

**SPRAR**  
Sistema di Protezione  
per Richiedenti Asilo e Rifugiati



**CENTRO  
INFORMAZIONE E  
EDUCAZIONE ALLO  
SVILUPPO**

## **Ricerca sulla strutturazione e l'impatto della mediazione linguistico-culturale all'interno dei progetti integrati nello SPRAR**

La ricerca è stata curata da Paola Berbeglia e Daniela Bico con la supervisione scientifica di Elisabetta Melandri. (CIES)

Ricercatori sul campo sono stati i mediatori interculturali:

Aouatif Mounchyne, Bahija Benabdelkader, Benti Shehaj, Hussein Mohamed Tahlil, Hamed Hussein Ahmed, Kaliopi Vojo, Natalia Borossovna Tikhomirova, Najada Myrto, Sakaria Traore, Silvana Shabani, Victoria Stepanova. La loro formazione specifica ai fini della ricerca è stata curata dall'equipe di ricerca e da esperti di mediazione culturale del CIES.

Un ringraziamento anche a Claudia Donatelli.

Il settore mediazione CIES ha contribuito all'analisi qualitativa dei dati.

Il settore di Documentazione del CIES ha contribuito al reperimento di documenti e alla predisposizione delle bibliografie di supporto.

Un ringraziamento sentito va a tutti gli enti del terzo settore, che hanno dato la propria disponibilità ad essere partecipi della ricerca, mettendo a disposizione spazi e personale. Si ringraziano altrettanto sentitamente i referenti centrali dei progetti territoriali SPRAR, sempre disponibili a qualunque informazione ed integrazione ed in particolare la responsabile Maria Silvia Olivieri e la Direttrice Daniela di Capua, che hanno reso possibile l'intera ricerca.

**CIES - Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo**

**Via Merulana 198, 00185 ROMA**

**tel.0677264611 fax 0677264628**

**[cies@cies.it](mailto:cies@cies.it) [www.cies.it](http://www.cies.it)**

**SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati**

**c/o Ancitel SpA**

**Via Arco di Travertino 11, 00178 ROMA**

**tel. 0676980811 fax 066792962**

**[info@serviziocentrale.it](mailto:info@serviziocentrale.it) [www.serviziocentrale.it](http://www.serviziocentrale.it)**

**Edizione: 2010**



**Pubblicazione realizzata con finanziamenti assegnati per l'anno 2007 ad ANCI  
dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri sui fondi dell'otto per mille dell'IRPEF  
devoluto dai cittadini alla diretta gestione statale**

# **Indice**

**Introduzione di Elisabetta Melandri**

**Cap. 1 Il disegno della ricerca e l'analisi documentale**

**1.1 Premesse metodologiche**

**1.2 Stato dell'arte**

**Cap.2 La ricerca sul campo: il punto di vista dell'équipe nel Sistema SPRAR**

**2.1 la prospettiva degli enti**

**2.2 la prospettiva degli operatori**

**2.3 la prospettiva dei mediatori**

**Cap. 3 La ricerca sul campo: il setting della mediazione nel Sistema SPRAR**

**Cap.4 Conclusioni**

**Cap.5 Bibliografia**

## **Introduzione**

*di Elisabetta Melandri, Presidente CIES*

### **La funzione della mediazione interculturale: dispositivo correlato a realtà e approcci**

La funzione della mediazione linguistico culturale o interculturale (di seguito mediazione per brevità) nasce come un'esigenza diretta a risolvere problemi, proporre soluzioni, governare fenomeni, valorizzare risorse della società multietnica e multiculturale e di realtà plurali crescenti. La percezione del suo valore strategico e la sua finalizzazione sono fortemente correlate alle tipologie di approcci politici e culturali che sottendono qualsiasi azione di sistema indirizzata alla popolazione migrante e al suo inserimento nella società autoctona.

Da una ricognizione, sia storica che dell'attualità, si può evincere che in Italia non c'è uniformità di visione. Le differenze possono ricondursi a diversi fenomeni di carattere politico, sociale ed economico, declinati sia su scala nazionale, sia secondo le logiche proprie dei territori regionali. Infatti se contano gli orientamenti della politica, non meno determinanti sono questioni molto concrete legate alla proporzioni fra residenti immigrati e autoctoni, alla qualità dei servizi pubblici e delle politiche locali di welfare, alle caratteristiche del mercato del lavoro, in grado o meno di assorbire sia gli uni che gli altri, alla collocazione geografica di alcuni territori "porte di ingresso naturali" per gli approdi di clandestini migranti, richiedenti asilo e/o protezione.

In tutti i casi chi ritiene di attivare dispositivi di mediazione culturale considera la definizione "società multietnica" non come un'opzione politica, sociale o ancor meno ideologica, ma come una semplice fotografia delle realtà del nostro paese e di un trend difficilmente reversibile, e considera il dialogo fra culture (approccio interculturale), come una necessità primaria sia per la positiva integrazione dei migranti, sia per la salvaguardia di una pacifica coesistenza fra loro e gli autoctoni. E' evidente che politiche ispirate da derive razziste e xenofobe non possono neppure lontanamente contemplare l'utilità di un tale dispositivo.

Si può sostenere che molte delle differenze nell'uso del dispositivo, siano da ricondurre anche ai due grandi scenari distinti dell'emergenza e dell'integrazione. E ancora nell'emergenza, sono certamente assai diversi gli scenari se la mediazione è finalizzata a collaborare nelle procedure di contrasto della immigrazione clandestina, oppure in quelle di accoglienza. Nei processi di integrazione ancora una volta la mediazione cambia di ruolo a seconda che operi in contesti dove si espletano i primi doveri e fruiscono i basilari diritti di cittadinanza (presidi e sportelli per le procedure per i permessi di soggiorno, acquisizione dello status di rifugiato, o di protezione umanitaria, ricongiungimenti, accesso a servizi pubblici ecc..) o in quegli ambiti dove si avviano processi di integrazione di più lungo periodo (scuola, lavoro, partecipazione alle realtà del territorio, ecc.).

Queste e molte altre differenze di contesto e di approccio filosofico, culturale e politico, contribuiscono a miscelare con formule differenti le caratteristiche di "ruolo" del dispositivo della mediazione.

Nell'ambito dello SPRAR, sistema che funge da raccordo fra la grande area dell'accoglienza di categorie particolari dei flussi migratori, quali richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, e l'area di inserimento e integrazione di queste stesse categorie nel contesto sociale, economico e culturale del nostro paese, la mediazione non può che essere una funzione polivalente, che di volta in volta risponde o ad esigenze immediate, prevalentemente emergenziali o ad altre tipiche di processi a medio e lungo termine.

Il presupposto teorico che ha indotto i responsabili dello SPRAR a commissionare al CIES questa ricerca, per altro pienamente condiviso dal gruppo di ricerca, è che tale dispositivo non solo sia

strategico per il buon funzionamento di tutte le attività previste dalla programmazione SPRAR e le loro differenti declinazioni nell'ambito dei singoli progetti territoriali, ma che esso debba essere espletato, mettendo in campo professionalità adeguate, e metodologie che rispondano appieno ai bisogni di tutti gli attori coinvolti: i beneficiari primari (richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria), il personale gestionale, gli operatori specialistici che compongono le equipe interdisciplinari preposte alla presa in carico dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, gli attori materiali dei progetti. Solo così la mediazione potrà fungere da indispensabile anello nella catena di azioni che dall'accoglienza porta ai processi d'inserimento/integrazione e soprattutto di autonomia civica, lavorativa e in definitiva esistenziale di categorie così precarie e in certi casi vulnerabili.

Il concetto che informa la pratica della mediazione e sostanzia gli elementi identificativi del profilo professionale dei mediatori scaturiscono da un lato dall'esperienza di formazione e impiego del dispositivo realizzata in circa 20 anni di pratica nel nostro paese e dall'altro dalle sistematizzazioni teoriche di tali elementi, avvenute nel corso dello stesso periodo al fine di supportare normative regionali o documenti nazionali che raccolgono le opinioni degli addetti ai lavori di questo settore<sup>1</sup>. Il CIES nell'analizzare il dispositivo nel sistema SPRAR si è potuto riferire ad entrambi i patrimoni di conoscenze sia per il suo ruolo di collaudato soggetto attuatore nella prassi, che per quello di partecipante attivo nell'ambito della concertazione e della ricerca teorica sulla mediazione.

E' utile dunque ricapitolare brevemente quali siano i concetti, le convinzioni, i parametri, le definizioni ecc. che allo stato attuale definiscono questo profilo<sup>2</sup>, il cui percorso di riconoscimento ufficiale (iscrizione nell'ambito dei repertori delle professioni del sociale) non è ancora definitivamente compiuto, ma che rispetto a solo poco tempo fa ha fatto dei significativi passi avanti e che le risultanze di questa ricerca potrebbero contribuire a definire ancora più puntualmente.

Si può infatti dire che c'è ampio consenso attorno agli aspetti di seguito descritti.

### **Concetti fondanti della mediazione culturale**

Nell'accezione comune il significato di mediazione a cui ci si vuole riferire nel caso della mediazione linguistico culturale o interculturale, pone l'enfasi sugli aspetti più propriamente di "ponte" e sintesi fra due polarità diverse, piuttosto che sugli aspetti di compromesso o rinuncia delle parti in causa (come ad esempio può avvenire in situazioni di esclusiva mediazione dei conflitti, o in quella giuridica o familiare). Nel concetto di mediazione interculturale il termine cultura è inteso nella sua accezione più ampia, antropologica (abiti culturali, religiosi, tradizioni e vissuti) includendovi la lingua come fattore primario che si evidenzia in linguaggi e in meta-linguaggi del corpo e della prossemica.

Il concetto di identità, in particolare di identità culturale, non viene messo in discussione dalla pratica della mediazione: il dialogo fra le diversità, con l'ausilio della mediazione, non dà luogo a fragilità identitarie, ma al contrario diventa arricchimento e sviluppo delle capacità di relazione interculturale. La mediazione in ultima istanza favorisce la formazione di identità multiple e, ove necessario, la loro riconciliazione anche all'interno di uno stesso individuo. Basti pensare al tema

---

<sup>1</sup>CNEL – Gruppo di lavoro del CNEL, *Politiche per la mediazione culturale formazione e impiego del mediatore culturale*, CNEL, Roma 2000; CNEL - Gruppo di lavoro del CNEL, *“Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative”*, CNEL, Roma, 2009; Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, *Riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* – Roma 6 aprile 2009; Ministero dell'Interno *Linee di “Indirizzo per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale”*. Fondo europeo integrazione, Roma, dicembre 2009; Casadei S. Franceschetti M. a cura di *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei, (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*, ISFOL, Roma, 2009.

<sup>2</sup>*Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale del Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale*, op. cit.

delle seconde generazioni e ai dilemmi laceranti che soffrono nel dover conciliare l'identità linguistica e culturale dei genitori con quella della società di insediamento.

### **Gli attori della mediazione**

Attori della mediazione sono sia soggetti individuali che collettivi. Le funzioni della mediazione non possono essere considerate esclusivo appannaggio di singoli mediatori. In misura ed in maniera diversa debbono essere espletate da una gamma molto ampia di attori sociali, pubblici e privati, preposti a qualsiasi servizio, presidio, o contesto che si occupi della vita dei cittadini, quindi anche di quelli di recente insediamento quali gli immigrati, rifugiati ecc.

Molte delle funzioni di mediazione sono realizzate da soggetti collettivi, in particolare del privato-sociale o da enti preposti a governare le politiche sociali del territorio.

I ruoli, pur complementari dei soggetti individuali e di quelli collettivi, vanno comunque tenuti distinti, onde evitare di ingenerare confusione fra la generale funzione di mediazione e la professione vera e propria del mediatore.

Ancora più chiara risulta la distinzione fra la mediazione effettuata da figure non professionali che assistono a vario titolo (gratuitamente o a pagamento) gli immigrati nel godimento dei diritti di cittadinanza e nell'accesso ai servizi pubblici e quella esercitata con parametri verificabili di professionalità e competenza. L'attività di mediazione non-professionale manca infatti di alcuni dei suoi requisiti di base come l'efficacia, l'efficienza, l'affidabilità, la trasparenza, il necessario rigore e neutralità, oltre che di competenze articolate e di sufficienti conoscenze del contesto di riferimento, ancor più complesso quando deve sostenere processi di integrazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria.

### **Le definizioni e le caratteristiche dei mediatori**

Le definizioni nel tempo si sono differenziate a seconda del "grado" di centralità dato all'elemento dell'interpretariato linguistico oppure all'elemento della cultura. Nel caso della mediazione, l'interpretariato linguistico non è finalizzato ad una resa letterale dei significanti quanto piuttosto alla decodifica di variabili e sfumature della comunicazione che vanno ricercate nelle differenze culturali, etniche, religiose, di genere e di vissuto, in particolare quello migratorio. Nel caso dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, gli aspetti di vissuto (drammatici e traumatici) sono ancor più vistosamente determinanti nel flusso di comunicazione con operatori e addetti di vario genere in cui si inserisce la mediazione.

E' utile riportare alcuni visioni e posizionamenti differenti sia di mediatori, che di operatori, che di associazioni, che si riflettono nell'uso dei termini descrittivi di questo profilo. Va rimarcato tuttavia che spesso le più accanite contrapposizioni sono appannaggio piuttosto di coloro che si avvalgono o trattano il tema della mediazione da epoche più recenti e si basano su i seguenti luoghi comuni e falsi problemi:

*Definire il mediatore un mediatore "linguistico" è svilirne il ruolo a mero interprete:*

Si è già accennato al valore centrale nella cultura del fattore linguistico. Infatti nell'accezione prevalente fra gli "addetti ai lavori" l'aggiunta dell'aggettivo "linguistico" alla definizione di mediatore, soprattutto prima del termine "culturale" o "interculturale", al massimo è rafforzativo, ma non certo "sminuente".

*Col passare del tempo non ci sarà più bisogno di mediatori in quanto gli immigrati di generazioni successive alla prima saranno, almeno culturalmente dei cittadini italiani:*

E' chiaro che l'elemento linguistico nel caso delle generazioni successive sarà molto meno determinante, ma la mediazione fra identità culturali potrà essere ancora necessaria perché gli elementi di conflitto culturale potranno essere sostituiti, o almeno si potranno aggiungere, a quelli di carattere sociale (vedi banlieu francesi). Se in genere è la terza generazione quella che fa deflagrare il conflitto, in Italia invece rischia di deflagrare in anticipo, dato che il riconoscimento della cittadinanza si basa sullo *jus sanguinis* anziché sullo *jus solis* (cosa che esclude un'intera

generazione dal godimento di basilari diritti di cittadinanza essendo considerati giuridicamente migranti pur sentendosi italiani sin dalla nascita). Comunque anche se le generazioni procedono, di pari passo, ci saranno sempre anche i neo arrivati che necessiteranno di assistenza linguistico culturale e fra questi i richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria sono la tipologia prevalente

*Non ci sarà più bisogno dei mediatori perché nei servizi pubblici ci saranno operatori di origine etnica diversa da quella italiana:*

E' evidente che i processi di integrazione degli immigrati in tutto il nostro tessuto sociale porteranno, come in altri paesi europei dove i fenomeni migratori sono molto più "anziani", ad avere un funzionariato pubblico di "origine familiare non italiana", ma il poliziotto, il medico l'infermiere e l'insegnante saranno a tutti gli effetti dei dipendenti pubblici e rappresenteranno uno solo dei due lati comunicanti. Anche se potranno mettere in campo una particolare sensibilità dovuta alle origini della propria famiglia (ammesso che ne riescano a mantenere le conoscenze linguistiche e gli abiti culturali) e del suo vissuto migratorio, non potranno mantenere la necessaria posizione di terzietà che è attitudine strategica e fondante della mediazione. Le soluzioni degli sportelli dedicati discutibili e ghezzanti, salvo il caso che siano progettati solo per portare a livello di fruizione universale, non avranno un ruolo di mediazione e queste figure se dovessero essere adibite ai percorsi differenziati si allontanerebbero ancor più dal ruolo di mediatori.

*Gli operatori italiani sono i veri mediatori:*

Stesso dicasi per il ruolo di mediazione che possono espletare alcune categorie di operatori italiani, in particolare a contatto con la popolazione migrante. Se è vero che sempre più queste categorie di operatori dovranno essere attrezzate di competenze interculturali, come si evidenziava più sopra, va tuttavia distinta questa competenza, applicabile in ogni contesto e che in realtà presupporrebbe percorsi formativi precisi e interdisciplinari, dal dispositivo preciso della mediazione, che presuppone appunto la posizione di terzietà del mediatore fra i due poli comunicanti. Tanto più che la terzietà non si riferisce solo al momento della comunicazione, ma rappresenta una caratteristica dello "spazio percepito" dalle tre parti in causa: i due comunicanti e il mediatore. La terzietà è il punto di partenza da cui scaturiscono gran parte dei pilastri etici e funzionali del codice di comportamento necessario ad un mediatore, come la neutralità, l'autonomia, il rispetto del segreto professionale ecc.

*Il mediatore deve essere esclusivamente un migrante:*

Se si può ritenere dunque la competenza linguistica e la conoscenza di culture "altre" da quella italiana, elementi imprescindibili della competenza del mediatore, non va inoltre trascurata la consuetudine con il "vissuto" migratorio. E per questo che mediatori immigrati o rifugiati sono in genere più adatti a svolgere il lavoro di mediazione. Ma tenendo fermi questi punti non si esclude che un italiano, che per sue caratteristiche di vissuto ed esperienza sia stato in contatto particolarmente stretto con altre culture, possa fungere in alcuni casi da efficace mediatore, tanto quanto uno straniero senza alcuna esperienza di immigrazione possa risultare poco adatto.

*Il mediatore è un ausiliario, assistente vicario dell'operatore italiano:*

ancora una volta il tema della terzietà, che qui si declina in termini di autonomia, che non significa mancanza di correttezza o lealtà all'operatore italiano, è particolarmente cruciale perché le parti, ma in particolare "l'utente straniero" accorda la sua fiducia al mediatore. Questo aspetto risulta molto evidente in quei contesti particolarmente sensibili come le postazioni di polizia, le carceri o verso quegli utenti particolarmente vulnerabili come le donne, i minori vittime di tratta, i richiedenti asilo per causa di persecuzioni, le vittime di tortura e i minori non accompagnati, tutti casi in cui l'equilibrio del mediatore si misura anche nella sua capacità di "maneggiare" con riservatezza e delicatezza delle informazioni e delle situazioni particolarmente determinanti per la tutela della vita stessa degli utenti.

*Il mediatore è un rappresentante o porta voce delle istanze delle comunità immigrate:*

Anche se sembrerebbe piuttosto evidente che un capo comunità non sia adatto a fare il mediatore

dato il suo ruolo di “*advocacy*” della comunità di appartenenza, per le ovvie implicazioni di conflitto di interesse, tuttavia nella realtà spesso queste figure, per il carisma di cui godono, accedono alla formazione e al ruolo di mediatori.

*Il mediatore media fra la cultura italiana e quelle straniere:*

Questo non è errato, ma tale definizione nelle opinioni di molti addetti è limitativa in quanto spesso media anche fra differenti culture altre da quella autoctona, e questo è il motivo per cui invece non sempre vale il principio enunciato qui di seguito.

*Il miglior mediatore è quello della stessa etnia dell'utente:*

Quest'ultimo luogo comune porta a riflettere sul valore dell'attitudine di “*empatia*” del mediatore che se è un valore, perché consente livelli di comprensione approfondita, tuttavia talvolta può comportare rischi di eccessiva immedesimazione.

### **Le Macro aree di intervento**

I mediatori vengono impiegati in un'ampia gamma di situazioni con tre ruoli primari: di facilitazione, di “*governance*” e di agenti di cambiamento. Essi svolgono ruoli complessi che fanno riferimento a situazioni e contesti riassumibili nelle seguenti macro aree: comunicazione, informazione, orientamento, gestione del conflitto, accompagnamento/assistenza, formazione, consulenza e progettazione, ricerca.

In queste macro aree i ruoli svolti, talvolta cumulati insieme, talvolta disgiunti possono ancor più dettagliatamente essere così sintetizzati:

I più generici sono: mediare tra la cultura d'origine e quella della società di accoglienza o fra le diverse culture dei migranti; favorire processi di integrazione degli immigrati; contrastare fenomeni di razzismo e xenofobia; contribuire a migliorare la comprensione; valorizzare le differenze e le similitudini; favorire le pari opportunità nel godimento dei diritti e nell'accesso ai servizi pubblici; favorire la comunicazione fra autoctoni e immigrati sia di carattere interpersonale che massiva.

I più specifici sono invece: interpretariato sociale, linguistico meta-linguistico e culturale; diffondere informazione/curare l'orientamento; coadiuvare nella prevenzione e risoluzione del conflitto; accompagnamento; promozione di rapporti di rete; sensibilizzare gli autoctoni alle tematiche dell'intercultura; coadiuvare nella formazione di competenze interculturali di operatori italiani; consulenza agli operatori italiani per il miglioramento dei servizi quando sono rivolti agli immigrati; collaborare alla formazione di altri mediatori; collaborare ad attività di ricerca sulle tematiche attinenti al “*target*” sociale ed economico degli immigrati; collaborare alla progettazione degli interventi in favore degli immigrati; collaborare alla formazione di altri immigrati per ciò che concerne i requisiti di base dei processi di integrazione.

