

Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro

Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri

Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative

29 ottobre 2009

Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative

Sommario: 1. Premessa – 2. Mediazione interculturale – 3. Mediatore/Mediatrice interculturale. Requisiti di accesso 4. Formazione – 4.1. *Formazione di base, specialistica, continua* – 4.2. *Agenzie formative di mediazione interculturale accreditate* 5. Impiego e promozione dell’inserimento lavorativo

1. PREMESSA

Il presente documento ha l’obiettivo di individuare delle linee progettuali e di azione sulla mediazione interculturale che rispondano alle esigenze di:

- sollecitare tutti i livelli di governo all’adozione di un comune indirizzo, che sappia recepire e portare a sintesi le diverse indicazioni e i diversi orientamenti;
- promuovere un impiego organico dei mediatori interculturali, soprattutto nei servizi essenziali alla persona;
- indicare sulla base delle esperienze maturate quei fattori di successo che possano diventare criteri-guida per costruire l’attività di mediazione.

Questo documento aggiorna il testo “Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali” (CNEL, 2000), ed è il risultato di un percorso partecipato e condiviso con le istituzioni e le associazioni con le esperienze più significative di formazione e di impiego dei mediatori interculturali.

In questo decennio l’entità e la rapidità della crescita dell’immigrazione, caratterizzata da una forte stabilizzazione hanno avuto con la società italiana un impatto molto più critico e complesso che negli anni novanta.

Negli anni novanta l’obiettivo prevalente e immediato dell’impiego della mediazione culturale era quello di facilitare la prima accoglienza del cittadino immigrato con l’accesso ai servizi pubblici e la fruizione dei diritti sociali e civili.

In questi anni l’orizzonte più generale diventa quello dell’integrazione per costruire convivenza civile, coesione sociale, la prospettiva di una nuova società interculturale.

Diventa centrale nei problemi sociali la dimensione culturale. Le prime, più acute criticità nella cronaca nazionale si sono manifestate con riferimento alle prese di posizione delle comunità islamiche sul fondamentalismo, ai loro luoghi di culto, alla scuola (confessionalità e formazione delle classi), alla convivenza nei quartieri, soprattutto nei territori con maggiore intensità di presenza di cittadini immigrati. Si comincia ad avere attenzione alle seconde generazioni. Diventa sempre più pressante la questione della partecipazione politica attraverso il voto.

Le esperienze storiche dei paesi europei di più antica tradizione immigratoria che hanno perseguito un modello assimilazionista, di omologazione culturale, o tollerante, di separazione multiculturale, non hanno messo al riparo quelle società da seri conflitti in questi anni.

L'alternativa, nella quale si va ridisegnando il ruolo della mediazione interculturale in tutte le sue dimensioni, è la promozione, da perseguire con più determinazione in ogni ambito sociale e civile, di un tessuto ricco di relazioni, di un grande impegno di conoscenza e di dialogo perché le diverse culture si confrontino, si rispettino e si valorizzino reciprocamente, nella condivisione dei valori fondamentali costituzionali.

2. MEDIAZIONE INTERCULTURALE

La mediazione interculturale va considerata come *dimensione* costante delle politiche di integrazione sociale, sia per facilitare ai cittadini migranti l'esercizio dei diritti fondamentali, sia per promuovere la reciproca conoscenza quale fattore di coesione e di benessere personale e sociale.

La mediazione interculturale contribuisce a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi a vantaggio di tutti i cittadini, poiché rende l'organizzazione pubblica e i suoi operatori più attenti alle esigenze di personalizzazione e umanizzazione.

La normativa nazionale e regionale, le azioni degli enti locali e le molteplici esperienze di mediazione interculturale realizzate fin dai primi anni '90 si richiamano prioritariamente a tre principi generali.

- *Pari opportunità*

La mediazione contribuisce a realizzare per la popolazione immigrata le pari opportunità nell'accesso ai servizi, nel rispetto del principio sancito dall'art. 3 della Costituzione italiana.

