	1,2	1,3
Totale	233	93,6	100,0
Mancanti	16	6,4	
<b>Totale</b>	<b>249</b>	<b>100,0</b>	

Tabella 5. Rapporti di lavoro del mediatore.

La ricerca ha consentito, poi, di indagare due specifici ambiti della mediazione linguistico-culturale – il settore socio-educativo e quello penitenziario – che hanno fatto emergere caratteristiche, aspetti critici e possibili innovazioni di tale professione.

Dall'indagine emerge che il servizio di mediazione linguistico-culturale costituisce, in molti istituti scolastici, uno strumento di promozione e di facilitazione di un progetto educativo interculturale.

In questo senso, l'azione del mediatore linguistico-culturale affianca quella degli insegnanti nell'ambito di un progetto intenzionale, con l'obiettivo di aiutare la relazione tra la scuola e gli allievi stranieri, di favorire interventi educativi volti alla conoscenza e alla relazione con culture diverse.

La ricerca ha mostrato che l'intervento del mediatore va progettato con l'insegnante: la domanda di mediazione, infatti, non è generica, ma è legata a bisogni definiti e a contesti specifici della realtà scolastica; l'intervento deve essere, pertanto, individualizzato e prevedere una stretta collaborazione del mediatore con il docente.

L'ambito scolastico, rispetto ad altri settori di intervento, appare caratterizzato da una molteplicità di ruoli del mediatore (formazione degli operatori scolastici, sostegno agli operatori scolastici, supporto tecnico, *tutoring* degli alunni per quanto concerne l'area linguistica, attività di didattica interculturale, attività di collegamento con il territorio) e da una estrema diversità di tipologie di destinatari (allievi italiani e stranieri, genitori italiani e stranieri, insegnanti e altri operatori scolastici).

Le interviste rivelano alcuni aspetti problematici, relativi alla scarsità di risorse finanziarie da destinare a queste attività, che impediscono di attuare una progettazione educativa adeguata.

L'azione di mediazione nella scuola si profila, infine, come uno strumento di innovazione pedagogica in una prospettiva interculturale, poiché – come ha evidenziato la ricerca – grazie ad essa si innestano molteplici processi di cambiamento all'interno dell'istituto scolastico.

La ricerca ha descritto, inoltre, alcuni aspetti specifici del servizio di mediazione in ambito penitenziario. Gli istituti di reclusione hanno attivato, negli ultimi anni, iniziative e strategie diversificate volte al riconoscimento della specificità della condizione e delle problematiche dei detenuti stranieri. In particolare l'attivazione di corsi di formazione specifici, rivolti anche ad agenti di polizia penitenziaria che vivono a stretto contatto con i detenuti, sui temi dell'educazione interculturale e della mediazione linguistico-culturale, e la partecipazione a progetti comunitari sull'integrazione di cittadini stranieri costituiscono un indicatore di apertura verso una realtà che pone istanze e problematiche specifiche.

Ciò nonostante l'azione di mediazione non sempre è caratterizzata da interventi organici e sistematici.

In varie occasioni si è auspicata una regolamentazione della figura del mediatore, ma non vi è ancora un modello di mediazione in ambito penitenziario condiviso e ritenuto valido per tutte le realtà. La sperimentazione di servizi di mediazione in diversi istituti ha permesso, però, di definire alcune tendenze: un modello duplice, tracciato *orizzontalmente*, per ciò che concerne l'intero percorso che il detenuto compie all'interno dell'istituto di pena; e *verticalmente*, invece, nei diversi ambiti e settori in cui il detenuto è collocato all'interno della scansione del suo percorso detentivo.

L'azione di mediazione in ambito penitenziario è connessa ad una serie di problematiche proprie della duplice condizione di migrazione e detenzione in cui versano i cittadini stranieri internati.

Le difficoltà sono dovute, principalmente, alle caratteristiche peculiari proprie del soggetto straniero, che lo rendono più vulnerabile rispetto agli altri reclusi. La non conoscenza della lingua italiana, l'impossibilità di comunicare e la non comprensione del regolamento penitenziario aumentano il suo isolamento.

La mediazione linguistico-culturale risulterebbe, quindi, uno strumento utile per facilitare le relazioni tra detenuti e operatori e tra detenuti stessi, una strategia efficace volta a conoscere i bisogni di soggetti provenienti da differenti realtà, una possibilità per il detenuto straniero di orientarsi in un luogo che prevede regole e diritti.