I concetti descritti insieme agli argomenti critici, hanno costituito un costante punto di riferimento e di confronto per l'attuazione della ricerca funzionando da “*bussola*” metodologica.

Possiamo dire infatti che l'ampiezza del campione preso in esame, il continuo paragonare le variabili rilevate nel corso delle interviste con la visione complessiva sulla mediazione, la particolare capacità di ascolto dei mediatori messi in campo come collaboratori della ricerca, ha ampiamente rassicurato sulla utilità del dispositivo, ha consentito di coglierne i punti di forza e di debolezza quando è messo in campo nei progetti SPRAR, ed ha per contro contribuito ad arricchire il panorama del profilo del mediatore, aggiungendo le variabili della specificità di lavoro nell'ambito SPRAR.

Da questo studio, già allo stato attuale è possibile identificare quali siano le buone prassi di mediazione da mettere in campo in aree di intervento particolarmente delicate come quelle a supporto dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria e di identificare standard di qualità e i loro necessari percorsi professionalizzanti, protocolli di intervento e etica professionale



utile per l'intero sistema. Inoltre è possibile identificare tali buone prassi sia per il loro impiego all'interno che all'esterno del sistema, in definitiva in tutti gli ambiti dove si attui l'accoglienza di primo e secondo livello.

Infine sono state poste le basi per una riflessione ancora più profonda e articolata sul dispositivo che ne metta a fuoco l'impatto a medio e lungo termine sui processi di integrazione.



## **Cap. 1 Il disegno della ricerca e l'analisi documentale**

## 1.1 Premesse metodologiche

La presente ricerca consiste in uno studio quanti-qualitativo sulla strutturazione e l'impatto che le attività di mediazione linguistico-culturale o interculturale hanno sul funzionamento dei progetti SPRAR.

La ricerca è stata utile per fotografare lo stato dell'arte del servizio di mediazione, contestualizzandolo in base ad alcune variabili indipendenti principali: la collocazione geografica del progetto SPRAR (Nord Centro e Sud Italia), la dimensione demografica del territorio che accoglie i richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria e gli investimenti economici che l'Ente Locale di riferimento mette a disposizione per la loro accoglienza.

La ricerca è stata realizzata nell'ottica di evidenziare il funzionamento della rete costituita dagli addetti ai lavori (mediatori e operatori) all'interno degli enti locali e gestori e nel raccordo di questi con alcuni referenti esterni al progetto (per esempio attori dei piani di zona locali)<sup>3</sup>.

In questo modo è stato approfondito il percorso d'indagine già iniziato dall'Unità Psicosociale e di Integrazione Culturale OIM e Area Sanitaria Caritas di Roma<sup>4</sup>, che si erano specificamente soffermati sul funzionamento dei Servizi socio-sanitari dei progetti territoriali dello SPRAR.

### Il contesto

Dai dati del Rapporto Annuale del Sistema di protezione per i richiedenti asilo e rifugiati 2007/2008, risulta che nel 2008, 6.284 persone sono state accolte nel sistema dello SPRAR<sup>5</sup>. L'anno successivo i beneficiari del Sistema crescono e i posti finanziati divengono 8.412<sup>6</sup>. I beneficiari del Sistema sono quindi in costante aumento, come conferma anche il Dossier Caritas (le persone accolte nell'anno 2000 sono 2.008, con la tendenza a crescere costantemente di anno in anno)<sup>7</sup>. Il target dei beneficiari del Sistema è costituito principalmente da persone provenienti da Eritrea ed Afghanistan, ma è sempre presente un numero molto alto di beneficiari provenienti da svariate parti del mondo. Infatti, oltre le 5 maggiori nazionalità presenti nel 2007 (Eritrea, Afghanistan, Etiopia, Costa d'Avorio, Nigeria) e nel 2008 (Eritrea, Afghanistan, Somalia, Nigeria, Etiopia) il 47,63% dei beneficiari provengono nel 2007 da 73 paesi, con percentuali di presenze per nazionalità che vanno dal 4,07% allo 0,02% del totale dei beneficiari del Sistema, mentre nel 2008 il 44,54% dei beneficiari provengono da 76 paesi con percentuali di presenze per nazionalità che vanno dal 5,28% allo 0,01%<sup>8</sup>.

La varietà dei beneficiari accolti ed i tempi dell'accoglienza hanno fatto sì che venissero predisposti a latere una serie di servizi propedeutici all'inserimento territoriale. Tra di essi la mediazione linguistico-culturale rappresenta il 20% del totale dei servizi offerti nel 2007<sup>9</sup> e il 20,7% di quelli offerti nel 2008<sup>10</sup>. In entrambi gli anni il servizio di mediazione è stato preceduto per numerosità soltanto dall'assistenza sociale e seguito solo dall'assistenza sanitaria specialistica.

La già citata mappatura dei servizi socio-sanitari realizzata nel 2007 dal Gruppo di Lavoro OIM-

---

<sup>3</sup> In tal senso è stato necessario identificare con precisione le categorie degli addetti ai lavori secondo quanto previsto dal *Manuale Operativo per l'attivazione e la gestione dei servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari*, Servizio Centrale dello SPRAR, op. cit. in Bibliografia.

<sup>4</sup> Unità Psicosociale e di Integrazione Culturale OIM, Area Sanitaria CARITAS di Roma, 2007, op. cit. in Bibliografia

<sup>5</sup> Olivieri M. S. (a cura di), 2008, pag. 58, op. cit. in Bibliografia

<sup>6</sup> Chiodini L., Milano R. (a cura di), 2009, pag. 67, op. cit. in Bibliografia

<sup>7</sup> Caritas/Migrantes (a cura di), 2009, pag. 505, op. cit. in Bibliografia

<sup>8</sup> Olivieri M. S., ibidem, pagg. 77, 78 e pagg. 197-200; Chiodini L., Milano R., ibidem, pagg. 75-77 e pagg. 247-250

<sup>9</sup> Olivieri M. S., ibidem, pag. 62

<sup>10</sup> Chiodini L., Milano R., ibidem, pag. 90,91

Caritas, riporta la difficoltà dei beneficiari di accedere a tali servizi come dovuta anche a barriere linguistiche, comunicative, interpretative e comportamentali<sup>11</sup>. In particolare nella relazione terapeutica, oltre a dare importanza alla diversa concezione di malattia, salute e cura, si evidenzia la necessità di intervento di mediatori linguistico-culturali o interculturali come figure di cerniera fondamentali<sup>12</sup>. Ciò porta ad identificare nella mancanza di sinergia e dialogo fra progetti e strutture sanitarie territoriali uno dei principali problemi. Si osserva infatti che le difficoltà di comprensione transculturale con il personale specialistico e quello del pronto soccorso sono gravi e che la mancanza di mediatori è una caratteristica trasversale e comune a tutti i servizi<sup>13</sup>.

In questo senso la presente ricerca rileva appunto come nello staff dei progetti SPRAR siano presenti i mediatori, ma rileva anche che la definizione del loro ruolo professionale all'interno dell'équipe dei progetti è ancora mancante, soprattutto perché si tratta spesso di collaborazione esterne al progetto e prestate con modalità non stabili<sup>14</sup>.

### **Gli obiettivi**

In considerazione di tali osservazioni il CIES ha realizzato un'attività di ricerca specifica che è andata ad indagare principalmente:

- come nei progetti territoriali si percepiscono i bisogni di mediazione e come si impiegano i mediatori al loro interno
- come gli operatori degli enti locali e degli enti gestori dei progetti territoriali percepiscono la mediazione soprattutto in relazione allo specifico contesto territoriale
- se e come, a livello territoriale, vengono reclutati e formati i mediatori e quale definizione viene adottata e riconosciuta del loro profilo professionale
- quali sono le condizioni ottimali e i "sine qua non" per l'esercizio della mediazione.

In sostanza è stata realizzata una comparazione fra i *modus operandi* territoriali per giungere ad una serie di raccomandazioni utili ad adottare modelli, protocolli e standard qualitativi omogenei, pur nelle differenze dettate dalle specificità territoriali.

Lo studio quanti-qualitativo sulla strutturazione del servizio di mediazione all'interno dello SPRAR per valutare l'impatto che questo ha sul funzionamento dei progetti, ne è andato ad indagare la tipologia, le metodologie, l'ampiezza e la ricorrenza degli interventi sulla base delle principali categorie individuate dalle ricerche in materia: facilitazione della comunicazione, informazione, accompagnamento ai servizi, facilitazione nella soluzione dei conflitti, consulenza interculturale agli operatori italiani, animazione di percorsi educativi sui temi dell'intercultura.

E' stato verificato il numero e il curriculum formativo-professionale dei mediatori presenti e le principali mansioni a loro affidate a seconda del progetto esaminato. Sono state anche prese in considerazione le modalità di ingaggio del mediatore, sia nel caso in cui questi viene impiegato come libero professionista sia come figura professionale che lavora all'interno di un'équipe coordinata da enti del privato sociale.

### **Luoghi di attuazione e scelta del campione**

Per il campione sono stati identificati 15 comuni, selezionati sulla base del criterio di collocazione geografica (Nord, Centro e Sud) e di numerosità della popolazione. Il campione è stato corretto

---

<sup>11</sup> Unità Psicosociale e di Integrazione Culturale OIM, Area Sanitaria CARITAS di Roma, 2007, pag. 9

<sup>12</sup> Ibidem

<sup>13</sup> Unità Psicosociale e di Integrazione Culturale OIM, Area Sanitaria CARITAS di Roma, 2007, pag. 40

<sup>14</sup> Vedi cap. 2, par. 2.1 *La prospettiva degli enti*

sulla base dell'impegno finanziario erogato dallo SPRAR su ciascun progetto<sup>15</sup>.

Su alcuni di questi progetti è stato possibile sperimentare tutti gli strumenti di ricerca, su altri sono stati utilizzati soltanto alcuni di essi. Ciò si è reso necessario a causa delle condizioni dei contesti, della disponibilità di operatori e mediatori e sulla possibile "osservabilità" di alcune situazioni. Infatti la delicatezza di alcuni casi e l'intervallo temporale definito per la ricerca sul campo (novembre 2009 - marzo 2010), hanno fatto sì che alcuni contesti non risultassero pienamente indagabili con gli strumenti previsti. I risultati raggiunti risultano in ogni caso rappresentativi dell'intero Sistema e pertanto soddisfano sicuramente i criteri di validità della ricerca.

### **Metodologia di ricerca**

L'équipe di ricerca è stata composta da mediatori con competenze in ambito della ricerca sociale, i quali adottando un punto di vista analogo a quello degli ospiti (prospettiva emica<sup>16</sup> e di analisi di campo) hanno effettuato le rilevazioni talvolta anche in lingua materna in modo da favorire la corretta decodifica delle informazioni anche dal punto di vista culturale.

Ad essi, per l'impostazione scientifica del lavoro, si sono affiancati i ricercatori del CIES, esperti in tematiche dell'immigrazione.

Sono stati impiegati i metodi della ricerca sociale, e in particolare:

- ricerca documentale
- questionari
- interviste strutturate
- osservazione partecipata.

Ogni strumento è stato verificato attraverso un try-out su soggetti analoghi al campione identificato. La rielaborazione dei dati è avvenuta attraverso appositi software di analisi statistica non parametrica.

### **Gli strumenti d'indagine**

#### **1) Ricerca documentale**

È stata effettuata un'accurata ricerca documentale sullo stato d'arte dei servizi pubblici e privati dei progetti in favore dei richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria compresi nel campione identificato, nell'arco di tempo totale previsto per la ricerca (marzo 2009 - giugno 2010).

#### **2) Rilevazione dati quantitativi sulla presenza dei migranti sul territorio di progetto**

Per favorire la contestualizzazione delle informazioni è stata effettuata la rilevazione sulla presenza dei migranti tramite l'utilizzo di più fonti: Caritas, dati Istat ecc. I dati sono andati a corredare la scheda di mappatura documentale sui servizi per richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria.

#### **3) Schede analitiche di progetto**

Per la rilevazione del personale (numero, tipologia, attività prevalenti) operanti nei progetti inclusi nel campione sono state redatte e compilate schede analitiche che hanno fornito i dati riportati nei paragrafi seguenti.

---

<sup>15</sup> C.d. campione ragionato o campione a scelta ragionato

<sup>16</sup> Emic e etic sono termini usati nelle scienze sociali e del comportamento, conati dal linguista Kenneth L. Pike mutuandoli dalle desinenze delle parole inglesi phonemics (fonologia) e phonetics (fonetica). I due termini vengono solitamente tradotti in italiano con l'espressione emico-etico.

In antropologia il termine emic si riferisce al punto di vista degli attori sociali, alle loro credenze e ai loro valori (ottica del nativo). Etic si riferisce invece alla rappresentazione dei medesimi fenomeni ad opera del ricercatore (ottica "scientifica" o dell'osservatore) [[http://it.wikipedia.org/wiki/Emico\\_ed\\_etico](http://it.wikipedia.org/wiki/Emico_ed_etico)]

#### 4) **Griglia di osservazione sui modelli collaborativi ed i rapporti tra operatori e mediatori, tra mediatori e beneficiari**

E' stata elaborata una griglia di rilevazione di dati sottoposta tramite intervista al **responsabile del progetto**, agli **operatori** e ai **mediatori**.

Le **interviste** condotte hanno evidenziato:

- la composizione dell'equipe di lavoro, i diversi ruoli al suo interno e come si inserisce la figura del mediatore;
- se il servizio di mediazione nel progetto è gestito dall'ente gestore o se viene appaltato ad altri, e, in questo ultimo caso, con quale modalità, all'interno di quali contesti, e quando;
- quando e dove il servizio di mediazione nei progetti è mancante o carente, valutandone sia la effettiva modalità di prestazione che la percezione da parte dell'équipe SPRAR;
- l'adeguamento di tale servizio di mediazione in risposta agli effettivi bisogni espressi dai beneficiari dello SPRAR;
- se, quanto e come funziona, nel servizio di mediazione dei progetti, l'accompagnamento ai servizi pubblici e l'orientamento dei beneficiari anche in un'ottica di empowerment.

A tal fine l'intervista agli attori coinvolti nel progetto è stata strutturata secondo i seguenti punti:

- équipe di lavoro e selezione dei mediatori
- servizi di mediazione offerti
- modello di mediazione
- formazione ed aggiornamento dei mediatori

Le interviste sono state composte da **domande sia chiuse che aperte** (a seconda delle varie tematiche da trattare) **di tipo Informativo-Descrittivo, Esplorativo, Proiettivo**. Infatti, mentre le prime due evidenziano lo stato effettivo dei servizi di mediazione e le modalità di messa in atto del servizio stesso, quelle proiettive servono a valutare la discrepanza tra lo stato effettivo delle cose e come i soggetti tendono ad immaginarlo e/o desiderarlo.

Dalle interviste così strutturate e dall'analisi delle informazioni ottenute, è stato possibile organizzare e definire una ulteriore griglia (tramite l'individuazione di "concetti sensibilizzanti") che è servita ai mediatori-ricercatori per l'osservazione partecipante.

#### 5) **Osservazione partecipante**

L'unità di analisi è stata la sessione di mediazione, intesa come periodo temporale dedicato ad una transazione (facilitazione comunicativa) tra gestore (g), utente (u) e mediatore (m) in relazione ad un argomento specifico. Le dimensioni di cui si è tenuto conto sono basate sulla pratica della mediazione linguistica-culturale o interculturale stessa ed hanno messo in luce particolarmente:

- il posizionamento e la distanza dai poli della mediazione
- la gestione del colloquio ed i tempi di ascolto
- la lingua utilizzata, la durata e l'oggetto del colloquio
- la verifica della capacità d'ascolto (riformulazione, atti aggressivi)
- la verifica delle relazioni verbali ed i rinforzi
- la valutazione complessiva della sessione, tale che tenesse in considerazione l'attribuzione di importanza all'interlocutore (equilibrata o sbilanciata verso uno dei poli)
- il tipo di attività effettuata dal mediatore (interpretariato, consulenza ecc...)
- le osservazioni sulla "riuscita" dell'intervento di mediazione

La sofisticatezza e l'originalità dello strumento e la relativa analisi dei dati ha permesso di formulare ipotesi su modelli di buon intervento.

## **Ipotesi della ricerca**

Il progetto è partito da due ipotesi fondamentali:

- che l'attività di mediazione potesse contribuire direttamente e indirettamente all'integrazione sociale dei richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria, insistendo in particolare sull'empowerment dei beneficiari, ovvero sulla capacità di fornire elementi che favoriscono l'autonomia degli stessi
- che il mediatore costituisse un interlocutore privilegiato, grazie alla sua formazione e professione, in qualità di "agente di rete" per l'auspicata integrazione dei beneficiari nel territorio.

Pertanto la ricerca si è incentrata sulla rilevazione di dati che hanno mirato a verificare le due ipotesi sopra descritte ed ha suggerito alcuni modelli di buone prassi da proporre e diffondere sia nelle realtà locali già facenti parte dello SPRAR, sia in ambiti simili e limitrofi preposti alla promozione di processi di integrazione.

Il testo che segue si articola in una prima analisi di dati relativi alle interviste e ai questionari somministrati ai responsabili degli enti gestori, agli operatori ed infine ai mediatori. Segue un'analisi qualitativa delle situazioni osservate direttamente dai mediatori/ricercatori, utile a fornire indicazioni legate al setting di mediazione. Infine seguono le conclusioni.

L'indagine necessiterebbe di ulteriori approfondimenti che permetterebbero comparazioni specifiche fra diversi interventi nei casi in cui l'oggetto del colloquio sia il medesimo (procedure d'accoglienza ad esempio). In ogni caso la caratteristica prevalentemente qualitativa di ricerca sulle attività di mediazione ha fornito un'occasione stimolante di approfondimento per operatori, esperti ed addetti ai lavori proprio perché si è incentrato su setting concreti e territorialmente connotati degli interventi di mediazione.



## 1.2 Lo stato dell'arte

Obiettivo prioritario della ricerca è stato quindi l'inquadramento del funzionamento del sistema<sup>17</sup> di mediazione all'interno dei progetti per richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria all'interno dello SPRAR. La finalità consisteva nel fornire suggerimenti per l'ottimizzazione del sistema stesso: **la rilevazione ha dimostrato che la mediazione è un dispositivo funzionante all'interno dei progetti per richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria ma può essere migliorata tenendo conto di ciò che può essere definita come "educazione della committenza".**

Il dispositivo della mediazione, infatti, per prassi si esplica in una "triade" di soggetti e deve contemplare la visione di tre parti rispetto ad un obiettivo unico. La triade è solitamente così composta: operatore (che rappresenta l'istituzione e l'offerta di servizio che questa può rendere, quindi colui che "presta" il servizio), beneficiario del servizio (lo straniero che deve accedere al servizio, colui che "chiede") e il mediatore, "ponte" o "collegamento" tra le due parti che vogliono comunicare, figura terza a cui spetta il difficile compito di tradurre non solo parole, ma concetti, espressioni culturali, atteggiamenti.

Chi gestisce e promuove tale dispositivo all'interno dello SPRAR deve essere quindi in linea con quanto espresso e richiesto dal **sistema sociale** (l'inserimento nel tessuto sociale dello straniero), dal **beneficiario** (perlopiù con specifiche problematiche legate al fatto di essere richiedente o titolare di protezione internazionale e umanitaria, quindi eventualmente perseguitato nel paese di origine, in molti casi persona che ha subito numerosi traumi) e dalle **priorità** e dalla **logica dello stesso SPRAR** (ossia la sua strutturazione e la sua *mission*).

Il committente, colui che offre il dispositivo della mediazione e che per prassi non è direttamente colui che presta tale servizio ma colui che funge da tramite perché il servizio sia attivato, deve quindi possedere un'ampia visione di che cosa sia la mediazione e di come possa essere usata, delle opportunità che offre e dei rischi connessi al suo utilizzo, come anche dei limiti che essa deve rispettare.

È bene quindi che il committente del servizio di mediazione tenga a mente almeno tre elementi cruciali nella gestione di tale servizio: cosa ci si aspetta dal servizio di mediazione, chi "materialmente" offre e presta tale servizio, quali sono gli obiettivi che si prefigge col servizio stesso.

- **"Cosa ci si aspetta dalla mediazione? Ossia, quale funzione deve avere il servizio di mediazione linguistico-culturale o interculturale, in particolare all'interno del Sistema SPRAR?"**
- **"Chi è tenuto a prestare tale servizio? Ossia, chi può a ragione essere ritenuto adeguato a prestare tale servizio e con quali standard di qualità?"**
- **"Quali sono gli obiettivi ultimi che ci si deve prefiggere? E come tali obiettivi devono/possono essere raggiunti?"**

Rispetto a tutte le fasi che un beneficiario segue all'interno dello SPRAR, queste tre domande devono essere tenute a mente per costruire un "protocollo" del servizio di mediazione, che seppur modificabile in relazione alla realtà territoriale in cui il progetto è inserito, deve condurre ad un

---

<sup>17</sup> Si specifica che all'interno del presente testo con "sistema" si intende un complesso di elementi uniti tra loro ed eventualmente interdipendenti, mentre con "Sistema" si intende proprio il Servizio Protezione Richiedenti Asilo e Rifugiati (SPRAR)

approccio unitario che può diventare punto di forza del Sistema stesso.