- *Partecipazione attiva*

Offrendo spazio di ascolto, attenzione alla comunicazione, riconoscimento e interazione consapevole, la mediazione promuove la partecipazione attiva dei soggetti coinvolti.

- *Intercultura*

La mediazione adotta la prospettiva interculturale quale via privilegiata per la conoscenza e la valorizzazione reciproca di modelli culturali, valori, tradizioni, sistemi sociali e per rimuovere pregiudizi, stereotipi e discriminazioni tra le persone. È fonte di reciproco arricchimento, in quanto promuove il confronto, il dialogo, le relazioni umane.

La mediazione interculturale è una dimensione della professionalità degli operatori delle istituzioni e dei servizi pubblici e privati. Il *mediatore interculturale* è figura professionale specifica per gestire al meglio questa dimensione.

3. MEDIATORE/MEDIATRICE INTERCULTURALE. REQUISITI DI ACCESSO

Il mediatore interculturale è un agente attivo nel processo di integrazione sociale e opera per facilitare la comunicazione, il dialogo e la comprensione reciproca tra soggetti con culture, lingue e religioni differenti. È un professionista che agisce in contesti ad alta densità d'immigrazione, facilitando le relazioni fra i cittadini migranti e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, *senza sostituirsi* né agli uni né agli altri. Il mediatore si propone inoltre come punto di riferimento e risorsa per promuovere specifiche iniziative e progetti nel campo dell'immigrazione e dell'intercultura.

Il mediatore interculturale è un operatore socio-educativo che contribuisce a:

- favorire il processo di inserimento degli immigrati (persone, famiglie, comunità) nella società italiana. Si tratta di facilitare a) la conoscenza dei diritti e dei doveri, b) i rapporti di prossimità negli ambienti di vita comune, c) l'utilizzo dei servizi sociali, sanitari, educativi, culturali ecc., sia pubblici che privati, presenti sul territorio. L'obiettivo è di consentire una fruibilità dei servizi a pari condizioni e una convivenza ordinata;
- agevolare gli operatori italiani nel comprendere le richieste e i bisogni di cui sono portatori gli utenti immigrati, collaborando insieme agli operatori medesimi per favorire un appropriato utilizzo dei servizi e delle istituzioni italiane;
- promuovere e valorizzare il ruolo dei cittadini migranti come risorsa ed opportunità nel tessuto socioeconomico.

Tutto ciò nel rispetto di un codice deontologico nell'esercizio della sua azione di mediazione.

I *requisiti di base* per svolgere la funzione di mediatore interculturale attengono a capacità relazionali/comunicative e di interpretariato linguistico-culturale. Tali capacità possono riscontrarsi soprattutto in persone che, per esperienze personali o familiari di migrazione, conoscono la lingua e la cultura della popolazione migrante di riferimento.

In particolare occorrono:

- motivazione e disposizione al lavoro relazionale e sociale, capacità personali di empatia e riservatezza;
- ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta (corrispondente al livello avanzato *C* di comprensione e al livello *B* di produzione del QCERL-Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue del Consiglio d'Europa);
- buona conoscenza della cultura, delle principali istituzioni e della realtà socioeconomica italiana, a livello locale e nazionale, nonché delle specifiche situazioni in cui il mediatore opera;
- ottima conoscenza della lingua veicolare e/o dell'utilizzo della lingua madre scelte ai fini della mediazione;
- buona conoscenza della cultura sottesa al gruppo immigrato di riferimento e della realtà socioeconomica del paese di provenienza del gruppo medesimo;
- diploma di scuola media superiore di II grado o livello culturale equivalente.

Vanno valorizzate in termini di "crediti", eventuali esperienze formative specifiche e le competenze acquisite nei contesti informali dai mediatori "di fatto". La formazione maturata sul campo è attributo essenziale della professione.

4. FORMAZIONE

4.1 Formazione di base, specialistica, continua

A) *Formazione di base*

Il percorso formativo di base prevede un monte ore complessivo di almeno 600 ore, di cui 100 ore dovrebbero essere di indirizzo settoriale e almeno un terzo del monte ore dovrebbe essere impiegato in esperienze di tirocinio. Il monte ore indicato è naturalmente da decurtare in base ai crediti riconosciuti.