#### 4. La formazione del mediatore culturale

Il problema di come formare gli adulti, di quali dispositivi mettere in opera per corrispondere ai bisogni impliciti ed espliciti di soggetti con una specifica biografia culturale e formativa fatta di esperienze educative e di apprendimenti realizzati nei contesti di vita e di lavoro, esige una riflessione su cosa significhi un percorso formativo intenzionale di educazione degli adulti. Tanto più che i mediatori linguistico-culturali che si vorrebbero formare sono in gran parte adulti immigrati con una ricca esperienza alle spalle e con livelli di istruzione elevati che nessuna proposta formativa può ignorare o, peggio, mortificare.

“L'esperienza è una lanterna che teniamo dietro le spalle”, afferma un proverbio cinese a proposito dell'apprendimento mediante l'esperienza: una lanterna che ci accompagna, ci fa luce, ma ci fa anche muovere nei limiti del suo cono d'ombra.

Se si ammette che le persone si educano (o sono educate) in continuazione, per tutta la vita, si deve dedurre che ciò avviene non solo nella scuola e nelle altre istituzioni formative, ma anche (e – si può dire – soprattutto) attraverso la «vita», e cioè attraverso tutte le esperienze che precedono, affiancano e seguono l'esperienza scolastica e formativa. Considerare l'educazione solo o prevalentemente in rapporto alla scuola è limitativo; si realizza, in tal caso, un approccio meramente «scuola-centrico» ai temi della formazione dell'individuo. Lo stesso può accadere per la formazione continua o permanente, che oggi sembra essere una priorità (anche se, spesso, solo proclamata) di tutte le politiche di sviluppo e cambiamento: una formazione permanente, infatti, che coincida soltanto con l'istituzione e l'attivazione di "corsi" non ha gran senso, mentre assume sempre più significato – sta qui la differenza – il riconoscimento dell'esistenza di "percorsi", che includono una molteplicità e varietà di occasioni di apprendimento, con la conseguente valorizzazione (e, soprattutto, il riconoscimento) dell'esperienza precedentemente fatta dal soggetto.

Conoscenze, competenze, abilità e capacità possono essere apprese in percorsi di formazione intenzionale e attraverso la ‘formazione naturale’ (formazione informale e non formale: esperienze di vita e di lavoro, ecc.)<sup>1</sup>.

La ricerca ha voluto indagare, tra gli altri, anche il tema della formazione del mediatore culturale. Come deve essere organizzata la formazione dei mediatori? Quali sono i contenuti e le modalità didattiche più adatti?

Molti degli intervistati si soffermano sulla necessità di dotare il mediatore di una formazione generale, solida e ampia, nel campo delle scienze umane (sociologia, psicologia, pedagogia, antropologia, ecc.), anche se ci si rende conto che al mediatore si chiede spesso l’impossibile, sia in termini di funzioni da svolgere sia in termini di competenze da possedere. Le scienze umane, tuttavia, sono considerate una componente irrinunciabile del sapere del mediatore. Quasi tutti gli intervistati (mediatori in formazione e in servizio, operatori, insegnanti e dirigenti scolastici, responsabili delle agenzie di mediazione) concordano su questo punto.

Svolgere il lavoro di mediatore comporta la necessità di rivedere criticamente i propri saperi, intraprendere una vera e propria azione di “revisione interculturale”. Non si tratta, solo, di avere familiarità con le scienze umane, ma anche di essere soggettivamente pronti a rimettere in discussione la propria visione del mondo senza rinunciare ad essere quello che si è.

I mediatori in servizio, che hanno partecipato a diversi percorsi formativi, nel riflettere sulla loro esperienza forniscono interessanti indicazioni. Vi è chi esprime il bisogno di una formazione generale o prevalentemente teorica e chi invece sente la necessità di una formazione puntuale e contestualizzata. Il richiamo alla teoria, in realtà, sembra esprimere l’esigenza sentita di riuscire a trovare schemi e paradigmi utili per meglio “situare” il proprio lavoro e per riuscire ad essere “professionisti riflessivi”<sup>2</sup>.

Il tema delle competenze si presenta come un altro importante filone di riflessione nella progettazione di percorsi formativi per mediatori culturali. Si sottolinea, da parte di molti, la necessità di acquisire competenze di base, competenze tecniche e professionali e competenze trasversali<sup>3</sup>.