Seguendo tale linea di pensiero è stato necessario analizzare i dati generali attuali su richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria in Italia e le caratteristiche interne di funzionamento dello SPRAR.

### ***Dati attuali sui richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria in Italia***

I dati del Ministero dell'Interno relativi alle istanze di protezione internazionale pervenute alle commissioni territoriali in Italia e relative agli anni 2008 e 2009<sup>18</sup>, evidenziano come vi sia stato un drastico calo delle richieste da un anno all'altro. Dalle 30.492 domande presentate nel 2008, si è passati infatti alle 17.603 dell'anno successivo<sup>19</sup>. Come ci ricorda l'UNHCR, in Italia tale diminuzione può essere anche attribuita alle politiche restrittive attuate nel Canale di Sicilia da Italia e Libia, fra cui la prassi dei respingimenti in mare<sup>20</sup>. Va infatti rilevato come una gran parte di coloro che hanno raggiunto le coste italiane fino al mese di maggio 2009 hanno fatto domanda di protezione internazionale<sup>21</sup>. Le istanze esaminate sono state di contro leggermente superiori nel 2009 rispetto al 2008 (23.994 contro le 21.150 del 2008)<sup>22</sup>. Negli stessi anni viene riconosciuta la protezione internazionale rispettivamente a 8.777 nel 2008 e a 7.424 persone nel 2009<sup>23</sup>.

In pratica nel 2009 al 31% delle persone che hanno avviato la procedura di richiesta (tra casi in sospenso del 2008 e le nuove domande presentate nel 2009) è stato riconosciuto uno status di protezione internazionale, in particolare al 9,3% lo status di rifugiato e al 21,7% la protezione sussidiaria. Lo status di rifugiato è stato maggiormente riconosciuto ai cittadini provenienti da Eritrea, Somalia e Afghanistan. Queste sono anche le nazionalità a cui viene anche maggiormente riconosciuta la protezione sussidiaria, ma in questo ultimo caso i cittadini somali superano gli eritrei<sup>24</sup>.

Infine va sottolineato come il numero di donne che richiedono in Italia una forma di protezione internazionale risulti sempre inferiore a quella degli uomini, in modo consistente e all'interno dell'intero trend che va dal 1999 al 2009<sup>25</sup>.

Le commissioni territoriali hanno inoltre richiesto il rilascio di un permesso per motivi umanitari per il 9,2% delle istanze inoltrate, ritenendo pertanto che non sussistessero motivi per il riconoscimento di una protezione<sup>26</sup>, e in particolare ai cittadini provenienti da Nigeria, Turchia e Ghana<sup>27</sup>.

Le domande non riconosciute (anche per irreperibilità delle persone convocate) sono l'8,2% del totale delle domande esaminate<sup>28</sup>. I non riconoscimenti riguardano soprattutto i cittadini nigeriani<sup>29</sup>.

<sup>18</sup> Fonte: <http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/asilo/sottotema009.html>

<sup>19</sup> Ibidem

<sup>20</sup> Fonte: <http://www.unhcr.it/news/dir/28/view/796/43>

<sup>21</sup> Hein C., *La condizione dei richiedenti asilo e dei rifugiati in Italia "Tra accoglienza e respingimento"*, aprile/maggio 2010, pag. 1, op. cit. in bibliografia

<sup>22</sup> Fonte: <http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/asilo/sottotema009.html>

<sup>23</sup> Ibidem

<sup>24</sup> Fonte: [http://212.14.136.135/dipim/site/tools/varie/Commissione\\_Nazionale\\_per\\_il\\_diritto\\_di\\_asilo\\_e\\_Commissioni\\_territoriali.html](http://212.14.136.135/dipim/site/tools/varie/Commissione_Nazionale_per_il_diritto_di_asilo_e_Commissioni_territoriali.html)

<sup>25</sup> Ibidem

<sup>26</sup> Ibidem

<sup>27</sup> Fonte: [http://212.14.136.135/dipim/site/tools/varie/Commissione\\_Nazionale\\_per\\_il\\_diritto\\_di\\_asilo\\_e\\_Commissioni\\_territoriali.html](http://212.14.136.135/dipim/site/tools/varie/Commissione_Nazionale_per_il_diritto_di_asilo_e_Commissioni_territoriali.html)

<sup>28</sup> Fonte: <http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/asilo/sottotema009.html>

<sup>29</sup> Fonte: [http://212.14.136.135/dipim/site/tools/varie/Commissione\\_Nazionale\\_per\\_il\\_diritto\\_di\\_asilo\\_e\\_Commissioni\\_territoriali.html](http://212.14.136.135/dipim/site/tools/varie/Commissione_Nazionale_per_il_diritto_di_asilo_e_Commissioni_territoriali.html)

La commissione territoriale di Roma ha la più alta percentuale di riconoscimenti di protezione internazionale sul totale delle concesse (23,3%)<sup>30</sup>. Seguono Crotone e Siracusa, ma con percentuali più basse (rispettivamente 14,4% e 14,1%)<sup>31</sup>. Le percentuali più basse si registrano invece presso le commissioni di Gorizia e Milano (rispettivamente 3,8% e 5,4%)<sup>32</sup>. Rispetto alle domande esaminate nelle singole sedi delle commissioni territoriali, il più alto tasso di riconoscimenti è di Crotone, con il 48,4% di riconoscimento di protezione delle istanze esaminate. Seguono Trapani (39,6%), Siracusa (37,4%) e Roma (36,3%). Sempre Gorizia la commissione in cui sussistono minori riconoscimenti (il 13,7% delle istanze esaminate)<sup>33</sup>.

### ***I rifugiati e richiedenti asilo all'interno del sistema di accoglienza dello SPRAR***

Attualmente (biennio 2009/2010) il Sistema SPRAR ospita 138 progetti assegnati e gestiti da 123 enti locali<sup>34</sup> e ad ottobre 2009 risultavano accolte 8.412 persone<sup>35</sup>. All'interno dello SPRAR ritroviamo pertanto soltanto una parte dei potenziali beneficiari del Sistema, vista la grande distanza ancora esistente tra le richieste di protezione internazionale in Italia e i posti disponibili.

Analizzando i dati relativi ai beneficiari accolti nel Sistema, si evidenzia il profilo del “beneficiario tipo”. Dai dati SPRAR emerge che in  $\frac{3}{4}$  dei casi è maschio, è solo (i nuclei familiari rappresentano solo il 26%), ed è di età compresa tra i 18 e i 40 anni (18-25 anni 34,15%, 26-30 anni 24,52%, 31-40 anni 22,02%)<sup>36</sup>. Il beneficiario tipo è quindi un uomo solo, senza famiglia al seguito, e giovane, ossia tra i 18 e i 40 anni.

È pertanto possibile immaginare che il servizio di mediazione debba concentrarsi maggiormente su accoglienza, disbrigo delle pratiche legali, servizi di integrazione socio-lavorativa ed economica e/o di formazione (includendovi anche i corsi di lingua italiana).

Questo non significa non contemplare altre categorie dei beneficiari SPRAR, soprattutto i “vulnerabili” (al cui interno, tra l'altro, potrebbero rientrare e/o rientra anche il beneficiario tipo), ma semplicemente che date queste caratteristiche, ed in linea con una maggiore funzionalità del Sistema, l'attività di mediazione dovrebbe concentrarsi particolarmente su questo specifico target.

Nel Compendio SPRAR 2008/2009 troviamo inoltre la lista per tipologia di servizi erogati<sup>37</sup>:

- Assistenza sociale	20,71%
- Mediazione linguistico-culturale	20,71%
- Assistenza sanitaria specialistica	19,65%
- Servizio per l'inserimento lavorativo	12,39%
- Assistenza legale	10,09%
- Attività multiculturali	6,75%
- Servizi per l'alloggio	3,96%
- Altro	1,65%

La mediazione costituisce la seconda fonte di spesa all'interno dei servizi offerti dal Sistema, come già anticipato al par. 1.1. Essa è quindi riconosciuta come un servizio utile e trasversale ai diversi

<sup>30</sup> Fonte: <http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/asilo/sottotema009.html>

<sup>31</sup> Ibidem

<sup>32</sup> Ibidem

<sup>33</sup> Ibidem

<sup>34</sup> Chiodini L., Milano R. (a cura di), 2009, pag. 92, op. cit. in Bibliografia

<sup>35</sup> Ibidem, pag. 67

<sup>36</sup> Ibidem, pagg. 69-73

<sup>37</sup> Ibidem, pagg. 89-91

ambiti in cui si organizza la vita degli ospiti, così da offrire loro tutti gli elementi necessari a vivere sia nella realtà territoriale di riferimento (accoglienza) che nel contesto nazionale poi (integrazione)<sup>38</sup>.

Un'altra **importante variabile** da considerare nell'erogazione della mediazione è la **tipologia del beneficiario**, identificato in uno **status ed in uno/più ruoli corrispondenti**. In questo senso **il concetto di status a cui ci si riferisce non è solo quello del lessico utilizzato per far riferimento alla condizione giuridica della protezione internazionale, ma è anche quello sociologico**, ossia quello che definisce le diverse posizioni delle persone all'interno della società e della comunità. In particolare si intende porre l'accento sui diversi ruoli che i beneficiari dello SPRAR acquisiscono in quanto richiedenti protezione internazionale, rifugiati, con protezione sussidiaria o umanitaria. Da una parte essi hanno infatti un ruolo dipendente dal loro **status giuridico** (se sia stato o meno loro concesso lo status di rifugiato o la protezione sussidiaria, o ancora nel caso in cui essi siano al momento solo richiedenti di protezione internazionale oppure ancora titolari di protezione umanitaria). Dall'altra essi hanno ruoli dipendenti dal loro **status sociale** (uomo/donna, immigrato/autoctono, giovane/anziano, con titolo di studio/senza titolo di studio ecc...).

Se a tali status corrispondono dei ruoli (o un complesso di ruoli), esistono di conseguenza sia necessità personali che aspettative formali (dettate da norme giuridiche) e informali (ossia definite dalla situazione sociale e relazionale, e quindi del processo di interazione sia all'interno della società sia all'interno della comunità). In questo senso è ipotizzabile che ogni tipologia di beneficiario (richiedente protezione internazionale, rifugiato, con protezione sussidiaria o umanitaria) abbia bisogno di specifici servizi sia in relazione al suo status giuridico che al suo status sociale e che questo di conseguenza incida sulla tipologia e sulle modalità di prestazione del servizio di mediazione. In questo senso il servizio di mediazione può assumere caratteristiche e finalità specifiche (accompagnamento ai servizi pubblici del territorio, oppure supporto nell'uso della modulistica, oppure ricostruzione della propria storia personale ecc..).

**Il supporto che le mediazione può offrire nella prestazione dei servizi offerti dallo SPRAR non è quindi solo dipendente dalla situazione di “ordinarietà” o “vulnerabilità”, ma anche dallo status giuridico e da quello sociale**, e di conseguenza dall'iter temporale/procedurale sia per l'accoglienza che per l'integrazione del beneficiario e dal/dai bisogno/i specifici delle diverse tipologie di beneficiari.

A tal proposito nel 2005 viene fornito un dato interessante e relativo ai servizi offerti dal Sistema per tipologia di beneficiario<sup>39</sup>:

<b>Tipologie di Beneficiari Progetti SPRAR, 2005 (su un totale di 4.654 persone)</b>	<b>Servizi offerti dallo SPRAR alle tre tipologie di Beneficiari, 2005 (su un totale di 17.278 servizi offerti)</b>
- 52,9% Richiedenti Asilo	- 45,5% per titolari di Protezione Umanitaria
- 31,5% Titolare di Protezione Umanitaria	- 37,1% ai Richiedenti Asilo
- 15,6% Rifugiati	- 17,4% ai Rifugiati.

<sup>38</sup> Ibidem, pag. 89

<sup>39</sup> Censis 2005, pagg. 33/41, op. cit. in bibliografia

Questi dati indicano che nel 2005 al 52.9% di beneficiari (richiedenti asilo<sup>40</sup>richiedenti protezione internazionale) sono stati offerti il 37.1% dei servizi, mentre al 31,5% (permesso di soggiorno per protezione umanitaria) ne sono stati offerti quasi la metà di quelli totalmente offerti (45,5%). La percentuale dei servizi in relazione al numero dei beneficiari rifugiati appare invece più equilibrata (il 15,6% dei beneficiari ha usufruito del 17,4% dei servizi totali offerti)<sup>41</sup>.

Se si analizzano le tipologie di servizio maggiormente utilizzate sulla base dello *status* dei beneficiari del Sistema si osserva un utilizzo selettivo: ad esempio i richiedenti asilo, che hanno appena iniziato l'*iter* di accoglienza, e hanno una situazione legale ancora in corso di definizione, sollecitano molto più degli altri i servizi di assistenza legale (il 15,5% contro il 9,8% dei possessori di permesso di soggiorno per protezione umanitaria ed il 9,2% dei rifugiati). Al contrario, i rifugiati, solitamente presenti sul territorio italiano da più tempo e con maggiori prospettive di integrazione e inserimento, hanno necessità, più frequentemente degli altri gruppi, dei servizi di inserimento scolastico per minori (li richiedono il 4,7% di tutti i rifugiati, contro il 2,5% di quanti sono in possesso del permesso per protezione umanitaria e il 2,8% dei richiedenti asilo)<sup>42</sup>

Da questo quadro (laddove confermato anche da monitoraggi successivi) emerge che il servizio di mediazione (in linea con la numerosità dei servizi prestati) venendo a sostanzarsi in “attività di interpretariato e di mediazione culturale trasversale alle diverse aree e particolarmente praticata in quelle sanitaria e sociale”<sup>43</sup>, se effettivamente offerto come “trasversale” a tutti servizi, viene più spesso utilizzato a favore dei titolari di protezione umanitaria. È quindi proprio su questa tipologia di beneficiario che andrebbero analizzate nel dettaglio le singole componenti dei servizi offerti, per verificare come all'interno di questi si esplica e si sostanzia il servizio di mediazione<sup>44</sup>.

La potenziale domanda di mediazione all'interno dello SPRAR deve essere inoltre messa a confronto con i dati relativi al bacino italiano di mediatori. Si prendono a riferimento i testi di CISP<sup>45</sup>, CIES/CREIFOS<sup>46</sup>, Melandri<sup>47</sup>, Casadei e Franceschetti<sup>48</sup> in cui vengono stimati i mediatori in Italia, non esistendo a tutt'oggi dati certi sulla loro numerosità.

Le stime CISP si basano su dati del 2003 ottenuti attraverso un'indagine a tappeto su 704 esperienze di mediazione interculturale censite sul territorio italiano. La ricerca ha ottenuto risposta da 248 realtà. Grazie a questo campione (di tipo non probabilistico) il CISP ha stimato la presenza di 2097 mediatori in tutto il territorio nazionale.

CIES/CREIFOS stima invece la presenza dei mediatori sulla base di un campione di 249 soggetti scelti con criteri casuali di rappresentatività statistica. Tale valutazione ha consentito di stimare l'attività in Italia di 2200/2400 mediatori.

---

<sup>40</sup> Si utilizza il termine riportato nel testo citato del 2005, anche se il termine oggi utilizzato e più corretto per farvi riferimento è “richiedente protezione internazionale”

<sup>41</sup> Purtroppo per il 2007 il 2008 e il 2009 si dispone solamente della tipologia dei beneficiari e non dei servizi offerti in base alla tipologia. Inoltre dovrebbero essere tenuti a mente anche i cosiddetti “rifugiati in orbita” del regolamento Dublino, di cui nel nostro campione di osservazioni troviamo due casi.

<sup>42</sup> Censis 2005, pagg. 42, op. cit. in bibliografia

<sup>43</sup> Ibidem, pag. 39

<sup>44</sup> In questo senso la ricerca ha sondato maggiormente come il mediatore si inserisce all'interno dell'equipe dello SPRAR, tralasciando in parte i beneficiari (vedi di seguito *Il rapporto della mediazione con la categoria beneficiari nella ricerca*). Future ricerche potrebbero analizzare proprio la percezione del servizio da parte dei beneficiari, così da ottenere un quadro completo del servizio di mediazione nel Sistema

<sup>45</sup> CISP 2003, op. cit. in bibliografia

<sup>46</sup> CIES/CREIFOS 2004, op. cit. in bibliografia

<sup>47</sup> Melandri E. 2009, op cit. in bibliografia

<sup>48</sup> Casadei S., Franceschetti M. 2009, op. cit. in bibliografia

Ricerche più attuali, ossia quelle di Melandri, Casadei e Franceschetti stimano che nel 2009 vi siano in Italia all'incirca 4.000 mediatori. La maggior parte (90%) è straniera, ma la nazionalità varia anche seconda del bisogno linguistico ed è quindi direttamente riconducibile alla tipologia del flusso migratorio verso l'Italia. Una piccola parte (10%), sono mediatori italiani. Come però sottolineano le stesse ricerche, esiste una discrepanza tra il numero dei formati e il numero dei mediatori in servizio. Questo perché in contesti regionali dove si sono svolti molti corsi negli ultimi 15 anni, risulta oggi molto più alto il numero dei mediatori formati rispetto a quelli collocati in servizio. Invece in altri territori i corsi realizzati non hanno messo in campo dei mediatori con le competenze linguistiche necessarie a soddisfare i bisogni che provenivano dai vari servizi pubblici<sup>49</sup>. Esiste inoltre una sproporzione tra fondi messi a disposizione per la formazione e per la messa in servizio, che se sbilanciati a favore di quest'ultimo favoriscono l'occupazione ma di contro non consentono né di ampliare né di aggiornare il contingente di mediatori professionali<sup>50</sup>.

Interessante è appunto, laddove disponibile, il dato riferito alle nazionalità: per CISP il più alto numero dei mediatori è di nazionalità italiana (13.8%), seguono albanesi (12.1%) marocchini (9%), cinesi (5.2%), rumeni (3.6%). Tali dati sono confermati da CIES/CREIFOS, per cui le nazionalità maggiormente rappresentate sarebbero Albania (13.3%), Marocco (8.4%), Romania (8.4%), Cina (5.2%), ex Jugoslavia e Perù (4.4%): il dato relativo al 33.3% di “altra nazionalità” indicata da CIES/CREIFOS potrebbe tranquillamente contenere il 13.8% di mediatori italiani indicati da CISP, mantenendo quindi più o meno inalterate le stime riferite alle altre nazionalità.

Per comprendere quindi se la domanda di mediatori possa rispondere anche alle esigenze di servizio dello SPRAR, si possono collegare i dati disponibili sulle nazionalità dei mediatori appena esposti con quelli relativi ai beneficiari SPRAR 2007<sup>51</sup> e 2008<sup>52</sup>.

2007. Beneficiari SPRAR prime 5 nazionalità (su un totale di 6.284 persone)	2008. Beneficiari SPRAR prime 5 nazionalità (su un totale di 8.412 persone)
Eritrea.....23,17%	Eritrea.....16,87%
Afghanistan.....11,70%	Afghanistan.....15,35%
Etiopia.....7,72%	Somalia.....9,88%
C. d'Avorio.....5,04%	Nigeria.....6,99 %
Nigeria.....4,74%	Etiopia.....6,37%
Altri Paesi.....47,63%	Altri Paesi.....44,54%

Si evidenzia che di fatto non esiste una diretta corrispondenza tra le necessità linguistiche (e culturali) evidenziate dai beneficiari dello SPRAR e il bacino di mediatori, soprattutto senior (ossia maggiormente formati sia sul campo che in aula) disponibili sul territorio per il servizio di mediazione. Inoltre è da notare che se i beneficiari SPRAR non sono cambiati per nazionalità nei due anni presi in considerazione, rimane sempre un numero molto alto di utenti di varia nazionalità (praticamente quasi la metà<sup>53</sup>).

Rispetto a tutto questo, va quindi analizzato come il servizio di mediazione offerto all'interno dello SPRAR ha fino ad oggi riposto in termini di “adeguamento”, ma soprattutto come potrà rispondervi

<sup>49</sup> Ibidem, pag. 17 e Melandri E. 2009, pag. 38, op. cit. in bibliografia

<sup>50</sup> Melandri, ibidem, pag. 28

<sup>51</sup> Olivieri M.S. (a cura di) 2008, pag. 197, op. cit. in bibliografia

<sup>52</sup> Chiodini L., Milano R. (a cura di), 2009, pag. 247, op. cit. in bibliografia

<sup>53</sup> Vedi par. 1.1 *Premesse Metodologiche*

in futuro. In questo senso si noterà come la ricerca ha infatti tentato di indagare e chiarire proprio la composizione delle équipes di lavoro dei progetti, per mettere in luce presenza, posizione e competenze dei mediatori impegnati.

Inoltre un'altra considerazione può nascere anche dal confronto tra le nazionalità dei cittadini immigrati in Italia e le nazionalità dei mediatori stimati. Le maggiori collettività presenti sul territorio sono, dal 2006 al 2008, la rumena, l'albanese, la marocchina, la cinese e l'ucraina<sup>54</sup>. La considerazione finale è quella che oggi la mediazione può sicuramente rispondere efficacemente alle esigenze delle diverse nazionalità presenti sul territorio italiano per l'immigrazione tendente alla stabilizzazione o con problematiche assai più generali, ma è invece molto più carente nell'ottica del bisogno dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria.