Il percorso formativo di base, dopo una accurata analisi dei bisogni formativi dei corsisti, dovrebbe avere una struttura modulare nelle seguenti aree:

1. Area della comunicazione e delle relazioni interculturali

- conoscenza dei fenomeni e delle dinamiche dei processi migratori (internazionali, nazionali e locali);
- psicologia del sé e psicologia relazionale;
- antropologia culturale e sociale;
- teorie e tecniche della mediazione interculturale;
- deontologia professionale.

2. Area normativa

- la Costituzione italiana, l'Unione Europea e le Convenzioni dei diritti umani;
- organizzazione sociale e assetti istituzionali;
- legislazione, nazionale e regionale, sull'immigrazione con elementi di diritto del lavoro, di sicurezza sociale e sul lavoro e di legislazione sociale;
- conoscenze per la creazione di impresa ed elementi normativi relativi all'esercizio del lavoro autonomo.

3. Area dell'organizzazione e dei servizi

- conoscenze relative all'organizzazione e al funzionamento del sistema dei servizi in Italia;
- conoscenze relative alle strutture territoriali, alle istituzioni e alle comunità locali;
- tecniche dei modelli di progettazione dell'intervento, analisi di comunità;
- monitoraggio e valutazione del lavoro sociale;
- conoscenze informatiche di base.

Esperienze alternate di tirocinio possono svolgersi presso enti ed istituzioni pubbliche e private, nonché nelle associazioni del terzo settore. Tali esperienze di formazione sul campo devono interagire con la formazione di tipo teorico attraverso la stesura di diari di tirocinio, osservazioni, ecc., su cui riflettere con l'aiuto dei docenti, dei tutor e dei mediatori esperti.

Nei percorsi di formazione per mediatori interculturali è opportuno tenere presente che essi si rivolgono a persone adulte spesso già portatrici di significative esperienze personali, professionali e formative. Si tratta, quindi, di predisporre percorsi di formazione che adottino metodologie didattiche adeguate, che tengano conto delle acquisizioni teoriche e

pratiche dell'educazione degli adulti, nella prospettiva della valorizzazione delle esperienze di ciascuno.

B) Formazione specialistica

Il percorso formativo di II livello deve prevedere una ulteriore articolazione di moduli disciplinari per settori, secondo gli ambiti di impiego del mediatore interculturale.

Esso prevede un monte ore complessivo di almeno 300 ore per ogni singola specialità, di cui metà di tirocinio svolto in una o più aree settoriali di impiego.

L'articolazione del percorso formativo specialistico potrà essere adattata in modo flessibile a secondo dei bisogni e delle esigenze espresse dal territorio, dove i mediatori interculturali saranno impiegati, salvo il rispetto per il monte ore minimo.

C) Formazione continua

La formazione deve inoltre prevedere l'aggiornamento "in itinere" dei mediatori interculturali per renderli capaci di rispondere alle sfide di una società multiculturale sempre in continua evoluzione e cambiamento. Concetti come cultura, identità, appartenenza, etnicità ecc. hanno subito negli ultimi anni radicali trasformazioni teoriche: essi costituiscono i contenuti cardine del lavoro del mediatore, continuamente "tradotti" e attraversati in ogni intervento di mediazione interculturale.

Occorre prevedere periodici incontri di supervisione che aiutino il mediatore a rielaborare le emozioni, i desideri, le difficoltà della pratica lavorativa ed evitino fenomeni di "logoramento" psicofisica, dovuti a carichi eccessivi di stress, più frequenti fra i mediatori impegnati in orientamento e sostegno a fasce particolari della popolazione straniera.