<b>Hai frequentato un corso di formazione per</b>			
<b>mediatore :</b>	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
No	32	12,9	13,0
Si	104	41,8	42,3
<b>si, più di un corso</b>	<b>110</b>	<b>44,2</b>	<b>44,7</b>
Totale	246	98,8	100,0
Mancanti	3	1,2	
<b>Totale</b>	<b>249</b>	<b>100,0</b>	

Tabella 6. Frequenza di un corso per mediatore.

Dopo una formazione di base, comune a tutti i mediatori, sembrerebbe importante delineare dei percorsi di formazione specialistica. Lavorare in campo sanitario non è la stessa cosa che lavorare in campo educativo. Si devono apprendere dei saperi “propri” di quel determinato contesto.

I risultati dell’indagine quantitativa mostrano che gli apprendimenti giudicati dagli intervistati più apprezzabili ed utili nell’esercizio della professione sono i *contenuti psicologico-relazionali e*

<sup>1</sup> La “formazione naturale” è quella che incidentalmente il soggetto riceve nelle forme di un curriculum implicito (senza che nessuno intenzionalmente se ne occupi, essendone stato espressamente investito). Si può parlare, al contrario, di “formazione intenzionale” ogni volta che dei mezzi vengono impiegati consapevolmente per conseguire dei fini di insegnamento-apprendimento. Cfr. F. Susi, *La formazione nell’organizzazione*, Anicia, Roma 1994, pp. 52-73.

<sup>2</sup> Cfr. Schön D., *Il professionista riflessivo. Per una epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari 1993.

<sup>3</sup> Il dibattito sulle competenze costituisce un territorio molto complesso. Si vedano a tale proposito Selvatici A., D’Angelo M.G. (a cura di), *Il bilancio di competenze*, FrancoAngeli, Milano 1999; Spencer L.M., Spencer S.M., *Competenza nel lavoro. Modelli per una performance superiore*, FrancoAngeli, Milano 1995; ISFOL, *Comportamento organizzativo e abilità trasversali*, FrancoAngeli, Milano 1994; Meghnagi S., *Conoscenza e competenza*, Loescher, Torino 1992. In questo contesto si fa riferimento alla tripartizione “classica”, elaborata dall’ISFOL, in ‘competenze di base’, ‘competenze tecnico-professionali’ e ‘competenze trasversali’ (autonomia, creatività, capacità decisionali, capacità di *problem solving*, capacità di lavorare in gruppo, capacità comunicative e relazionali).

*giuridico-normativi*. I mediatori che hanno precedentemente ricevuto una formazione danno una valutazione dei contenuti più utili nello svolgimento dell'attività di mediazione, sulla base dell'esperienza professionale maturata sul campo, attribuendo un consistente rilievo agli apprendimenti che afferiscono agli ambiti disciplinari *psicologico-relazionale* (46% dei casi), *linguistico-comunicativo* (40% dei casi) e *giuridico-normativo* (39% dei casi). I contenuti *socio-antropologici* e quelli connessi agli aspetti *amministrativo-procedurali dei servizi* sono considerati utili da un quarto dei mediatori formati. Mentre le discipline *pedagogiche, medico-cliniche e storico-economiche* assumono valori decisamente più bassi essendo giudicati meno indispensabili.

Contenuti utili per la mediazione	Frequenze	Percentuale su	
		Risposte	Casi
socio-antropologici	50	11,8	23,5
<b>psicologico-relazionali</b>	<b>98</b>	<b>23,2</b>	<b>46</b>
amministrativo procedurali dei servizi	48	11,3	22,5
<b>linguistico-comunicativi</b>	<b>86</b>	<b>20,3</b>	<b>40,4</b>
pedagogico-educativi	30	7,1	14,1
Storico-economici	9	2,1	4,2
<b>giuridico-normativi</b>	<b>83</b>	<b>19,6</b>	<b>39</b>
Medico-clinici	17	4	8
Altro	2	0,5	0,9
<b>Totale risposte</b>	<b>423</b>	<b>100</b>	<b>198,6</b>
36 casi mancanti; 213 casi validi			

Tabella 7. Contenuti utili per l'attività di mediazione.

Per una professione tanto delicata, come d'altra parte per tutte le professioni educative e sociali, è, però, necessario prevedere dei momenti di formazione sul campo (stages, tirocini, formazione per affiancamento). Il lavoro, infatti, si apprende mentre lo si fa, attraverso l'esperienza. L'esperienza, tuttavia, non è sempre di per sé stessa formativa. E' in questione la "qualità dell'esperienza"<sup>4</sup> e cioè la capacità di riflettere su ciò che si fa.