Passiamo ora ad una sorta di glossario che faciliterà la lettura evidenziando le diverse categorie di addetti ai lavori.

### ***Gli addetti dell'équipe di lavoro***

All'interno dei progetti è stato necessario individuare chi lavora in équipe e/o a stretto contatto con **interpreti e mediatori**. Queste due figure lavorative sono desunte dal Piano finanziario preventivo<sup>55</sup>. Con essi appaiono: **operatori sociali, operatori legali, assistenti sociali, psicologi**. Si è inoltre reso necessario individuare nella ricerca chi nello specifico pianifica gli interventi di mediazione all'interno di ogni singola realtà erogatrice del servizio.

All'interno del *Manuale Operativo per l'attivazione e la gestione dei servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari*<sup>56</sup> la figura del **mediatore** viene individuata fra gli standard di qualità, efficacia ed efficienza dei vari servizi integrati ed offerti<sup>57</sup> insieme ad altre 2 figure professionali: **l'assistente sociale e l'educatore professionale**. **Queste tre figure professionali sono richieste come "professionalità" minime ed obbligatorie**, che devono cioè essere presenti all'interno di ogni équipe lavorativa dei progetti SPRAR. La figura del mediatore risponde quindi alle esigenze di servizio prestate nel Sistema, ed è parimenti riconosciuta come una delle figure "cardine".

Le tre professionalità sopra descritte devono inoltre, a seconda delle esigenze interne di ogni progetto, suddividersi secondo tre categorie operative, quali:

- operatore dell'accoglienza
- operatore dell'integrazione
- operatore legale

Il mediatore può quindi di fatto ricoprire uno o più di questi tre ruoli operativi.

In questo senso **la ricerca ha indagato la funzione specifica del mediatore in relazione a questi ruoli operativi ed alle rispettive attività**. Si è quindi evidenziato non solo **com'è più spesso composta l'équipe di lavoro**, ma quale **funzione specifica di operatore il mediatore ricopre più spesso e con quale/i figura/e lavora a più stretto contatto**.

<sup>54</sup> Caritas/Migrantes, 2010, pag. 13

<sup>55</sup> Fonte: <http://www.serviziocentrale.it/?Normativa&i=8&s=17> (Piano finanziario preventivo)

<sup>56</sup> SPRAR 2006, op. cit. in bibliografia

<sup>57</sup> Le fasi sono definite come: accoglienza, integrazione, monitoraggio e valutazione dei progetti

### ***Il rapporto della mediazione con la categoria beneficiari nella ricerca***

La ricerca ha preso in considerazione solo parzialmente i beneficiari in quanto attori dei colloqui di mediazione. Non è stato possibile distinguere tra beneficiari “Ordinari” e “Vulnerabili”, ma è stato verificato il caso di persone vittime di violenza.

La ricerca *La filiera dell'accoglienza e dell'integrazione Integraref: esperienze, progetti, indicatori*<sup>58</sup> individua e riprende, seguendo i risultati di una ricerca qualitativa condotta in Olanda da un'equipe di esperti, 4 idealtipi di richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria:

- *il naufrago*: colui che ritiene di non poter influenzare in alcun modo il corso degli eventi; prevale il senso di perdita, separazione; senso di alienazione al limite di spinte suicidali; senso di estraniamento che impedisce i contatti sociali; sfiducia; passività.
- *l'ibernato*: non nutre aspettative sul futuro; rimane ripiegato nel passato; contatti con il mondo esterno scarsi e diretti solo verso familiari e connazionali.
- *il combattente*: attivo; intraprendente; sente di avere controllo di se stesso e della situazione; inventa nuove soluzioni per migliorare la sua condizione; si concentra sul mondo esterno; attiva contatti e risorse; ha un obiettivo/i prefissato/i ed il loro raggiungimento è l'unico scopo e allo stesso tempo causa di fragilità e frustrazione in caso di non raggiungimento.
- *l'esploratore*: flessibile nell'interpretazione delle situazioni; capacità di ristrutturare le proprie aspettative; le misura di volta in volta con il contesto circostante e con gli incontri fatti.

Dalla ricerca non è stato però possibile comprendere in quale categoria rientrassero i beneficiari utenti nelle sessioni di osservazioni partecipate in quanto il contatto è stato spesso fugace. Inoltre si è ritenuto che non fosse opportuno che i ricercatori, in quanto osservatori, partecipassero a sessioni di mediazione in cui erano trattati i casi più sensibili (per ovvie questioni di rispetto e riservatezza). Si sono però incontrati un alto numero di persone ancora in attesa del rilascio dello status di protezione internazionale, esposte quindi ad una condizione di vita ancora poco soddisfacente. Inoltre si sono incontrati pochissimi casi registrati come “uscita positiva del sistema” (0,02% del campione).

---

<sup>58</sup> Unità Psicosociale e di Integrazione Culturale OIM 2008, pag. 168





## **Cap.2 La ricerca sul campo: il punto di vista dell'équipe nel Sistema SPRAR**

## 2.1 La prospettiva degli enti

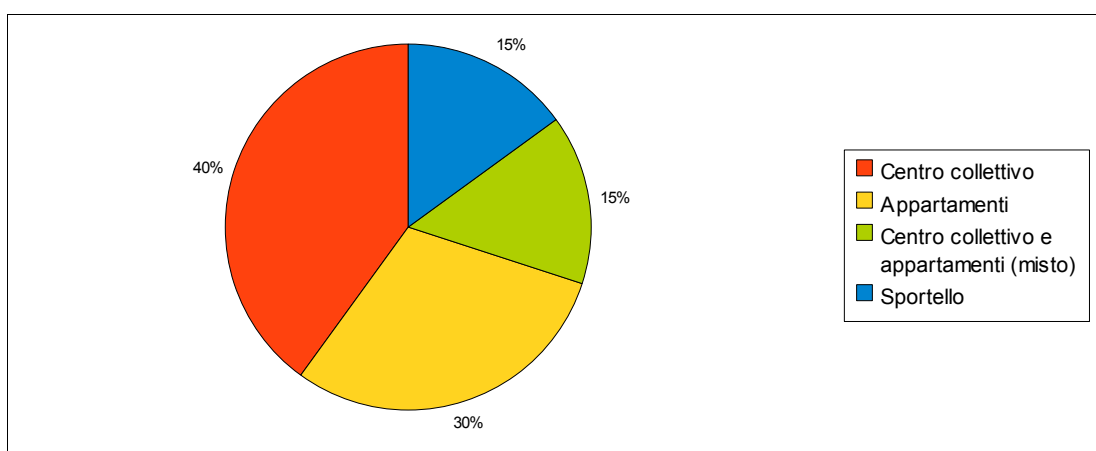
Il Campione è costituito da 20 interviste inviate on line oppure somministrate direttamente sul campo.

All'interno del campione il 55% dei progetti è per "ordinari", il 25% per "vulnerabili", il 20% è un progetto cosiddetto "misto", ossia che accoglie i richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria (di seguito per brevità denominati sono beneficiari) sia "ordinari" che "vulnerabili".

Dall'analisi dello strumento utilizzato per l'intervista agli enti che cooperano nella gestione dello SPRAR a livello territoriale (costituito in questo caso soprattutto da associazioni del terzo settore ma anche da enti locali) risulta che in media ogni progetto accoglie 29 persone, è presente all'interno del Sistema da 6 anni e la permanenza dei beneficiari nelle strutture è di 8 mesi.

Da sottolineare che il progetto più "anziano" è all'interno del sistema da 10 anni, mentre il più "giovane" da poco più di 1. Proprio per questo l'opinione riportata può considerarsi per molti aspetti significativa in quanto espressione eterogenea di diverse realtà, utile a sottolineare e rappresentare in modo generale esigenze e problematiche dei progetti in merito al servizio di mediazione linguistico culturale.

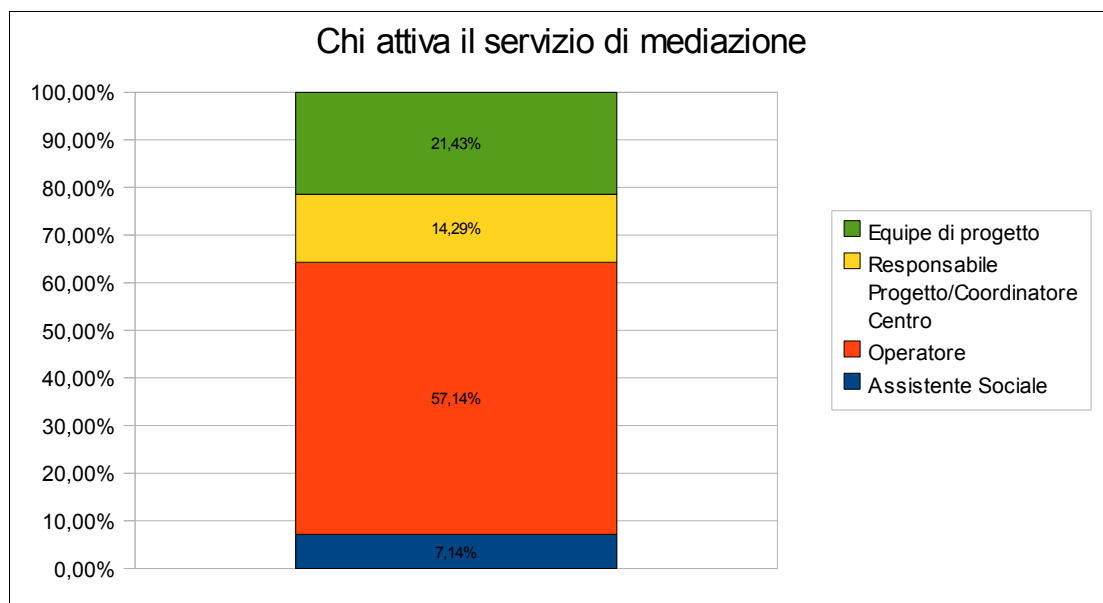
La tipologia di struttura maggiormente riscontrata nel campione è quella di centro collettivo, segue l'ospitalità in appartamenti; in minor casi l'ospitalità è disposta sia in centri collettivi che in appartamenti. Nel caso di un progetto è stato inoltre possibile intervistare i responsabili di alcuni sportelli "dedicati" ai richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria inseriti all'interno della rete territoriale locale.



All'interno di tutti i progetti esiste il servizio di mediazione linguistico culturale, ad eccezione di alcuni che hanno però la possibilità di appoggiarsi ai già citati sportelli.

Ad eccezione dello sportello dedicato (in cui il servizio viene direttamente prestato a favore dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria), negli altri progetti ad attivare più spesso il dispositivo di mediazione è l'operatore. Se a questo dato si somma l'attivazione da parte di specifici soggetti (in particolare il responsabile di progetto, il coordinatore del centro o l'assistente sociale) si arriva a quasi l'80% dei casi di attivazione da parte di soggetti singoli. In modo assolutamente minore è invece l'equipe di progetto che, in modo concordato, ne decide

l'attivazione.

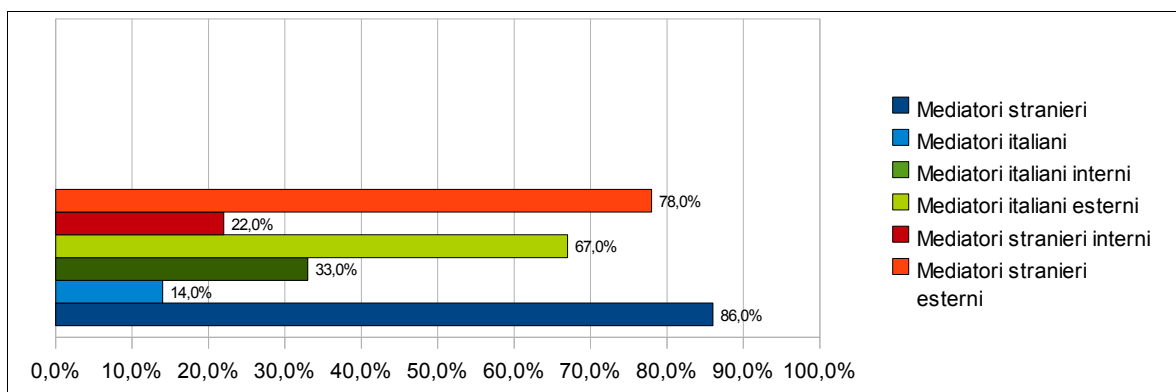


Il servizio di mediazione linguistico culturale è per la maggior parte un servizio “a chiamata” (60%) che si appoggia a mediatori “esterni” al progetto (78%).

Questo dato risulta di particolare interesse per comprendere l'organizzazione del servizio di mediazione all'interno dei progetti SPRAR presi a campione.

Il servizio di mediazione “a chiamata” risulta infatti di grande utilità perché risponde in ogni momento alle esigenze linguistiche del caso, e spesso, laddove il mediatore sia della stessa provenienza dell'utente, anche culturali. Limite di questa modalità di utilizzo del dispositivo può invece essere il follow up di casi specifici nonché l'instaurarsi di una proficua collaborazione lavorativa con l'equipe di progetto. È da evidenziare infatti che con il dispositivo a chiamata esiste maggiore possibilità di turn over di mediatori, variabile questa che può incidere sia sulla continuità del servizio offerto all'utente dallo stesso mediatore sia sull'instaurarsi della fiducia tra quest'ultimo e gli altri addetti ai lavori. Questo tema sarà ripreso di seguito nella parte dedicata all'accoglienza dei beneficiari.

L'86% dei mediatori che lavorano nello SPRAR sono stranieri. Di questi la maggior parte è un lavoratore “esterno” al progetto, non vi lavora quindi stabilmente. Il numero di mediatori italiani impiegati è invece molto più esiguo ma con maggiore incidenza di personale “interno”, quindi impiegato stabilmente all'interno del progetto.

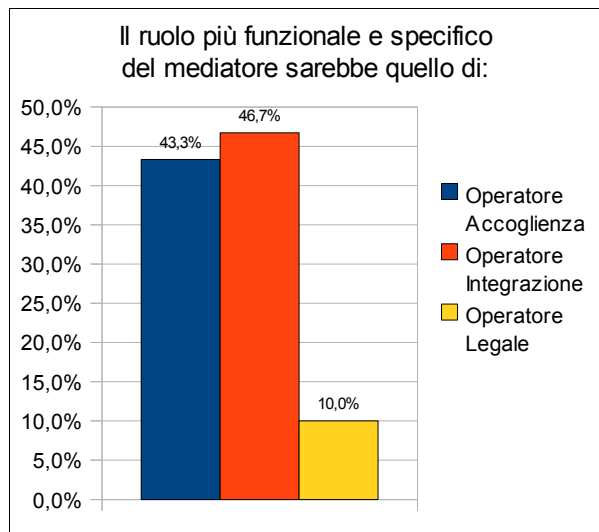
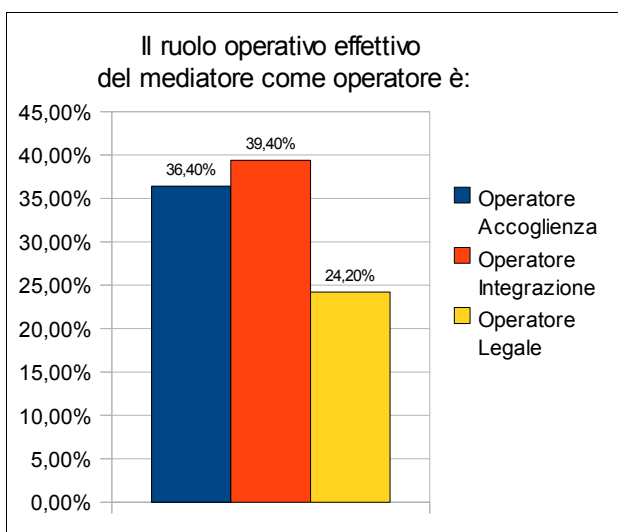


Dagli intervistati viene dichiarato che il mediatore è impiegato soprattutto come operatore di “integrazione” (39,4%) e di “accoglienza” (36,4%)<sup>59</sup>. In questo senso è significativo che gli venga riconosciuto un ruolo pari a quello dell’educatore e dell’assistente sociale (integrazione ed accoglienza sono riconosciuti come ambiti operativi anche di queste due figure con percentuali pressoché simili).

Quindi si può affermare che il mediatore linguistico culturale all’interno del Sistema è chiamato a supportare i medesimi processi seguiti da altri operatori, a fronte, però, di una modalità lavorativa più instabile. Di conseguenza può risultare spesso non inserito appieno nelle dinamiche di lavoro di équipe. Tale dato può essere confermato da un altro riscontro nelle interviste ai mediatori, in cui gli intervistati dichiarano per oltre il 40% di non partecipare appunto a riunioni di équipe.

Sempre se visto a confronto con il ruolo dell’educatore e dell’assistente sociale, il mediatore assume maggiore rilevanza nell’ambito legale, ambito di intervento spesso richiamato anche dagli operatori intervistati (cfr. par. 2.2). Infatti l’assistente sociale e l’educatore ricoprono il ruolo di operatore legale in percentuale minore rispetto al quella dichiarata nel caso del mediatore (rispettivamente per il 20% e il 15,6% contro il 24,2% del mediatore).

Va però notato tuttavia che di contro gli intervistati dichiarano che se dovessero realmente immaginare il ruolo più specifico e funzionale del mediatore, questo sarebbe più spesso nell’ambito dell’integrazione e dell’accoglienza, ma molto meno in quello legale. Di fatto, quindi, il mediatore ricopre attualmente questo ruolo più di quanto sia effettivamente desiderabile dai responsabili intervistati.



Questo fatto risulta esser molto interessante perché riporta ad un tema centrale della ricerca: ad oggi nello SPRAR il mediatore assume molto più spesso il ruolo di interprete piuttosto che di mediatore e questo è considerato per l’8,7% dagli intervistati un punto di debolezza.

Questa differenza risulta particolarmente evidente nel supporto offerto al beneficiario per la preparazione dell’audizione presso la Commissione per il riconoscimento dello status di rifugiato, cosa che induce direttamente ad una riflessione sull’utilizzo del dispositivo di mediazione in questo ambito: infatti mentre nelle Commissioni colui che è chiamato a svolgere il servizio è tenuto a tradurre fedelmente ciò che viene detto (rispettando appunto una regola dell’interpretariato), nello SPRAR la figura del mediatore e la prestazione professionale che egli può offrire risulta molto più

<sup>59</sup>Nelle interviste si chiedeva agli intervistati di collegare tre diversi ruoli, assistente sociale, educatore e mediatore, alle tre figure di operatori, ossia di accoglienza, integrazione e legale sulla base della propria realtà operativa di lavoro.

utile nella ricostruzione della storia personale in preparazione all'audizione. In questo caso (come anche nella fase di integrazione, come si vedrà di seguito), è necessario che i fraintendimenti che nascono normalmente da comportamenti determinati dalle diverse matrici culturali e nel confronto tra culture, siano gestiti positivamente e resi minimi. È chiaro che una "storia personale" costruita con minore attenzione nei confronti delle variabili di significato culturale può risultare distorta oppure non compresa appieno, con conseguenze molto importanti sulla vita del beneficiario. Proprio per questo il mediatore, che per professionalità è chiamato non solo a tradurre significati, ma a fare da ponte anche tra significati culturalmente connotati, risulta una figura altamente strategica.

Come sottolineato dagli intervistati, nella realtà lavorativa egli collabora nella fase legale con l'operatore nel 19,4% dei casi e ricopre invece direttamente il ruolo di operatore legale nel 14,3% dei casi. Il concetto di "terzietà" del mediatore, ossia il fatto che egli, in equidistanza e al di sopra delle parti coinvolte nel circolo comunicativo (operatore e utente) si attivi per fungere da "ponte" di collegamento, viene meno nel momento in cui egli ricopre contemporaneamente, sovrapponendoli, due ruoli: quello dell'operatore e quello del mediatore. Come si noterà, la modalità di impiego riscontrata in questo specifico ambito (ruolo complementare e/o ruolo direttamente ricoperto dal mediatore)<sup>60</sup> dà luogo a riflessioni e ad eventuali approfondimenti da parte degli addetti ai lavori sulle modalità di inserimento del mediatore in questo contesto, così centrale e delicato per lo SPRAR.

Il mediatore linguistico culturale assume, come detto, un ruolo realmente strategico perché trasversale a tutte le fasi che il beneficiario attraversa nel suo periodo di permanenza (come vedremo gli operatori intervistati confermano appunto la trasversalità della figura all'interno del sistema in ogni fase). Va però sottolineato che, come già accennato per le questioni legali, ogni ambito necessita di diverse modalità di impiego del mediatore, soprattutto perché il periodo di permanenza dei beneficiari nel sistema ha necessità di avvalersi di modalità proficue, mirate e possibilmente condivise dagli addetti ai lavori, dato che l'attività di mediazione incide notevolmente nel processo di inserimento del beneficiario, processo denso di avvenimenti e condensato in un lasso di tempo limitato (in media, come visto, 8 mesi) e in cui si ha necessità di definire (quantomeno di impostare) situazioni fondamentali di vario tipo (legali, alloggiative e lavorative).