In *tutti i livelli formativi* (di base, specialistica, continua) è necessario prevedere:

- un lavoro comune, in una ottica di formazione congiunta, tra operatori di servizi pubblici e mediatori o corsisti nella mediazione interculturale, allo scopo di condividere linguaggi, metodologie, informazioni;
- il coinvolgimento di docenti formatori capaci di assicurare una efficace trasmissione dei contenuti mediante una metodologia attiva, attraverso pratiche di laboratorio ed esperienze concrete, che mira ad una costruzione di tipo "riflessivo" della personalità dei mediatori.

4.2 Agenzie formative di mediazione interculturale accreditate

Al fine di formare e rilasciare la qualifica professionale di mediatore interculturale le Agenzie formative di mediazione interculturale dovranno essere accreditate dalle Regioni.

Per acquisire l'attestato di accreditamento le Agenzie formative di mediazione interculturale dovranno possedere i requisiti previsti dagli standards regionali, relativi a titoli di studio ed esperienze professionali nelle varie aree del percorso formativo.

Costituisce un ulteriore titolo preferenziale l'iscrizione al registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività a favore degli immigrati (art. 42 del D.lgs. 25.07.1998, n. 286).

Le stesse Agenzie, inoltre, avranno titolo di preferenza a svolgere l'attività formativa, se potranno produrre idonea documentazione atta a dimostrare corsi già realizzati, che comunque hanno consentito l'inserimento lavorativo, con risultati positivi formalmente riconosciuti dagli enti e dagli organismi locali titolari dei progetti per l'integrazione degli stranieri.

Al fine di non disperdere le esperienze di tutti quei soggetti che da anni lavorano sulla mediazione interculturale, vanno privilegiati e promossi *percorsi formativi integrati* che vedano impegnati insieme Enti Locali, Centri di Formazione Professionale, Associazioni e Università.

5. IMPIEGO E PROMOZIONE DELL'INSERIMENTO LAVORATIVO

Per favorire una costante evoluzione delle competenze e delle attività di mediazione, una legittimazione della professione di mediatore interculturale e una responsabilizzazione dei soggetti che ne fanno richiesta, occorre giungere alla definizione del mediatore interculturale come *la figura professionale* che, avendo conseguito la relativa qualifica regionale, è abilitato a svolgere le funzioni richieste.

L'istituzione di elenchi regionali (provinciali e comunali) per i mediatori interculturali qualificati può favorire visibilità e trasparenza, e dunque rivelarsi utile sia sul versante della domanda che dell'offerta di mediazione. Tali strumenti, inoltre, possono dare impulso alla definizione di meccanismi di validazione delle competenze dei mediatori interculturali, dei loro percorsi formativi, e della qualità dei servizi prestati, per coloro che esercitano la professione ma non posseggono ancora la qualifica professionale di mediatore interculturale.

Nei servizi dove si registra un afflusso continuo e costante di popolazione migrante, il mediatore interculturale dovrebbe collocarsi all'interno del servizio medesimo.

È auspicabile, pertanto, che la presenza del mediatore quale "operatore" stabile dell'ente si estenda nei servizi delle aree:

- emergenza e prima accoglienza,
- amministrativa,
- sociale e culturale,
- assistenziale e sanitario,
- educativa e scolastica,
- sicurezza e giustizia,
- formazione, orientamento e lavoro.

I rapporti di impiego sono quelli della cooperazione, della prestazione professionale, del lavoro coordinato a progetto, del lavoro dipendente privato, dei lavori socialmente utili.

Nelle strutture pubbliche, il rapporto di impiego dei mediatori che *non* sono cittadini comunitari possono essere il rapporto cooperativo, il lavoro subordinato a tempo determinato, il lavoro occasionale con soggetti privati e la prestazione professionale.

L'accesso al pubblico impiego di mediatori in possesso della cittadinanza di uno degli Stati membri dell'UE è invece consentito con le stesse modalità previste per i cittadini italiani (ex art. 38 DLgs 165/2001 e DPCM 174/1994).

Sarebbe auspicabile che per i progetti di mediazione con le Amministrazioni Pubbliche anche i cittadini stranieri non comunitari potessero accedere al pubblico impiego con contratto a tempo determinato.