Una modalità di formazione che dovrebbe essere messa a regime in tutti i percorsi formativi per mediatori culturali è quella della formazione *on the job*. Nel caso dell'affiancamento si dovrebbe prevedere per un certo periodo la compresenza di due persone nella stessa attività, l'una già esperta e l'altra in formazione. Tale modalità di formazione avrebbe il vantaggio di essere contestualizzata, imperniata sui quotidiani e reali problemi di lavoro.

L'analisi complessiva delle risposte alla domanda del questionario sull'utilità del corso di formazione precedentemente frequentato mostra che *tirocini* (60% dei casi), *teoria* (42% dei casi) e *incontri con altri mediatori* (39% dei casi) sono considerate le modalità più adeguate ed efficaci per la formazione dei mediatori. Gli apprendimenti giudicati più utili, dunque, si basano sull'esperienza concreta integrata dall'apprendimento degli apparati teorico-concettuali di saperi considerati fondamentali per l'attività di mediazione, maturati e condivisi attraverso lo scambio di esperienze e mediante le riflessioni con esperti e professionisti del settore.

<sup>4</sup> Cfr. Dewey J., *Esperienza e educazione*, La Nuova Italia, Firenze 1996, pp. 17-36.

Utilità del corso seguito	Percentuale su		
	Frequenze	Risposte	Casi
<b>la teoria</b>	<b>89</b>	<b>21,1</b>	<b>41,8</b>
<b>i tirocini</b>	<b>127</b>	<b>30,2</b>	<b>59,6</b>
la supervisione	24	5,7	11,3
<b>l'incontro con altri mediatori</b>	<b>84</b>	<b>20</b>	<b>39,4</b>
la lettura di testi sul tema della mediazione	27	6,4	12,7
esercizi pratici (role playng, ecc.)	58	13,8	27,2
tecniche di traduzione	10	2,4	4,7
Altro	2	0,5	0,9
<b>Totale risposte</b>	<b>421</b>	<b>100</b>	<b>197,7</b>
36 casi mancanti; 213 casi validi			

Tabella 8. Utilità del corso per mediatore seguito.

Una questione di grande rilievo è quella relativa a chi deve formare i mediatori: l'Università, le Regioni, i Centri di Formazione Professionale, le Associazioni, le ONG, ecc. Sono in molti a sostenere che il mediatore debba avere una formazione universitaria e, tuttavia, tale esigenza pone il problema dell'effettiva possibilità di accesso alla professione per gli stranieri (attraverso il possesso dei diplomi di ingresso).

Dai risultati dell'indagine per questionario emerge che nei tre quarti dei casi la formazione dei mediatori è stata organizzata da *enti, associazioni, ong* (Organizzazioni Non Governative) *che si occupano di immigrazione*. Nel 20% dei casi gli organizzatori sono *Comuni e Province* (12%) e *Regioni* (8%). L'organizzazione di corsi per mediatori da parte di *Università e/o IFTS* (Istruzione Formazione Tecnica Superiore) rappresenta una quota residuale (solo il 4% dei casi).

L'esperienza di formazione sulla mediazione l.c. più significativa, era stata organizzata da:	Percentuale		Percentuale valida
	Frequenza	Percentuale	
<b>Enti, associazioni, ong che si occupano di immigrazione</b>	<b>157</b>	<b>63,1</b>	<b>75,1</b>
comuni e province	26	10,4	12,4
Regioni	17	6,8	8,1
Università	6	2,4	2,9
ifts (istruzione formazione tecnica superiore)	3	1,2	1,4
Totale	209	83,9	100,0
Mancanti	40	16,1	
<b>Totale</b>	<b>249</b>	<b>100,0</b>	

Tabella 9. Ente organizzatore del corso per mediatore.

È stato chiesto ai mediatori di esprimersi sugli enti che dovrebbero organizzare i corsi di formazione loro diretti. La formazione dovrebbe essere organizzata da *enti, associazioni, ong che si occupano di immigrazione* (29% degli intervistati); il dato esprime un riconoscimento delle capacità formative dei soggetti che, occupandosi direttamente di immigrazione, hanno potuto maturare significative riflessioni saldamente ancorate alle conoscenze del fenomeno migratorio ed alle competenze di ordine operativo e gestionale derivanti dal coinvolgimento in azioni dirette di intervento sui migranti. La formazione impartita da istituti preposti alla formazione di *livello universitario* è, tuttavia, preferita nel 26% dei casi; la formazione erogata dall'Università, ponendo maggiore enfasi sugli apprendimenti teorici e culturali del lavoro di mediazione, conferirebbe maggiore considerazione e prestigio professionale. Resta tuttavia aperto il problema dei titoli acquisiti all'estero non riconosciuti dalle Università per l'accesso al corso di studio, che costituisce un ostacolo in ingresso per i cittadini stranieri. Auspiccherebbero, infine, una formazione di tipo *regionale* di carattere *professionalizzante* il 20% dei mediatori intervistati.