Il mediatore viene impiegato in accoglienza in maniera complementare ad un altro operatore nel 25% dei casi. Con la stessa percentuale, ricopre direttamente il ruolo di operatore dell'accoglienza. In questo ultimo caso la triade comunicativa viene nuovamente a mancare per la metà delle volte in cui egli è impegnato nell'accoglienza.

È da notare che in questo caso se la percentuale delle risposte viene ponderata rispetto al servizio di mediazione presso lo "sportello dedicato" rientrante nel campione di progetti, è proprio in questo contesto che la triade comunicativa è maggiormente presente. È quindi ipotizzabile, al di là di quanto in prima istanza si sia portati a pensare, che è proprio nelle sessioni di mediazione presso gli sportelli, piuttosto che nei progetti, che la triangolazione viene più spesso rispettata. Questo porta a pensare che anche all'interno del progetto, laddove il servizio di mediazione venisse gestito in modo da "canalizzare le utenze", ci potrebbero essere maggiori possibilità di riuscita di tutte le sessioni di mediazione. "Canalizzare" vorrebbe dire, in questo caso, smistare gli utenti secondo le esigenze linguistiche affinché essi possano usufruire dell'operato di mediatori con competenze nelle lingue corrispondenti.

Se è indubbio che l'incidenza nel budget dei progetti (questione di fatto richiamata dagli intervistati

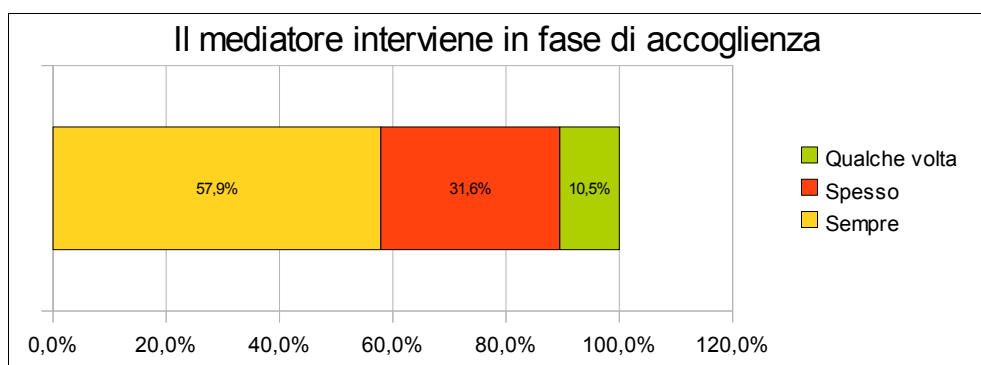
---

<sup>60</sup>La domanda chiedeva specificamente di evidenziare quali ruoli ricopre il mediatore in modo diretto oppure come figura complementare ad altro operatore, cfr. strumenti allegati.

come possibile causa della carenza del servizio di mediazione) potrebbe essere una importante variabile nel contesto appena delineato, va sottolineato come nel processo di inserimento del beneficiario nel contesto socio-culturale, il poter disporre di un supporto di mediazione che non sia “su specifica richiesta” e che non implichi tutto l'iter della richiesta di un servizio a chiamata, potrebbe rendere più fluido e senza soluzione di continuità tutto il processo di inserimento. Non di secondaria importanza potrebbe, inoltre, essere l'impatto psicologico di chi ha consapevolezza di poter disporre costantemente di un servizio senza dover inoltrare una richiesta specifica (in alcuni casi è bene tenere conto anche di eventuali difficoltà dell'utente come la vergogna o la reticenza nella richiesta di un servizio personalizzato, o la difficoltà ad ammettere di “non avere capito”, cosa assolutamente superabile se si è in presenza di un servizio permanente, quindi “a disposizione”, ed erogato da un interlocutore immigrato con cui è più facile trovare empatia e sentirsi a proprio agio). In questo senso è possibile pensare che nell'ottica del lungo periodo, il servizio di mediazione se fisso e canalizzato per esigenze linguistiche, potrebbe avere un impatto maggiormente positivo sul servizio offerto dallo SPRAR e in definitiva una ricaduta sulle risorse economiche disponibili, perché laddove maggiormente strutturato potrebbe andare a ridurre i costi della “chiamata”, con un servizio di maggiore “qualità”. Da sottolineare che nei costi del servizio a chiamata spesso sono compresi i costi dello spostamento del mediatore, intaccando risorse che potrebbero invece essere utilizzate proprio per l'espletamento del servizio.

A questo proposito alcuni progetti dichiarano di disporre di un servizio fisso supportato dalla modalità “a chiamata”: questa strutturazione operativa potrebbe rispondere maggiormente alle esigenze del Sistema e del beneficiario, perché alternare il servizio fisso con la modalità a chiamata risponde sicuramente a tutte le possibili esigenze di mediazione culturale espresse dall'utenza SPRAR.

Per la maggior parte degli intervistati il mediatore interviene sempre nella fase di accoglienza.



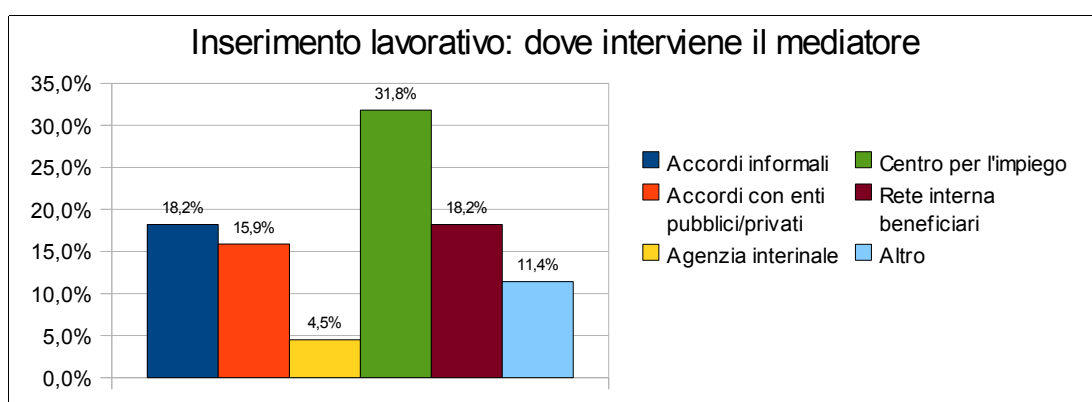
Tale fase è quindi considerata cruciale e la presenza del mediatore è ritenuta importante in quanto le regole del sistema implicano il preciso rispetto di alcuni impegni che non possono essere derogati e che possono in taluni casi essere motivi di uscita anticipata dal Sistema, ossia prima dei limiti di tempo previsti. In particolare sono gli operatori, come vedremo di seguito, che sottolineano tale aspetto e anche i mediatori confermano il dato affermando di svolgere spesso attività di informazione sulle regole del sistema. Se consideriamo che le questioni attinenti alla sfera di comunicazione interculturale hanno in questo senso un peso importante (le regole non possono subire variazioni “di tipo culturale” a piacimento del beneficiario in quanto sono appunto “regole” comuni a tutti i beneficiari) è pur vero che sia le regole dello SPRAR che i servizi che da esso vengono erogati sono i medesimi (cioè ciò che il Sistema può realmente offrire non subisce enormi variazioni in riferimento alla collocazione territoriale del progetto). Dovrebbero quindi essere promosse e/o valorizzate quelle modalità informative sulle regole e sulla strutturazione del Sistema

di protezione, che pur non escludendo il mediatore dall'ambito di accoglienza (in quanto anche "l'accogliere" è una fase importante e delicata) possano però uniformare e semplificare tale momento in funzione di una maggiore spendibilità del mediatore nell'ambito di integrazione, momento in cui il Sistema diviene il punto di collegamento con il "mondo al di fuori". La fase di integrazione rappresenta infatti la continuità del Sistema, è il momento in cui si giunge ad un punto di collegamento tra l'accoglienza e il suo proseguimento, ossia il reale e duraturo inserimento nel nuovo contesto di vita.

Incontri di accoglienza collettivi, se pianificati, possono essere gestiti con la presenza di interpreti, oppure operatori competenti in lingue veicolari e supportati dal mediatore, laddove vi sia presenza di lingue rare, oppure di matrici culturali che necessitano di approfondimento.

Per tale fase potrebbero inoltre essere consegnate ai beneficiari facili pubblicazioni/brochure multilingua, che potrebbero poi nel tempo essere modificate a seconda delle esigenze linguistiche e che contengano, oltre alle regole del Sistema, la legislazione di riferimento utile al beneficiario.

Nella ricerca particolare attenzione è stata posta nell'approfondimento della fase di integrazione, in particolare nell'inserimento lavorativo ed alloggiativo.



Per ciò che concerne l'inserimento lavorativo, il mediatore interviene soprattutto nei rapporti con il centro per l'impiego, svolgendo soprattutto attività di accompagnamento (66,7%). Il suo intervento è spesso programmato (75%) e svolto dai mediatori interni (58,3%).

In questo caso se i mediatori esterni sono più spesso stranieri, si può supporre che il mediatore che interviene in questo contesto, se figura interna e quindi stabile, sia un mediatore italiano.

Tralasciando la questione formativa, che sarà ripresa di seguito nell'analisi delle interviste ai mediatori, ciò che fa di un mediatore un buon mediatore è sicuramente una specifica competenza linguistica associata ad una buona capacità di mediazione a livello culturale.

È difficile che lingue "rare" siano patrimonio di molti italiani e il livello di mediazione culturale è più proficuo laddove la conoscenza delle culture altre sia effettiva grazie alla conoscenza "diretta".

Inoltre il vissuto di un'esperienza "migratoria", rielaborata e "controllata" al fine di evitare un'eccessiva immedesimazione con l'altro, che è parte del circolo comunicativo che il mediatore si trova a dover gestire, appare spesso come base fondante dell'empatia necessaria per svolgere positivamente tale attività.

Per cui laddove si approfondisca e si "metta sul tavolo" l'integrazione sociale e lavorativa, essenziale per qualsiasi migrante che si ritrovi a dover compiere un percorso di inserimento in una realtà che sarà, nel caso dei rifugiati, difficilmente contrattabile (impensabile il ritorno nel paese di origine che si è dichiarato essere "persecutorio", oltre ai vincoli temporali rigidi che impediscono al richiedente di trasferirsi in altri paesi se la pratica non è andata a buon fine) la componente di mediazione culturale diviene più importante ed essenziale;



questa è la situazione in cui si trova il rifugiato rispetto alla comunità di accoglienza: egli è “colui che deve mettere in questione quasi tutto ciò che ai membri del gruppo di cui egli è entrato a far parte sembra fuori questione” [...] deve affrontare un vero e proprio “terremoto identitario” di portata globale. La fuga dal suo paese provoca necessariamente la crisi della sua identità personale, sociale e culturale. Il rifugiato si trova di fronte all'improbabile compito di accettare la *morte simbolica* del proprio gruppo di origine e alla necessità di ricomporre il proprio sé perduto durante il processo di separazione traumatica che accompagna ogni migrazione forzata.

(Fiorella Rathaus in *Rifugiati. Vent'anni di storia del diritto d'asilo in Italia*, a cura di Cristopher Hein, cit. in bibliografia; corsivo e virgolette dell'autore)

Ciò che è in gioco è la rimodulazione della propria vita ed è chiaro che un mediatore egli stesso migrante, con una conoscenza ed esperienza approfondita della vita reale nel paese di provenienza, possa riuscire forse più spesso a cogliere maggiori sfumature e maggiori punti di contatto per raggiungere il suo interlocutore e condurlo in modo positivo all'accettazione del nuovo contesto di vita.

Laddove esiste una rete interna di beneficiari che supporta l'inserimento lavorativo di altri beneficiari, il mediatore funge soprattutto da informatore (33,3%) ed orientatore (25%). Tale veste si inserisce all'interno di una attività in un certo senso spontanea, in quanto il mediatore si fa in questo caso portavoce di istanze di supporto all'ingaggio lavorativo. Tale momento pare quindi quasi essere quello in cui la comunità immigrata, o la comunità di beneficiari SPRAR, si sostanzia tramite l'appoggio dato “all'altro”, tramite il mutuo supporto. In questo contesto il mediatore interviene in modo programmato ed è spesso un mediatore esterno (62%).

Strutturare maggiormente questo tipo di servizio attraverso modalità fisse potrebbe avere una duplice prospettiva positiva: da una parte rinsaldare i legami, spesso sfilacciati, dei immigrati promuovendo il concetto di mutualità tra le parti e saldando il rapporto con una nuova comunità che renda “meno traumatico” l'inserimento in una realtà nuova, dall'altro creare un circolo comunicativo positivo in cui il sistema si sorregga anche grazie anche all'apporto dato dagli stessi beneficiari. Anche in questo caso il “collante”, il ponte, è la figura del mediatore, la cui funzione travalica enormemente il suo mandato di servizio e che potrebbe in questo caso essere potenziata.

Solamente un caso riporta un'attività in cui il mediatore potrebbe essere impegnato in un passaggio cruciale: quello di ricostruzione delle competenze dei beneficiari. Si può pensare che laddove il mediatore risulti invece elemento essenziale per promuovere la rete interna dei beneficiari e con modalità maggiormente strutturate, possa supportare, insieme all'operatore, la delicata fase di ricostruzione delle competenze.

In questo modo l'empowerment dei soggetti beneficiari sarebbe duplice: promozione del rapporto di supporto interno tra beneficiari in relazione all'inserimento lavorativo, di pari passo con la promozione della ricostruzione delle competenze. In questo senso l'empowerment dei soggetti si valuta sia sul fronte psicologico personale (“posso appoggiarmi ad altre persone che come me sono implicate nelle medesime logiche migratorie”) che sulle proprie competenze, e quindi sulle capacità personali di recuperarle dopo il cambiamento di vita e il trauma che normalmente ne consegue.

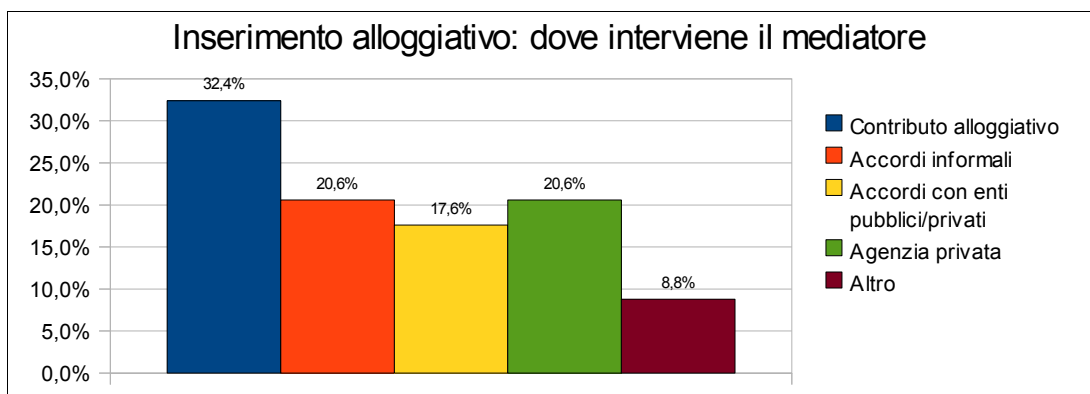
Quando invece il mediatore interviene negli accordi di tipo informale, quali quelli diretti datore di lavoro/beneficiario, il servizio di mediazione consiste prevalentemente nell'accompagnamento (45,4%) e nell'informazione (36,4%). In questi casi non esiste una omogeneità nella tipologia di impiego: il servizio di mediazione è parimenti svolto in modo occasionale, oppure programmato, da mediatori interni o esterni al progetto (quindi probabilmente proprio su richiesta di bisogni specifici).

Laddove il mediatore intervenga in accordi con enti pubblici o privati, è stato riscontrato che avviene prestando il proprio servizio in modo occasionale (50%), come mediatore esterno (60%) che svolge soprattutto attività di supporto all'operatore e orientamento al beneficiario (33%). In

questo caso è però difficile pensare ad interventi del mediatore strutturati e permanenti, in quanto l'offerta di lavoro è estemporanea, per cui è più logico concludere che la mediazione a chiamata sia effettivamente in questo caso la modalità più indicata.

Il mediatore interviene invece pochissimo nel rapporto con le agenzie interinali e per la quasi totalità dei casi interviene come mediatore esterno, quindi su chiamata.

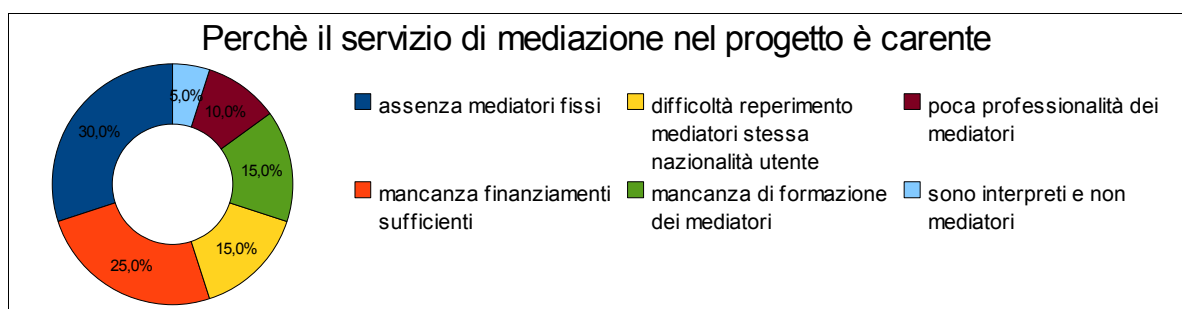
Nella fase relativa all'integrazione alloggiativa, il mediatore interviene soprattutto nel conferimento del contributo prestatato dallo SPRAR.



In questo caso interviene attraverso attività di informazione (54,5%) e interpretariato (27,3%). Il più delle volte si fa ricorso ad un mediatore esterno (50%), che lavora sia in modo occasionale che programmato. Laddove potesse essere contemplato un servizio fisso a cadenze prestabilite, tale servizio potrebbe esservi inglobato ed essere gestito in modo più snello, quindi nel lungo periodo con minori investimenti di risorse (un servizio fisso canalizzato per tipologia linguistica potrebbe occuparsi di gestire direttamente sia le questioni lavorative che alloggiative).

A seguire il mediatore è presente negli accordi informali, dove svolge il servizio in modo programmato (71,5%) tramite l'attività di interpretariato (42,8%). Nel rapporto con agenzie private interviene in modo programmato ed esterno (57,1%) e presta attività di informazione (33%), interpretariato ed orientamento (22%). In modo minore il mediatore è invece presente in accordi con enti pubblici e privati, dove presta il proprio servizio in modo occasionale (60%) e svolge attività di interpretariato (42,8%) ed informazione (28,6%). Da notare in questo contesto la sproporzione del servizio per "interpretariato" che fa pensare che tali eventuali attività potrebbero essere gestite anche da operatori con competenze linguistiche di lingue veicolari, ricorrendo al servizio di mediazione in quei casi maggiormente problematici o particolari per cui si renda necessario il supporto di un mediatore culturale straniero.

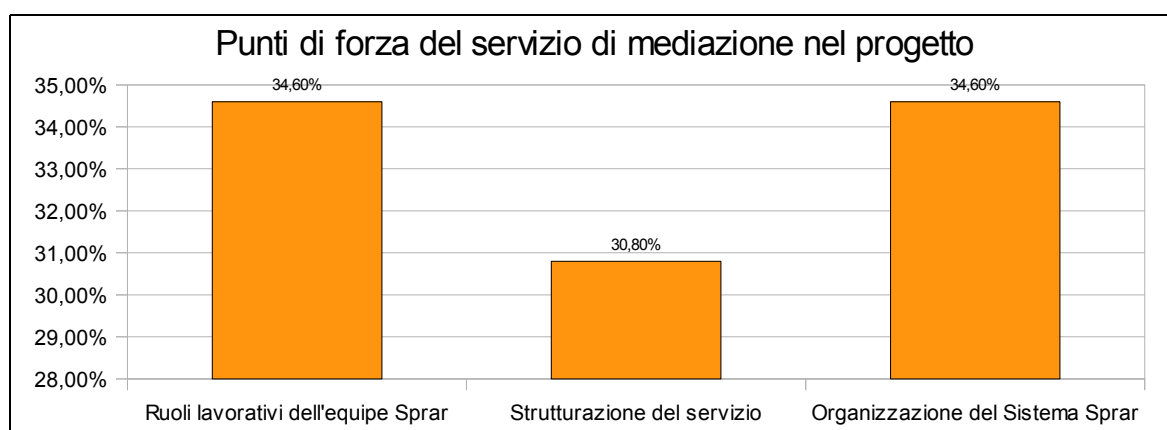
I responsabili degli enti tendono a pensare che il servizio di mediazione nel progetto sia carente (78,6%). Questo soprattutto perché non sono presenti mediatori che offrono il servizio con modalità fisse e per la mancanza di finanziamenti sufficienti a garantirne la presenza costante.



Come si approfondirà di seguito e come è già stato in parte evidenziato, il servizio di mediazione non può essere lasciato al caso o all'eventuale "chiamata", ma necessita spesso di una programmazione ben definita in cui "sprechi" e "ritorni" siano valutati non nel breve, ma nel lungo periodo e in cui l'investimento iniziale possa essere recuperato dalla "snellezza" delle procedure acquisibili nel tempo. Ciò significa in altri termini che il servizio di mediazione non è un dispositivo che con una "chiamata" risolve "tutto e subito", ma è il risultato di una programmazione che tiene conto del livello di ritorno qualora diventi un dispositivo più stabile e che si basa su programmazione e una strutturazione delle attività.

Per ciò che concerne i punti di forza del servizio di mediazione, questi vengono valutati dagli intervistati:

- in riferimento ai ruoli dell'equipe lavorativa del progetto;
- rispetto all'organizzazione dello SPRAR in quanto "Sistema";
- in base alla strutturazione del servizio.

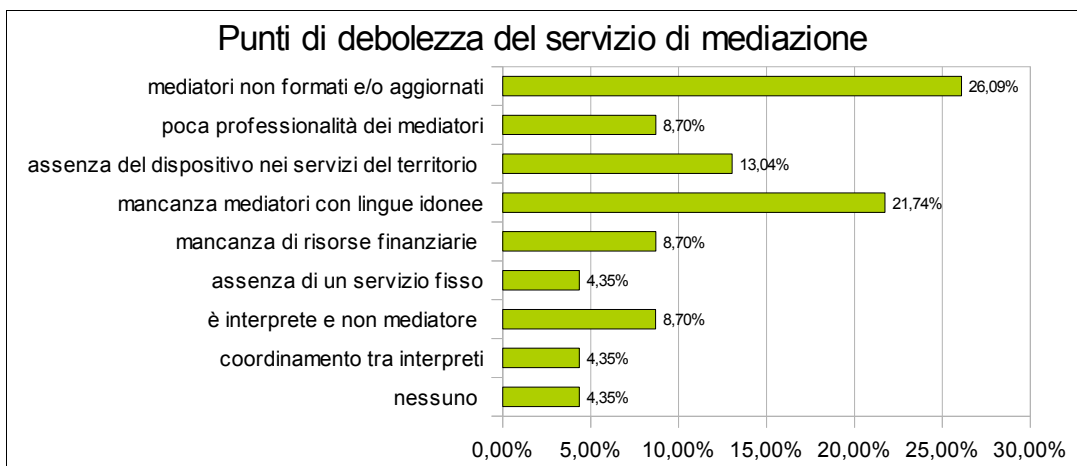


Nel primo caso punto di forza sarebbe la professionalità dei mediatori e l'importanza del lavoro di equipe (11,5%). Un ruolo quindi ben definito del mediatore in concomitanza con una definizione specifica del suo campo di intervento (di approccio e supporto nell'accoglienza ma maggiormente strutturato nell'integrazione) e il suo inserimento come figura stabile nell'equipe di lavoro, che svolge il servizio per l'obiettivo comune del Sistema, è già in parte contemplata nella "mente degli enti committenti" del servizio di mediazione.

Nel secondo caso si sottolinea che il servizio di mediazione avvicina il beneficiario allo SPRAR (27%). Il ruolo del mediatore, quindi, se definito e condiviso dagli attori che gestiscono il Sistema a livello nazionale e territoriale, diviene patrimonio comune e punto di collegamento tra il Sistema/progetto e i beneficiari.

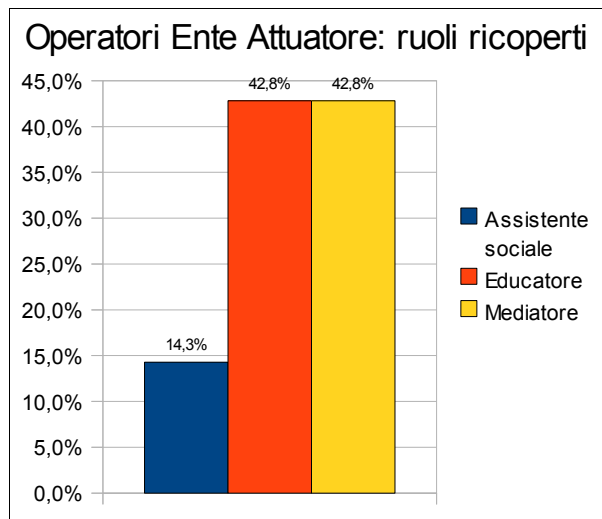
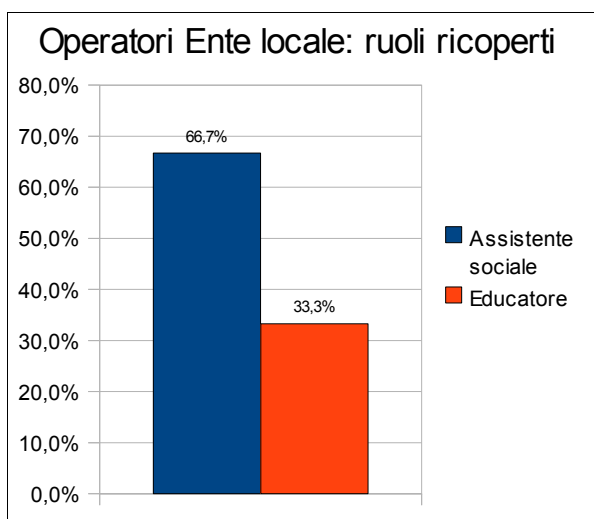
Rispetto alla strutturazione del servizio, il punto di forza sarebbe invece l'impiego di figure fisse, in questo caso sia di interpreti che di mediatori (19,2%). In questo senso è bene però sempre tenere a mente le differenze esistenti tra queste due figure e capire in che modo entrambe possono essere proficuamente impegnate nel servizio.

I punti di debolezza sono da addebitarsi a cause esterne al progetto per la mancanza di reperimento di lingue idonee per il servizio, dato da collegare con un altro punto di debolezza importante riscontrato: la non adeguata professionalità dei mediatori e la loro mancanza di aggiornamento e formazione.



In questo senso è ipotizzabile anche la formazione di ex ospiti, che sarà trattata nei paragrafi successivi e che potrebbe rivestire una importante risorsa per il Sistema anche all'interno della fase di integrazione lavorativa.

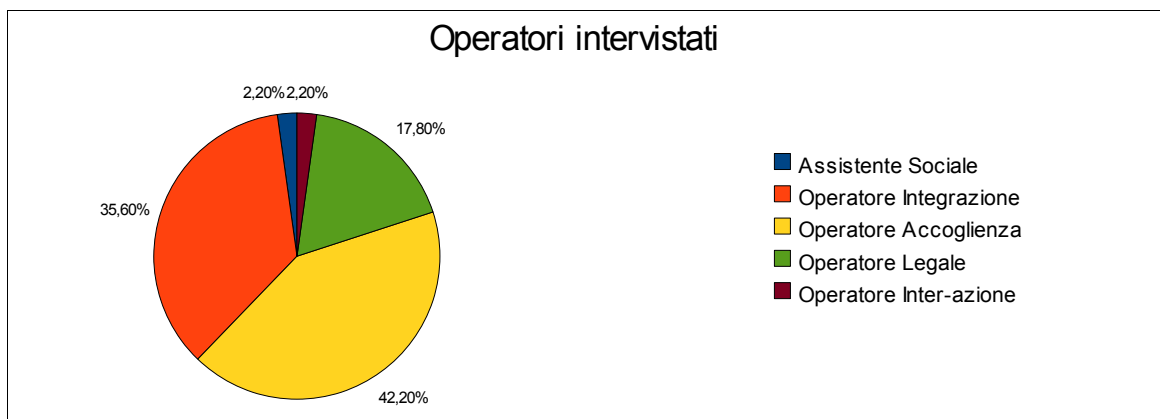
Nella metà dei progetti del campione sono impegnati a livello lavorativo anche alcuni operatori dell'ente locale che cooperano con le associazioni del terzo settore territoriali per la gestione del servizio erogati dallo SPRAR. Nello specifico si riscontrano in media 2 operatori dell'ente locale che lavorano presso il progetto per 8 ore a settimana. Laddove esista quindi un'equipe di lavoro mista ente locale/terzo settore, l'ente locale offre più spesso figure impegnate nel ruolo di assistente sociale ed educatore, mai come mediatore. Il terzo settore sembra in questo caso essere invece il referente incaricato della responsabilità di gestione del servizio di mediazione.



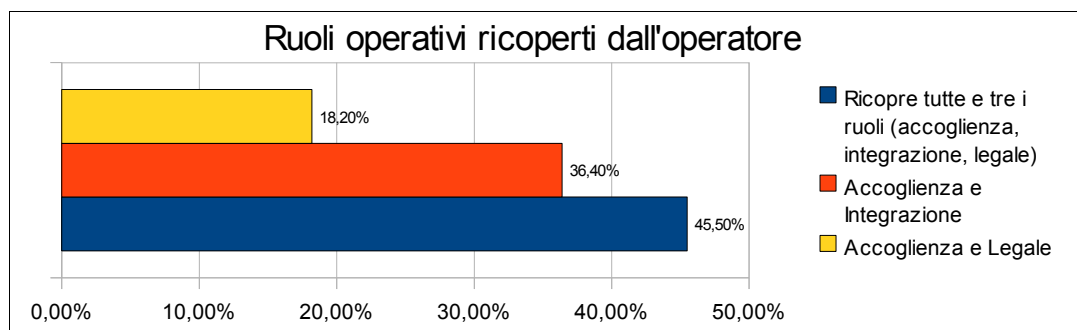
## 2.2 La prospettiva degli operatori

Il campione è costituito da 29 interviste tutte somministrate sul campo.

Gli intervistati sono per la maggior parte operatori dell'accoglienza e operatori per l'integrazione. In modo minore sono operatori legali. In due soli casi l'intervistato è un assistente sociale e un operatore che si definisce "di inter-azione".



In quasi la metà dei casi l'operatore ricopre però operativamente tutti e tre i ruoli (accoglienza, integrazione, legale). A seguire ricopre sia il ruolo di operatore di accoglienza che di integrazione, e infine, in modo minore, quello di operatore di accoglienza e legale.

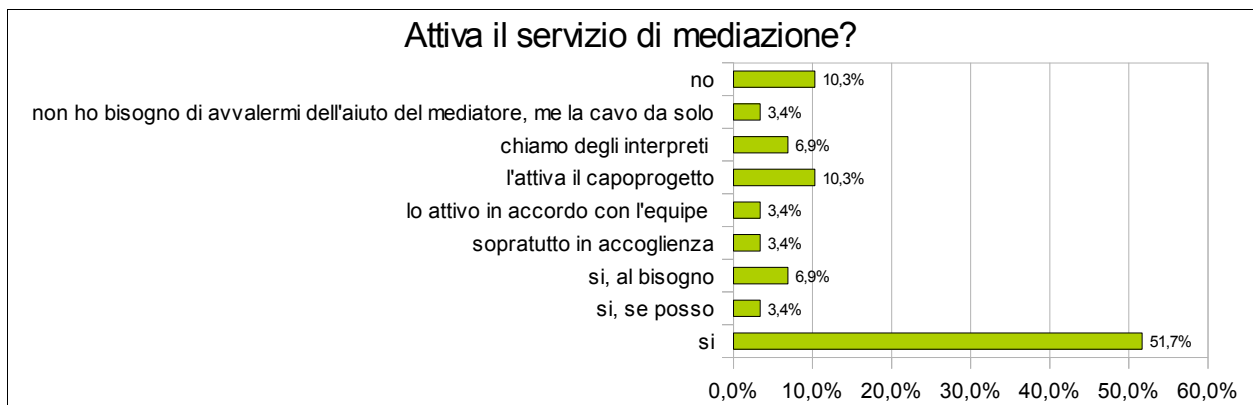


Tale distinzione risulta molto importante per comprendere il target con cui il mediatore è impegnato nella fase lavorativa. Se vengono presi ad esempio i ruoli degli operatori così come visualizzati nel campione, si può pensare che quasi nella metà dei casi egli lavori con operatori che hanno esperienza concreta e trasversale in tutte le fasi in cui il progetto interviene a favore dei beneficiari.

Nella maggior parte dei casi l'operatore attiva direttamente il servizio di mediazione e solo nel 3,4% lo fa in accordo con l'equipe, dato questo, che conferma quanto riscontrato nelle interviste somministrate al personale degli enti, da cui risulta che spesso è la decisione di un singolo ad attivare il servizio.

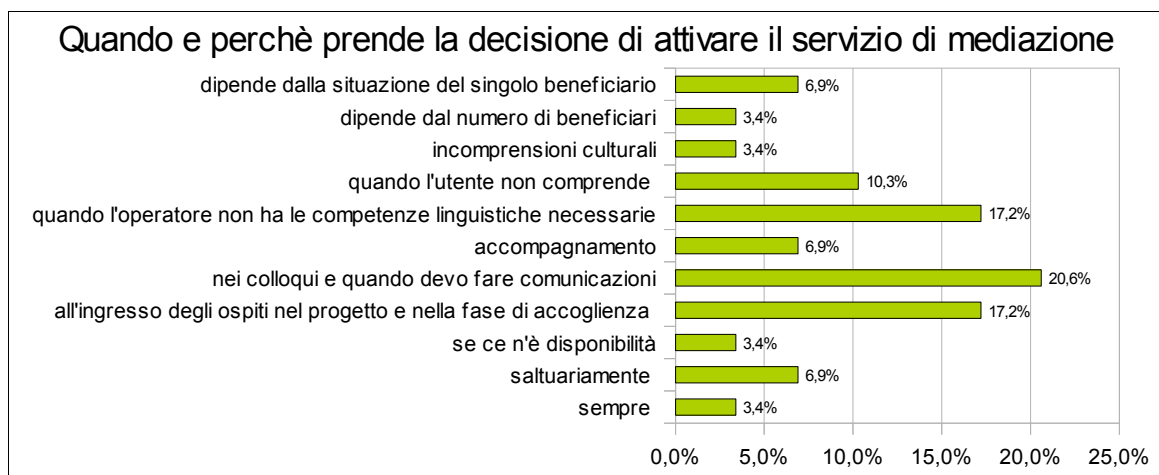
Alcuni operatori dichiarano inoltre di richiedere il servizio di interpreti piuttosto che di mediatori e in tre casi è stato riscontrato l'utilizzo dei beneficiari del Sistema per attività di mediazione. In

alcuni casi sporadici, gli intervistati dichiarano di non aver bisogno di avvalersi del mediatore.



Gli operatori attivano il servizio soprattutto all'interno dei colloqui e per fare comunicazioni, nella fase di ingresso del beneficiario nel sistema e nella fase di accoglienza. Nel 12,7% dei casi nella fase di preparazione delle audizioni della Commissione, argomento già trattato precedentemente. In modo assolutamente minore il servizio viene attivato per l'accompagnamento del beneficiario o a seguito di una incomprensione di tipo culturale.

Viene sottolineato come il contributo del mediatore vada spesso a ricoprire ruoli di interpretariato perché l'operatore non ha le competenze linguistiche necessarie, oppure perché il beneficiario non comprende. In questo caso si inserirebbe il bisogno comunicativo relativo alla lingua cosiddetta "rara" per l'impossibilità dell'operatore di intraprendere un colloquio con l'utilizzo delle lingue veicolari. Anche se l'operatore ha competenze di lingue diverse dalle veicolari, può verificarsi spesso il caso in cui non riesca a raggiungere delle eventuali "forme dialettali" (è nota, ad esempio, la differenza tra l'arabo classico e i diversi dialetti parlati nel Maghreb e nel Mashreq).



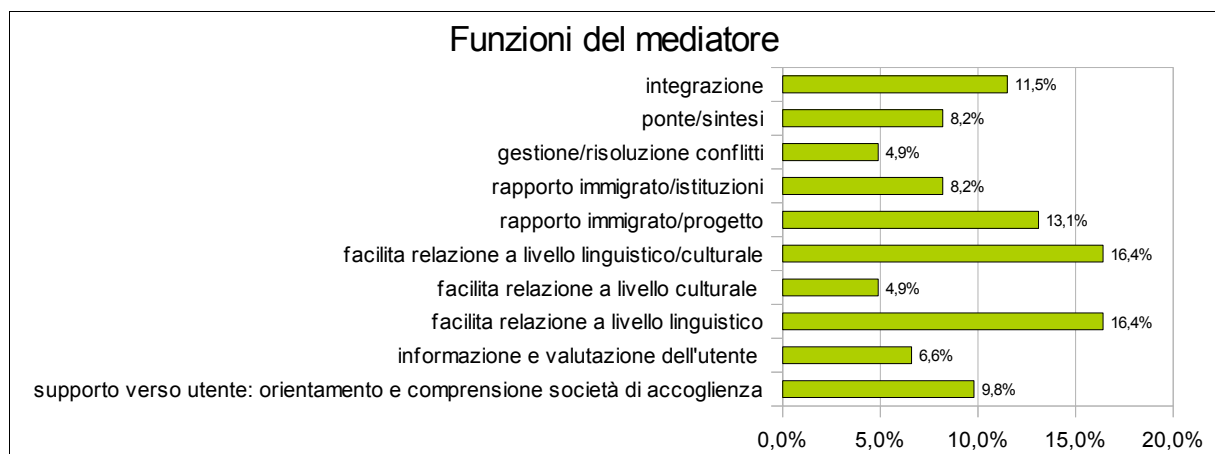
Tali dati confermano che il dispositivo di mediazione sembra essere utilizzato sostanzialmente a livello linguistico e per offrire un servizio di tipo informativo. Inoltre il fatto che il servizio sia attivato poco nell'accompagnamento, induce a pensare che esista uno sbilanciamento tra fronte informativo e dell'accoglienza, a scapito delle cosiddette fasi di "integrazione", come rilevato anche dai dati degli enti. Se l'inserimento del beneficiario deve andare a buon fine e se all'uscita dal Sistema egli deve almeno in parte aver risolto le questioni alloggiative e lavorative, sarebbe utile utilizzare maggiori competenze del mediatore anche in questo contesto. Tali interventi nulla toglierebbero al processo di "autonomia" del beneficiario, ma semplicemente diventerebbero punto di snodo di alcune problematiche culturali, che se non risolte, rischiano di intralciare tale percorso.

Come infatti è già stato accennato, l'inserimento lavorativo di un richiedente e titolare di protezione internazionale ed umanitaria non solo è condizionato da dinamiche di riadattamento radicale ad una nuova realtà, ma anche dalle visioni e concezioni culturali del lavoro, nonché dai ruoli lavorativi ricoperti nel paese di origine e alle relative competenze. Ad esempio, in alcuni casi il problema dell'eventuale frustrazione derivante dal "declassamento lavorativo", potrebbe essere risolto più facilmente se gestito con il supporto di un mediatore straniero che, in virtù della propria passata esperienza di migrante, riesca ad intercettare eventuali punti di forza sia psicologici che culturali che il beneficiario potrà spendere per valorizzare le sue competenze, migliorando così il livello di motivazione ed identificazione anche in lavori differenti rispetto a quelli da lui precedentemente svolti. L'organizzazione del lavoro si fonda infatti sulla suddivisione di funzioni e ruoli lavorativi a cui corrispondono anche potere e legittimazione riconosciuti ai vari soggetti che sono coinvolti nelle attività lavorative. Tutto ciò si traduce spesso in un organigramma. Nell'inserimento lavorativo, quindi, il quadro personale del beneficiario deve essere letto ed analizzato sotto il profilo professionale, ma anche sotto il profilo culturale. Per fare un esempio concreto di cosa si intenda, si riporta la concezione dell'insegnante all'interno del mondo arabo, figura considerata di enorme prestigio, al pari di un genitore. Spesso l'insegnante può addirittura assumere in pieno le veci di quest'ultimo (è noto come all'interno dell'ambito scolastico spesso l'assenza dei genitori stranieri venga interpretata dai docenti italiani come segno di mancanza di interesse, mentre al contrario è nel mondo arabo sinonimo di grande fiducia nei loro confronti).

Risulta in questo caso evidente che una persona dotata di tale prestigio e potere legittimato socialmente nella cultura di origine, con grande capacità decisionale, avrà notevoli difficoltà ad adattarsi ad una nuova realtà in cui tale riconoscimento non esiste o viene del tutto sottovalutato e dove non inoltre la facoltà di assumere alcun potere decisionale. Proprio per questo (anche se non sempre si tratta di casi limite come quello riportato) la nuova attività lavorativa, fondamentale per la vita del beneficiario e per il suo inserimento sia culturale che sociale, deve poter tenere conto sia delle "vecchie competenze" che delle concezioni culturali ad esse sottese, e deve essere gestita in modo tale che un eventuale "declassamento" non diventi chiusura e non accettazione della nuova realtà.

Contrattare condizioni di lavoro che tengano conto di tutto ciò risulta particolarmente difficile per chi non abbia vissuto personalmente l'esperienza migratoria. È proprio in questo senso che l'impiego del mediatore come "agente di recupero delle competenze del beneficiario" e come supporto nella fase di avviamento al lavoro diventa estremamente importante.

È interessante riportare cosa pensano gli operatori del mediatore, in particolare delle sue funzioni all'interno dello SPRAR. A livello generale, essi si dividono tra chi pensa che supporti la comunicazione tra loro e il beneficiario solo a livello linguistico oppure sia a livello sia linguistico che culturale. Solo in alcuni casi viene sottolineato il suo ruolo come "ponte" o come "sintesi" fra realtà culturali differenti.