Di grande rilevanza è anche il tema delle modalità di erogazione della formazione. Si tratta di una questione centrale in quanto i mediatori in formazione sono prima di tutto degli adulti.

I risultati dell'indagine per questionario mostrano che, secondo il parere dei mediatori, gli aspetti metodologico-didattici considerati più importanti in un percorso di formazione specifico sulla mediazione sono i *lavori di gruppo* (98%), i quali sono preferiti alle *lezioni frontali* (90%) ed alle attività di *autoapprendimento* (81%). La predilezione per le esperienze di apprendimento in situazione concreta è rimarcata dalle alte percentuali registrate dal *tirocinio e stage* con il 97% degli intervistati e dagli apprendimenti che derivano da attività di *progettazione di un intervento o di un servizio*, indicate dal 91% degli intervistati. Sono ritenute fondamentali, nella progettazione e realizzazione di attività formative future, le azioni che configurano una formazione centrata sul fruitore nella misura in cui sono approntate delle specifiche *attività di orientamento* (95%), la *valutazione del corso da parte dei discenti* (93 %) e le attività di *follow up* (91%).

La formazione iniziale, tuttavia, risulta insufficiente. Al di là di un forte investimento formativo iniziale sarebbe necessario un ritorno in formazione. La formazione continua, infatti, consente anche di riflettere su ciò che si fa, su come si lavora, e rende possibile “riflettere nel corso dell'azione”<sup>5</sup>.

Dai risultati dell'indagine per questionario emerge con chiarezza che, nel caso di eventuali attività di aggiornamento, i contenuti giudicati di maggior interesse si indirizzano su temi legati alla *legislazione* (molto 44%; abbastanza 46%), al *lavoro di rete* (molto 44%; abbastanza 43%) e all'*aggiornamento delle competenze e contenuti professionali di settore* (molto 39%; abbastanza 46%). Considerando complessivamente il grado di interesse espresso sui contenuti di un'eventuale formazione, sembrano configurarsi tre grandi aree tematiche: tecniche gestionali; tecniche della comunicazione linguistica, dell'interpretariato e dell'utilizzo delle tecnologie della comunicazione informatica e tecniche della organizzazione, della valutazione e della comunicazione esterna e con il pubblico.

La questione della deontologia professionale del mediatore rappresenta un importante elemento del percorso formativo. Il mediatore deve essere terzo, neutrale, deve mantenere il segreto professionale e tradurre con estrema precisione senza omettere e senza nulla aggiungere. Egli è chiamato a svolgere un lavoro estremamente delicato. La formazione, pertanto, dovrebbe insistere molto su questi aspetti.

I risultati dell'indagine per questionario offrono utili indicazioni per individuare i problemi e i limiti delle esperienze di formazione per mediatori realizzate fino ad oggi in Italia. Secondo gli intervistati che hanno partecipato ad attività di formazione sulla mediazione i punti di maggiore criticità riscontrati si concentrano essenzialmente su tre ambiti problematici fortemente interconnessi.

Un primo ambito riguarda l'assenza di collegamento tra contenuti della formazione e contenuti professionali (*manca di collegamento tra la formazione ed i reali problemi di lavoro*, 54% e *manca di continuità tra gli aspetti teorici ed esercitazioni pratiche*, 47%); la formazione seguita, in altri termini, non consentirebbe di rispondere in modo puntuale ai bisogni concreti del mediatore nel momento in cui affronta i reali problemi di lavoro.

La discontinuità tra teoria e pratica sarebbe confermata anche da un secondo ambito, che risulta collegato alla eccessiva centralità attribuita alle acquisizioni di tipo teorico-concettuale rispetto a competenze più propriamente pratiche ed applicative. La formazione sarebbe troppo teorica, eccessivamente distante dalle situazioni concrete e dai contesti di vita e di lavoro (*esiguità delle attività di esercitazione e di pratica*, 47% e *troppe ore di teoria*, 31%).