Questo ultimo aspetto, quello di ponte/sintesi, è invece molto importante perché si fonda proprio sul concetto di intercultura come approccio che dovrebbe determinare il rapporto tra immigrato ed istituzioni in realtà di immigrazione come quella italiana (a meno che non si voglia propendere per una visione che vede il fenomeno migratorio come “momentaneo” o “temporaneo”). Definire il mediatore come “ponte” significa considerarlo promotore di una convivenza sociale in cui due realtà culturali, in grado di incontrarsi e riconoscersi reciprocamente, possano arricchirsi vicendevolmente nel rispetto reciproco e nell'accettazione della cultura altrà senza necessariamente dover rinunciare al valore della propria.

L'attività di mediazione, laddove finalizzata e contemporaneamente alla comprensione linguistica e culturale, promuove quindi sia la relazione interculturale che la comunicazione tra le parti. Infatti, i due livelli (quello linguistico e quello culturale), se tenuti insieme, consentono appieno di attuare proficuamente la funzione della mediazione, che rischia altresì di essere incompleta qualora sia presente un solo aspetto, oppure di ridursi a mero interpretariato (rischio che è stato già preso in considerazione ma che sarà approfondito anche nell'analisi delle interviste ai mediatori).

Come si evidenzia nel grafico sopra riportato, il 13,1% degli intervistati ritiene che il mediatore promuova il rapporto tra il beneficiario e il progetto. Se mettiamo a confronto questa risposta con quelle precedenti, c'è da notare che mentre nel primo caso l'accento è posto sul rapporto personale e diretto tra l'utente e il beneficiario (laddove egli è facilitatore tra operatore e beneficiario), e quindi sul “servizio”, nel secondo caso il suo inserimento promuove il rapporto con il “Sistema”<sup>61</sup>.

A seguire, in ordine di importanza, viene sottolineata la funzione del mediatore nel promuovere i percorsi di integrazione dei beneficiari e per orientarli e aiutarli nella comprensione della società di accoglienza.

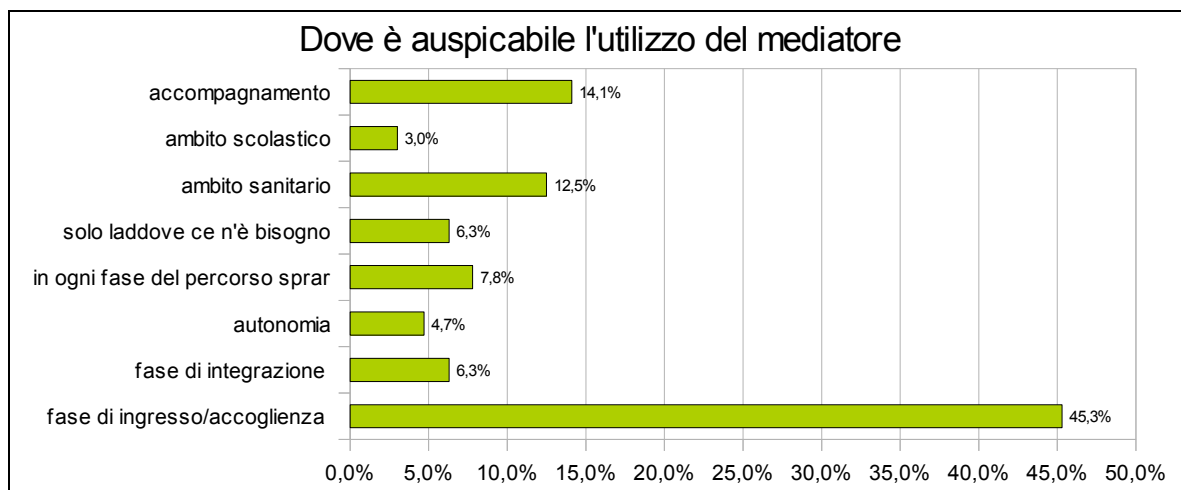
Viene sottovalutato il suo ruolo come facilitatore delle relazioni a livello culturale (in sintonia con quanto riportato sopra per la figura di “ponte”) e nella gestione e risoluzione dei conflitti; riportato ma anch'esso sottovalutato, il suo ruolo nel raccogliere informazioni sull'utente e “fare una valutazione complessiva del caso”. Da sottolineare che quest'ultima attività risulta molto complessa ed è quindi difficile da gestire per chi svolge il servizio in modo occasionale, se non a rischio di banalizzazioni o peggio ancora di errori di valutazioni. Ma è sicuramente una attività molto importante per chi lavora a stretto contatto con utenti stranieri che supporta il processo di inserimento poiché consente di attivare azioni mirate ed individualizzate. È infatti noto che in molti contesti il mediatore interagisce con l'operatore di turno (soprattutto in ambito sanitario, psicoterapeutico per chi ha vissuto traumi, o ancora nel caso di minori) sia prima che dopo il colloquio, proprio per analizzare insieme il caso che si ha di fronte e promuovere la buona riuscita

<sup>61</sup>Tale differenza tra “servizio” e “sistema” è da tenere a mente perché sarà ripresa alla fine del capitolo per evidenziare la riflessione che scaturisce dall'analisi delle interviste ad operatori e responsabili di enti gestori.



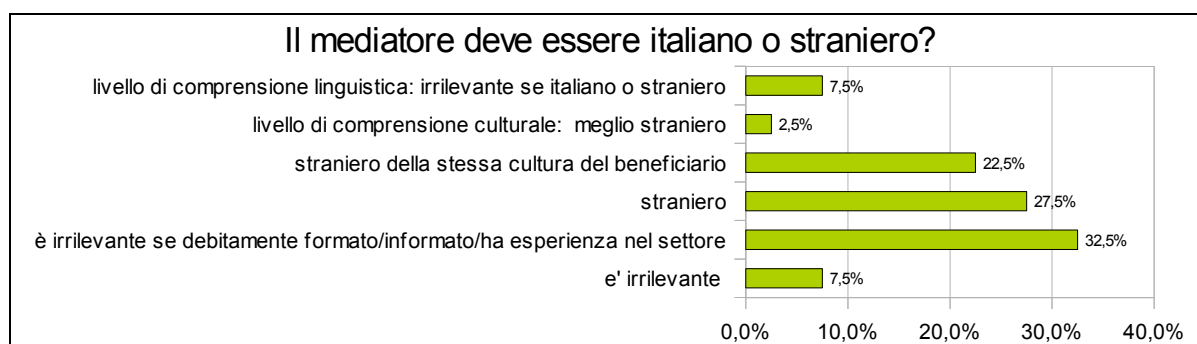
della mediazione e la gestione positiva del caso. Il mediatore risulta inoltre fondamentale, nella gestione dei conflitti (attività, che come vedremo nelle interviste agli stessi mediatori, non rientra spesso fra quelle da lui supportate), laddove un reiterato o non superato conflitto a livello culturale rischia di ingigantirsi, di deteriorare, di intralciare le dinamiche relazionali e sociali del beneficiario col contesto in cui è inserito.

Gli operatori intervistati pensano che l'utilizzo del mediatore sia maggiormente auspicabile nella fase di ingresso e di accoglienza, in modo minore nell'accompagnamento e nelle questioni sanitarie. Le fasi di integrazione, come il percorso di autonomia e l'ambito scolastico, sono anche qui considerati di minore importanza.



Un aspetto trova gli operatori in disaccordo, ossia la nazionalità del mediatore, verso la quale le opinioni rispecchiano due distinte visioni:

- se il mediatore è debitamente formato e ha esperienza nel settore è irrilevante che sia italiano o straniero;
- è preferibile che il mediatore sia straniero o addirittura della stessa cultura del beneficiario.



Rispetto alla formazione, come vedremo di seguito, molto spesso non basta avere una formazione "in aula". Il mestiere del mediatore si impara sul campo, con la pratica, tant'è che moltissimi percorsi formativi comprendono la formazione sia in aula e sia sul campo, e più si passa ad un modello professionalizzante di livello superiore più la pratica sul terreno diventa importante. In questo contesto è opportuno sottolineare il ruolo della formazione universitaria nel contesto italiano, così come riportato dalla recente documentazione in materia<sup>62</sup>. Se è indubbio che esistano ottimi

<sup>62</sup> Ministero dell'Interno, dicembre 2009, op. cit. in Bibliografia

corsi di laurea in mediazione culturale, questi hanno principalmente due limiti: la sottovalutazione della pratica sul terreno e l'inaccessibilità da parte di stranieri sia per il mancato riconoscimento dell'equipollenza dei titoli di studio che per le difficoltà economiche che un periodo di studi protratto (quale quello necessario per conseguire una laurea) comporta per migranti aspiranti mediatori, che si vedono costretti a procrastinare oltre il tollerabile l'inizio dell'attività lavorativa remunerata.

È quindi lecito pensare che sia funzionale far coesistere due livelli di mediazione, questione già citata a proposito del ruolo di facilitazione del mediatore nel rapporto operatore-utente/beneficiario e qui di seguito affrontata: il livello di "servizio" e quello di "sistema"<sup>63</sup>.

Quello di servizio è il lavoro concreto e dettagliato che si svolge sul campo, con le persone, e nella quotidianità di supporto per l'accesso ai servizi, essenziale affinché le attività dei progetti SPRAR funzionino.

Quello di sistema è un livello che potrebbe ricongiungersi a quanto già sottolineato quando si faceva riferimento alla necessità di avviare forme di "educazione della committenza": è promuovere la mediazione gestendo la strutturazione del servizio e prendendo decisioni chiave e tarate sul proprio contesto, sapendo utilizzare il dispositivo in modo proficuo e valutandone potenzialità e limiti.

L'opinione che il mediatore debba essere della stessa cultura del beneficiario, ci ricollega invece a quanto già espresso dai gestori degli enti territoriali a proposito della carenza del servizio per mancanza di mediatori con lingue/culture idonee e della comprensione linguistica e culturale tra operatore-utente/beneficiario. Dire che è mediatore migliore colui che proviene dalla stessa cultura dell'utente può non essere sempre vero. Infatti, in alcuni casi è addirittura fuorviante quando l'immedesimazione del mediatore nell'utente è eccessiva e crea delle disfunzioni al servizio. Se il mediatore è figura "terza", tale deve rimanere, e non può per mandato sbilanciarsi da una delle due parti. Per cui a monte è necessaria una buona formazione che lo aiuti su questo versante. Inoltre è spesso richiesta al mediatore la conoscenza di lingue veicolari per permettergli di intervenire anche in contesti in cui non sia parlata la sua lingua madre. Ciò che in questo caso il mediatore può offrire, ossia il valore aggiunto rispetto ad un mediatore di nazionalità italiana, è il suo vissuto migratorio, già spesso citato. Qualora invece si sottolinei esclusivamente il fattore linguistico, come già accennato, il rischio è quello di identificare la mediazione nel mero interpretariato, funzione diversa e meno complessa. È chiaro che nel caso dell'interpretariato la nazionalità del mediatore sia veramente irrilevante, in quanto non incide sulla prestazione linguistica del suo operato.

A detta degli intervistati, i maggiori benefici dell'impiego del mediatore sono:

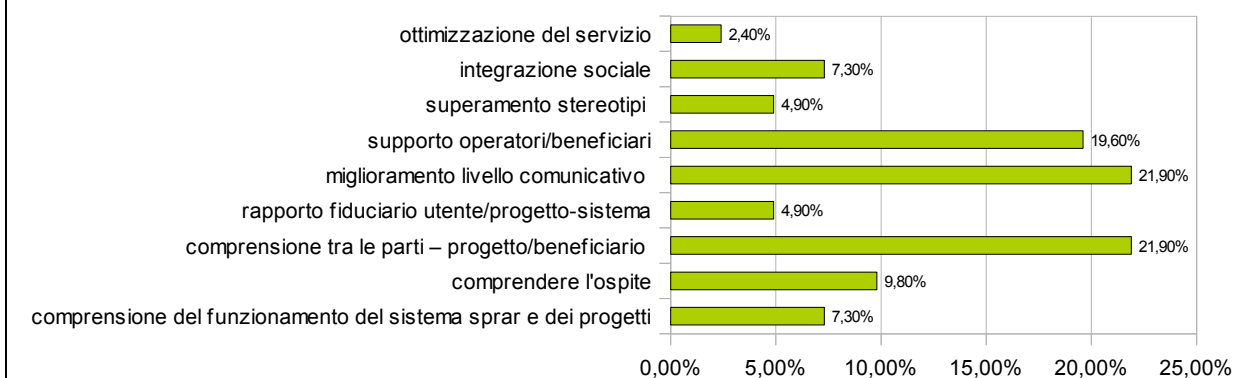
- mutua comprensione fra beneficiario e parti in causa (progetto/SPRAR), instaurazione di un rapporto di fiducia tra il beneficiario e il progetto/Sistema SPRAR e supporto alla comprensione del funzionamento del Sistema stesso e dei suoi progetti;
- miglioramento del livello comunicativo.

Minore importanza viene data all'ottimizzazione del servizio, al superamento degli stereotipi, alla promozione dell'integrazione sociale, in linea con quanto già ampiamente espresso in precedenza.

---

<sup>63</sup> Nelle interviste si fa riferimento (come spesso anche nel testo) a Sistema in quanto SPRAR, ma in questo caso viene a parola viene utilizzata riferendosi a un'organizzazione generale di livello superiore.

### Benefici dell'impiego del mediatore

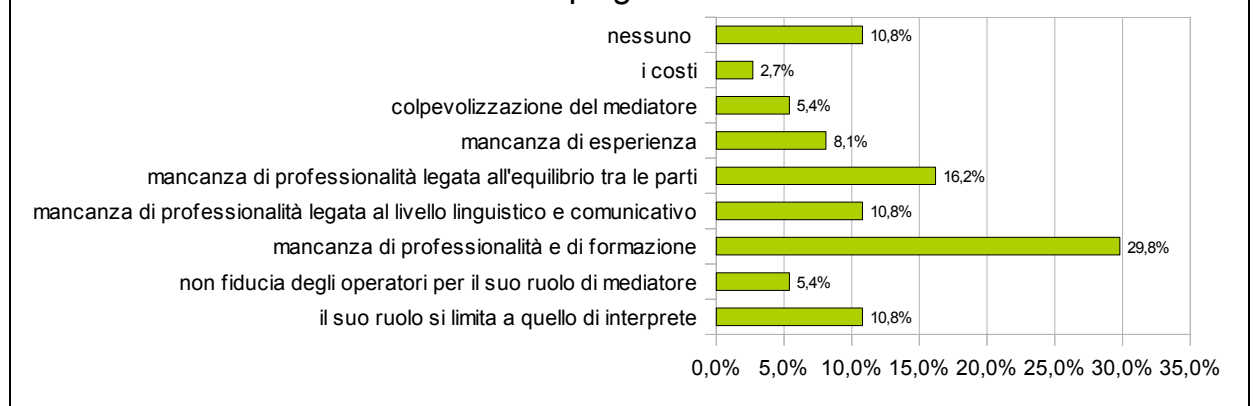


I limiti possono essere riassunti in:

- mancanza di professionalità e formazione, spesso dettata da un “squilibrio” a favore di uno dei due attori coinvolti nel processo di comunicazione in cui il mediatore è appunto chiamato a mediare oppure legata alla scarsa conoscenza e gestione sia del livello linguistico che comunicativo;
- riduzione del ruolo del mediatore a quello di mero interprete.

Interessante notare il fatto, sottolineato da alcuni intervistati, che se qualcosa “va storto con l'ospite” esiste il rischio di una eccessiva colpevolizzazione del mediatore, ossia che egli ne divenga il capro espiatorio.

### Limiti dell'impiego del mediatore



La mancanza di professionalità è un punto molto delicato, perché in un mestiere complesso come quello del mediatore l'improvvisazione può essere veramente dannosa e avere ripercussioni a lungo termine. Data proprio la delicatezza della situazione dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, diviene particolarmente importante concentrare le energie in funzione di una mediazione che più che di “quantità” sia di “qualità”, anche perché per tali persone come dice Fiorella Rathaus *“i vissuti drammatici del recente passato si intrecciano e si riattualizzano con quelli che anche il presente spesso propone, con l'inevitabile conseguenza di un aggravamento delle situazioni già compromesse o con l'emergere di situazioni fino ad allora rimaste in equilibrio precario. Possono affiorare allora segnali di una sofferenza più profonda e fin lì solo intimamente vissuta. L'impossibilità di essere parte di una realtà percepita come soverchiante, estranea ed estraniante, rende spesso intollerabile far fronte ai dolorosi sentimenti di perdita [...]”* (Fiorella Rathaus, ibidem, pag. 8).

La mancanza di equidistanza del mediatore dalle parti del circolo comunicativo, che disattende uno dei principi deontologici fondanti della professione, è causato il più delle volte proprio dalla mancanza di formazione e di rielaborazione del proprio vissuto migratorio, laddove i mediatori siano immigrati. Se a questo si associa una mancanza di esperienza (l' 8,1% degli intervistati

sottolinea questo aspetto), tale ruolo rischia di diventare molto spesso quello di difensore o portavoce della propria comunità etnica<sup>64</sup> o della comunità degli immigrati in genere, con la conseguenza che invece che essere promotore di dialogo e comprensione interculturale, sostiene visioni e interessi di parte, svolgendo funzioni incompatibili con la mediazione. È chiaro che il difensore, portavoce, rappresentante delle Comunità ha un ruolo chiave nella società, ma tale ruolo non va assolutamente confuso con quello del mediatore, che svolge un ruolo di “ponte” con il compito di promuovere le pari opportunità di accesso, le relazioni interculturali e per mandato deontologico non parteggia per alcuna delle due parti in causa.

Nella parte finale dell'intervista viene proposta un'importante distinzione, a prima vista assolutamente banale: quella tra mediatore culturale e mediazione culturale. Per quanto questa domanda possa apparire superficiale e ridondante, spesso tale distinzione non è di poco conto.

Per la maggior parte degli operatori il mediatore è un punto di collegamento tra persone e tra mondi diversi, un anello di congiunzione, una cerniera tra due realtà che favorisce il dialogo e la comprensione tra persone e culture diverse (50%). Nel 20% dei casi, è invece una figura che supporta l'utente sotto diversi aspetti (conoscenza della nuova realtà, funzionamento struttura e regole, canale di comunicazione tra lui e il mondo esterno). Solo nel 16,7% dei casi è un professionista con specifiche caratteristiche e conoscenze, con una *mission* precisa, che tramite la sua professionalità, evita ostacoli e traduce bisogni ed aspettative da ambo le parti e che promuove integrazione ed autonomia sociale degli immigrati.

Alla richiesta di una definizione di mediazione culturale viene risposto che essa altro non è che il servizio prestato dal mediatore (61,5%). Se ciò è assolutamente vero, va sottolineato come il dispositivo della mediazione culturale non può poggiare esclusivamente sulle spalle e sulla responsabilità del solo mediatore. Come ricordato per gli enti, il dispositivo della mediazione culturale necessita di una elaborazione e di una riflessione concertata all'interno del Sistema SPRAR, in cui venga individuato cosa ci si aspetta dal servizio di mediazione, chi “materialmente” deve offrire e prestare tale servizio, quali sono gli obiettivi (comuni) che ci si prefigge. È chiaro che per riconoscerla come funzione di sistema, la mediazione deve poggiare anche sul riconoscimento della figura del mediatore, del suo ruolo, delle sue funzioni, della sua professionalità.

La mediazione culturale ha quindi più livelli da tenere in considerazione, come prima accennato: il livello di “sistema” e quello di “servizio”. Questi due livelli devono necessariamente essere in collegamento l'un con l'altro. Come a dire che non esiste mediazione di servizio laddove non ci sia una pianificazione a livello di sistema (sarebbe come un “servizio senza basi”), altrimenti il servizio sarebbe lasciato al caso e con regole e obiettivi non condivisi. Appare evidente che il livello di Sistema è quello individuato alla fine del paragrafo precedente, ossia una gestione del dispositivo che sia concertato a livello centrale e territoriale e finalizzato all'individuazione di un protocollo comune che individui obiettivi e aspettative del e sul servizio, ruoli e competenze, modalità di gestione del dispositivo. Il livello di servizio è quello operativo, quello sul campo, che segue e partecipa alla realizzazione di quanto il protocollo ha individuato, che lo sostanzia e lo attiva.

Quattro parametri possono riassumere quanto fino a qui è stato riportato:

- efficacia
- efficienza
- adattamento
- integrazione

Efficacia (quanto il servizio raggiunge gli obiettivi prefissati): è necessario stabilire gli obiettivi che ci si pone con il servizio di mediazione e valutarne poi i risultati. Ciò significa che la mediazione

---

<sup>64</sup>Questo aspetto è stato sottoposto e vagliato nelle interviste ai mediatori, con risultati molto interessanti che vedremo di seguito.

deve seguire alcune indicazioni, che sono come già detto dipendenti della *mission* del Sistema SPRAR. Questo si tradurrà in un livello operativo chiaro che ne individui fasi di inserimento, ruoli operativi, standard formativi e modalità di gestione di fasi complesse, laddove queste intervengano. In questa fase è opportuno individuare delle modalità di ritorno del servizio effettuato, ossia degli strumenti che ne rilevino i risultati non solo a livello quantitativo ma anche qualitativo.