Un terzo ambito problematico attiene direttamente alle modalità organizzative delle attività di formazione per mediatori e concerne la *poca attenzione nei confronti delle aspettative di formazione dei corsisti* (36% dei casi). Nello stesso ambito rientrano problemi come lo *scarso coinvolgimento dei corsisti nell'organizzazione delle attività di formazione* (31% dei casi) e la *scarsa valorizzazione delle esperienze dei corsisti* (31% dei casi). Si tratta, come è evidente, delle critiche “classiche” a tutte quelle attività di formazione che, pur rivolgendosi ad un pubblico adulto, ne trascurano i bisogni, le esigenze e le peculiarità.

Sulla base dei risultati della ricerca e come conseguenza delle riflessioni svolte sembra utile provare a tracciare alcune linee-guida per la eventuale futura formazione dei mediatori culturali.

---

<sup>5</sup> Cfr. Schön D., *cit.*

Nella formazione di soggetti adulti, quali sono i mediatori culturali, andrebbe adottata la pedagogia per obiettivi, che presenta, fra l'altro, il vantaggio di rendere evidenti gli obiettivi ai corsisti che, perciò, sono realmente messi nella condizione di valutare se, attraverso il processo formativo, essi vengono progressivamente conseguiti e di riproporli continuamente ai formatori.

Nella pedagogia per obiettivi hanno rilevanza non soltanto gli obiettivi cognitivi, ma anche quelli socio-affettivi. Si deve, infatti, avere molta attenzione per gli aspetti relazionali della vita del gruppo: gli adulti spesso si mostrano capaci di un sostenuto impegno di studio non tanto per una determinazione di carattere individuale, quanto per la loro relazione con il gruppo. L'obiettivo dell'acquisto effettivo di conoscenze e quello di una soddisfacente esperienza di relazioni non possono essere disgiunti.

In questa prospettiva l'obiettivo dell'autonomia diventa fondamentale. E' perciò che si adotta la pedagogia della scelta e del contratto. Con essa si garantisce una formazione a partire da un obiettivo e da un programma scelti di comune accordo fra i frequentanti e i formatori. Ciò comporta varie conseguenze:

a) che si parte dai problemi di vita e di lavoro concretamente vissuti dai mediatori, dai problemi dell'ambiente in cui vivono e operano così come essi li percepiscono. Ciò evita esclusioni ed abbandoni e garantisce un sufficiente livello di motivazione;

b) che la pedagogia del contratto s'avvicina, nelle sue modalità, al metodo della ricerca. I frequentanti cercano, in gruppo, di definire l'oggetto della loro formazione (ciò che vogliono studiare), mentre i formatori suggeriscono metodi e tecniche di analisi. Per definire il progetto formativo si deve, come nella ricerca, partire dai problemi, esprimere preoccupazioni e opinioni, confrontare situazioni; si debbono individuare lacune e incompetenze, formulare ipotesi, predisporre mezzi, pianificare il lavoro (tempo e risorse). Così come avviene nell'attività di ricerca, la definizione dell'obiettivo è progressiva (ma lo sforzo di questa definizione coincide in sé con un programma di apprendimento). Si acquisisce nella pratica l'atteggiamento fondamentale del ricercatore: i problemi non sono "naturali", né fatali, essi possono essere studiati e controllati;

c) che il contratto liberamente stabilito impegna tutti e a ognuno (formatori e corsisti) assegna ruoli determinati, funzionali al progetto comune e, perciò, accettati e "richiesti";

d) che gli obiettivi scelti dal gruppo servono da supporto all'acquisizione di saperi e abilità di base:

- il saper esprimersi, comprendere, agire da soli (i mezzi dell'autonomia);
- il sapersi situare nel gruppo;
- il sapersi rapportare dinamicamente all'ambiente.

Ciò consente di mettere i soggetti in condizione di elaborare autonomi itinerari di formazione ulteriore sulla base dello sviluppo delle loro capacità d'espressione, di riflessione, di analisi sistematica, di conoscenza dell'ambiente e dei fattori che influiscono sui problemi personali e su quelli del contesto in cui si vive e si lavora.

Dalla ricerca qui presentata emerge, in conclusione, la rilevanza della mediazione linguistico-culturale come strumento di promozione dei diritti e come stimolo alla riorganizzazione e al rinnovamento dei servizi. Se non si vuole una società a due velocità, con due tipi di cittadinanza, una maggiore e una minore, si devono trovare, infatti, efficaci strategie per contrastare l'esclusione sociale. In questo senso, la mediazione culturale appare come uno degli strumenti imprescindibili per tradurre i diritti in realtà effettiva.