Efficienza (rapporto costi/benefici, risorse/azioni): ossia stabilire il rapporto tra le risorse impiegate, o quelle che si decide di impiegare, e quanto raggiunto con il servizio. In altre parole le risorse impiegate devono essere messe a confronto con i risultati ottenuti, come detto quantitativi ma anche qualitativi.

Adattamento (grado di conformità e adattabilità dell'azione alle caratteristiche qualitative del bisogno): è necessario stabilire, e in seguito analizzare, il rapporto esistente tra la domanda di mediazione nel Sistema (e in questo senso che "tipo" di mediazione, se linguistico culturale oppure essenzialmente di interpretariato) e l'offerta messa in campo dalla rete territoriale. Questo risulta utile se valutato anche in base all'effettiva offerta di mediazione non solo presso i progetti SPRAR, ma anche presso i servizi istituzionali/pubblici territoriali.

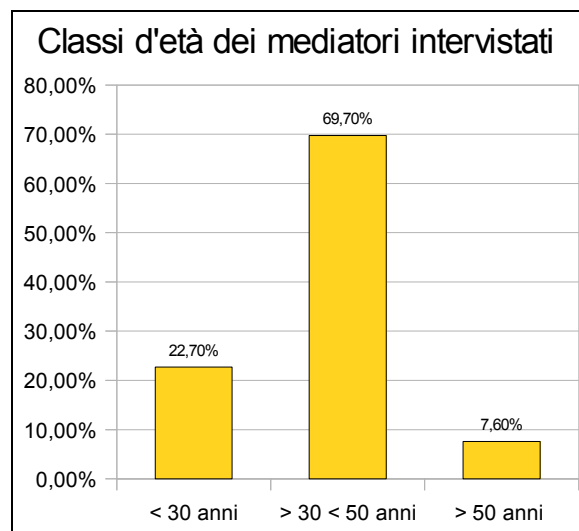
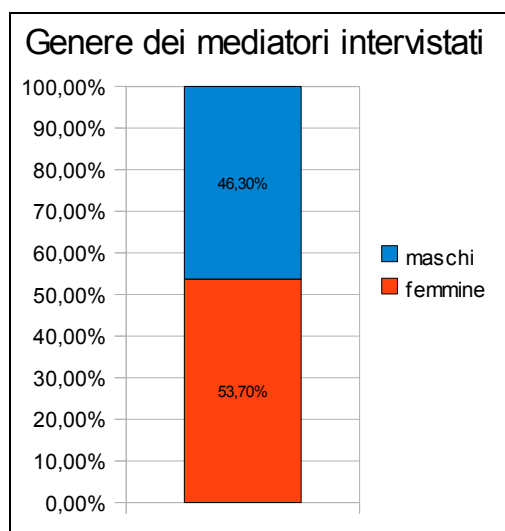
Integrazione (organicità del servizio di mediazione all'interno del Sistema): è necessario inoltre valutare il tutto in un'ottica di reciproco adeguamento tra il livello centrale e periferico del Sistema, ossia la rete territoriale, e non ultimo il rapporto tra le stesse reti territoriali, identificate come sub-unità di cui il sistema stesso è composto. Tale processo dà conto del livello di integrazione esistente tra le parti della struttura organizzativa dello SPRAR nell'offerta del servizio di mediazione.

In questo contesto la formazione e la tipologia formativa che si vogliono mettere in atto (esattamente come e chi materialmente dovrà svolgere il servizio di mediazione) dipendono da decisioni condivise prese a livello di Sistema SPRAR in generale e l'obiettivo del servizio non potrà prescindere da tale attività di concertazione.

## 2.3 la prospettiva dei mediatori

Il campione è composto da 67 interviste somministrate sul campo.

L'età media dei mediatori intervistati è di 38 anni. I mediatori intervistati sono quasi equamente suddivisi per genere. Ad una analisi maggiormente approfondita sui dati anagrafici, si evidenzia che la maggior parte dei mediatori rientra nella classe d'età compresa tra i 30 e i 50 anni.

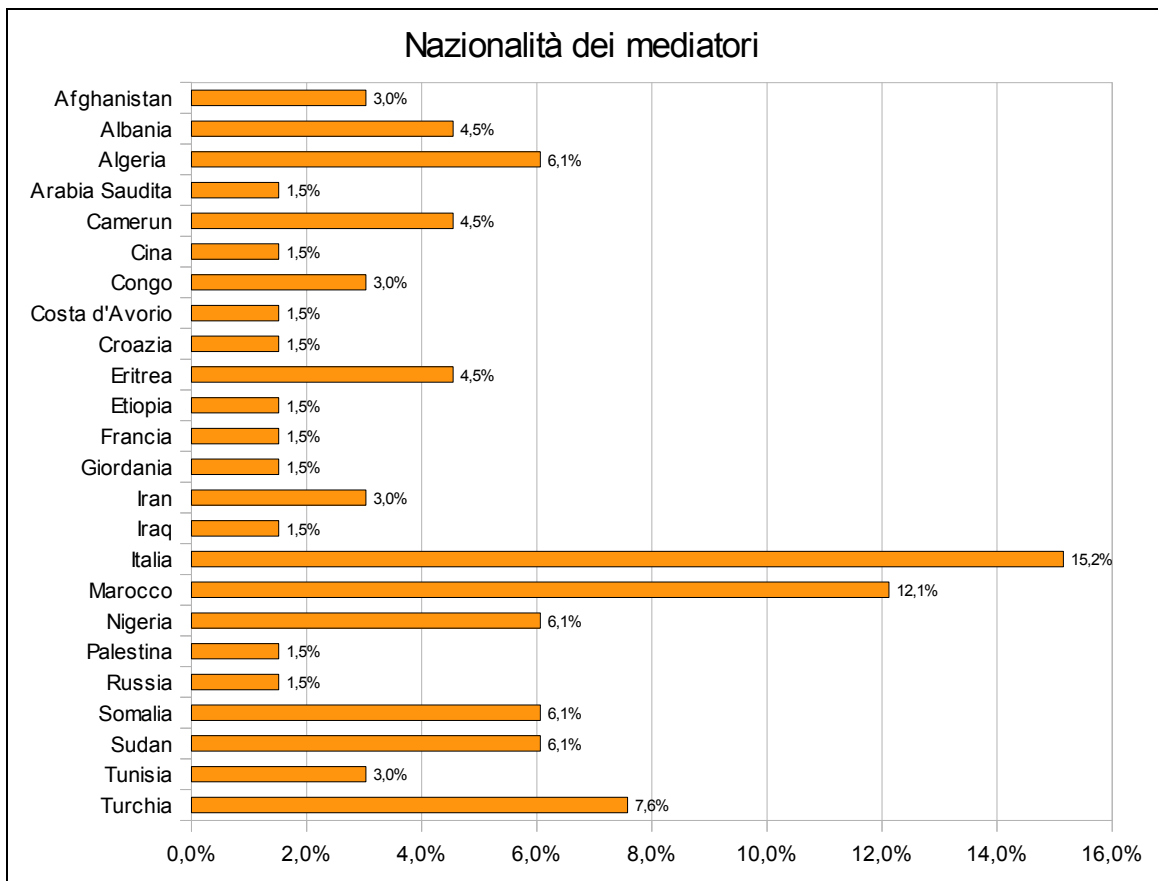


In questa stessa fascia d'età c'è una preponderanza di donne (63%, contro il 37% di uomini). Nella fascia giovanile, ossia sotto i 30 anni, e in quella più matura, oltre i 50, c'è invece una preponderanza di uomini (rispettivamente il 60% e l'80% dei soggetti del campione).

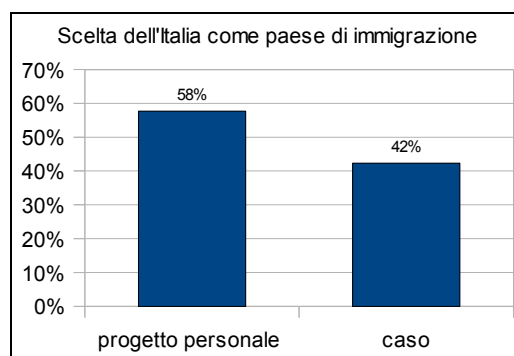
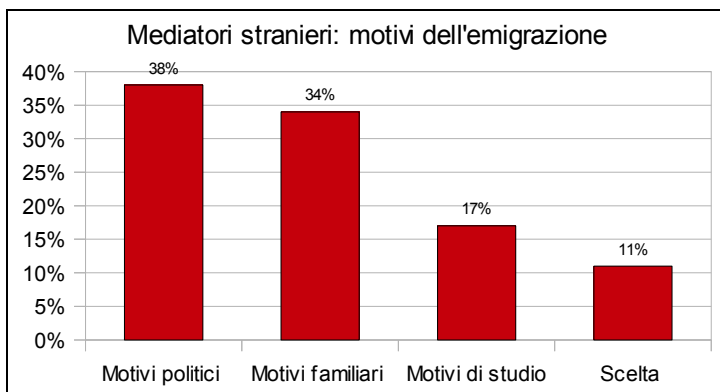
E' interessante analizzare singolarmente gli estremi dell'età anagrafica dei mediatori: la mediatrice più anziana è una donna somala di 61 anni che lavora al nord Italia, laureata, con cittadinanza italiana e che dice di essere venuta in Italia per un progetto personale. Il più giovane ha 18 anni, è un ragazzo afgano attualmente presente nel sud Italia come beneficiario dello SPRAR, non dichiara se sia arrivato in Italia per caso o per progetto personale. Questi specifici casi fotografano i cambiamenti sia del fenomeno migratorio sia dei processi di integrazione nel contesto socio-culturale italiano e i diversi bisogni di mediazione in riferimento a specifici territori.

L'85% dei mediatori intervistati è straniero<sup>65</sup>. Sono state riscontrate nazionalità di 24 paesi, quasi equamente distribuite, salvo la concentrazione di italiani, maggiore nazionalità riscontrata, e marocchini. A seguire, ma in modo minore, sono presenti mediatori turchi, somali, sudanesi, nigeriani, camerunesi ed eritrei. L'11% degli stranieri intervistati ha nazionalità italiana, tutti gli altri hanno la cittadinanza del paese di origine.

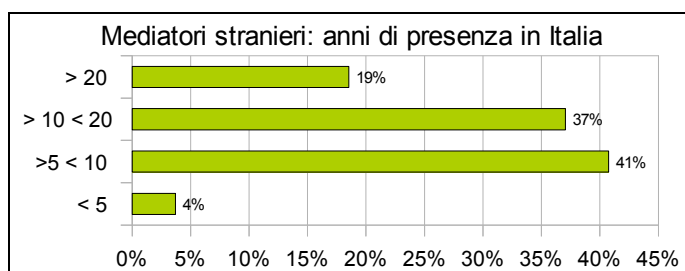
<sup>65</sup>Questo dato conferma la rappresentatività del campione preso in esame, confermando il dato emerso dalle interviste agli enti in cui i mediatori stranieri sono attestati all'86%.



La maggior parte dei mediatori stranieri dichiara di essersi spostato per motivi politici e familiari. Solo una piccola parte per studio o per scelta. Oltre la metà dice di essere arrivato in Italia a seguito di un progetto personale, i rimanenti vi sono arrivati per caso. La maggior parte non ha precedenti esperienze di migrazione in altri paesi (81%) e dice di trovarsi bene a lavorare in Italia (78%).

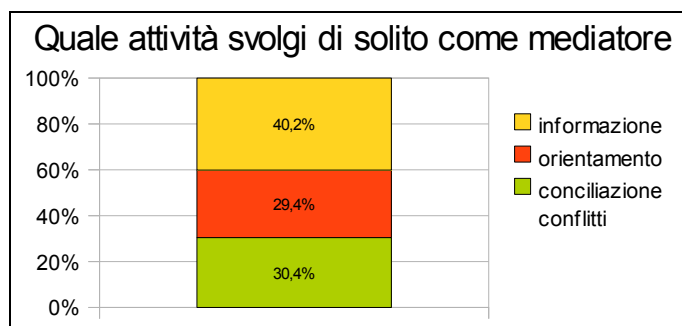


In media sono presenti in Italia da 13 anni. Solo una piccola parte vi è da meno di cinque anni o da più di venti, tutto il restante si situa nella fascia intermedia, ossia di quelli presenti dai cinque ai venti anni, quindi nella maggior parte dei casi con una lunga esperienza migratoria.

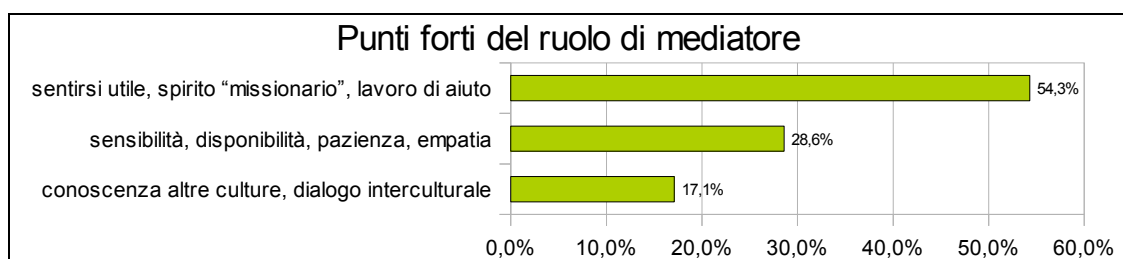


Per quasi il 60% degli intervistati il mediatore deve essere straniero, per il restante questo è un problema irrilevante.

Le attività svolte dal mediatore sono soprattutto di informazione e di orientamento, nel resto dei casi intervengono nella gestione dei conflitti.



Oltre la metà dice di svolgere questa attività perché gli viene esplicitamente richiesto, ma anche perché è nella propria indole (52,2%). Il mediatore che lavora nello SPRAR non solo ha coscienza e consapevolezza del ruolo che svolge e dove e per chi lo svolge, ma in alcuni casi *“il mediare” fa parte della propria indole personale; è un aspetto del proprio carattere e segno di predisposizione verso gli altri, oppure è empatico rispetto ai processi che lui stesso ha vissuto.* Stando alle interviste, i mediatori dichiarano infatti che punto forte del ruolo è *la soddisfazione e la gratificazione nello svolgere un lavoro di “aiuto” per l’altro, il sentirsi utile, oltre al riconoscimento che per svolgere tale lavoro bisogna avere sensibilità, disponibilità, pazienza, empatia, ossia quelle caratteristiche relazionali di mediare e di ascoltare.* Il lavoro come mediatore viene sentito quindi come un lavoro di grossa valenza sociale.



Ciò rappresenta sicuramente un enorme patrimonio per lo SPRAR, che ha ad oggi tra le mani enormi potenzialità da poter canalizzare e formare in modo positivo e propositivo. In effetti ciò che appare evidente al ricercatore nell’analisi dei dati e nella lettura di ogni specifica intervista, è che anche l’esperienza di ex beneficiari del Sistema potrebbe tradursi in una valorizzazione delle competenze sicuramente cruciale, non solo nell’ottica della mediazione linguistico culturale, ma anche nei dispositivi messi in atto per l’integrazione lavorativa.

Per ciò che concerne il primo punto, cioè la valorizzazione nell’ottica del servizio di mediazione, è noto come già citato in precedenza, che l’esperienza di vissuto migratorio incide molto spesso nell’empatia e nell’ascolto dell’altro: doti, competenze e capacità assolutamente non trascurabili per la figura del mediatore. La capacità di presa di distanza dal proprio vissuto emozionale relativo alla migrazione, ossia all’elaborazione della propria esperienza, deve però necessariamente tradursi in un approccio positivo con la nuova realtà di vita.

Il fatto che mediatori sentano la propria attività lavorativa come un aiuto è senz’altro un aspetto positivo, ma è un aspetto da cui iniziare per acquisire ulteriore professionalità. Se tale propensione



diviene spirito di “missione”, senza adeguati strumenti alla base che permettano una sorta di “presa di distanza”, c’è un enorme rischio di burn-out, ossia esiste l’eventualità che l’eccessivo carico emotivo e psicologico possa non essere gestito. La sindrome del burn-out è evidenziata nelle attività lavorative di “aiuto”<sup>66</sup> e nel caso del mediatore (soprattutto laddove egli sia straniero), il carico psicologico diventa plurimo: rivive le emozioni della migrazione, capisce la difficoltà di chi ha “perso” una parte di sé e si sente ancora più alieno dalla realtà se le sue aspettative sono disattese. Il rischio è quindi l’eccessiva immedesimazione nell’altro: non gestire la carica emozionale ed empatica, soprattutto per chi propende verso l’aiuto dell’altro, rischia di degenerare e di far diventare i problemi dell’ “utente” propri problemi personali, non riuscendo più a discernere tra la propria vita e quella dell’altro. Se la carica empatica è quindi il punto forte dell’attività del mediatore, specialmente per l’immigrato che ha la possibilità di comprendere appieno molti aspetti della persona che ha di fronte, va sottolineato che qualora egli non sia preparato a gestire la giusta distanza tra la sua vita e le problematiche dell’altro, questa stessa propensione rischia di diventare veramente dannosa sia per il mediatore che per l’utente.

Il processo formativo che porta il mediatore a diventare tale, non può quindi essere considerato di secondaria importanza, perché come in tutte le professioni del sociale, è molto importante la gestione del livello emotivo. Il processo che porta alla definizione dei ruoli (in questo caso tra il mediatore e l’utente/beneficiario) è un processo non facile di rielaborazione personale, non alla portata di tutti, che si acquisisce con la formazione ed il lavoro sul campo. Proprio per questo e anche a seconda delle situazioni in cui il mediatore si trova ad operare (risulta chiara la differenza, ad esempio, tra un contesto scolastico e il carcere, o l’ospedale e i luoghi di sbarco) la supervisione psicologica risulta molto importante, come anche il supporto di un’équipe di lavoro o di un tutor con cui confrontarsi sui casi seguiti.

Rispetto all’importanza delle classiche funzioni della mediazione culturale, i mediatori intervistati riportano in ordine di priorità i seguenti compiti: *traduzione del linguaggio, di gesti, espressioni e atteggiamenti, di valori culturali e religiosi e di linguaggi amministrativi; favorire la comunicazione; capirne i termini reali* (con un grosso accento sull’anticipazione dei conflitti); *prevenire, supportare nella risoluzione* (piuttosto che nei conflitti), *orientare ed informare* in primo luogo sulle procedure (accessibilità, snellimento) e poi sulla modulistica.

Anche in questo caso si evidenzia la necessità di una precisazione sulle due figure implicate spesso nella prestazione nel servizio: il mediatore e l’interprete. È già stato detto che l’interprete, per prassi e per incarico professionale, è tenuto alla traduzione “letterale”. Ciò significa che professionalmente ha il mandato di favorire la comunicazione tra le parti in modo “letteralmente corretto”, ovvero senza né l’aggiunta né l’omissione di quanto dalle parti stesse viene espresso. In effetti il verbo “interpretare” si riduce in questo caso essenzialmente alla traduzione letterale. Il mediatore ha invece un altro mandato, un altro incarico legato alla propria professionalità, evidenziato dalle funzioni sopra espresse: egli deve appunto “mediare” tra le parti. Ciò significa che “gesti espressioni e atteggiamenti”, “valori culturali e religiosi”, “comprensione dei termini reali di un conflitto e prevenzione” e “supporto nella risoluzione” sono compiti propri del mediatore. Lo sbilanciamento tra lingua e cultura, o meglio la loro interconnessione nel lavoro del mediatore, sono quindi centrali nella sua attività professionale. Compito del mediatore non è quello di tradurre fedelmente ciò che viene detto, quanto di tentare una interconnessione tra quanto espresso al livello linguistico dal soggetto e quanto espresso in atteggiamenti culturali, tentare una mediazione tra i due universi (linguistici e culturali) che cerca di mettere in collegamento. Per sottolineare quanto questo aspetto sia cruciale nella differenza esistente tra le due figure, basti solo ragionare sul fraintendimento culturale: laddove la traduzione letterale di quanto detto da una delle due parti possa portare ad un equivoco, è compito del mediatore gestire la comunicazione in modo che tale fraintendimento non si evidenzi. Il suo compito sarà proprio quello di evitarlo. Stesso obiettivo non

---

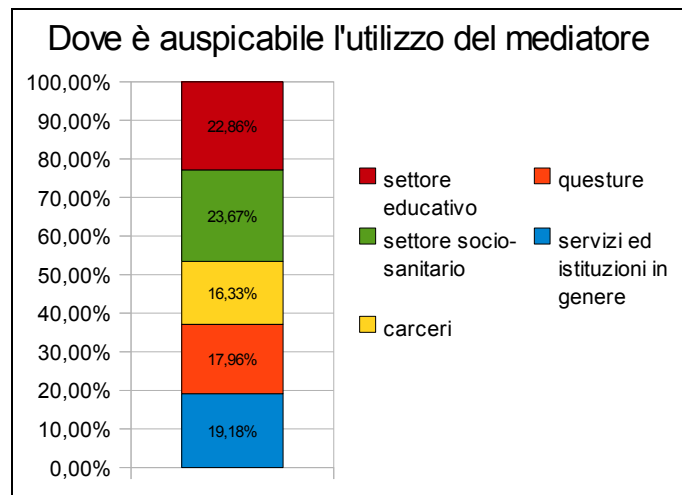
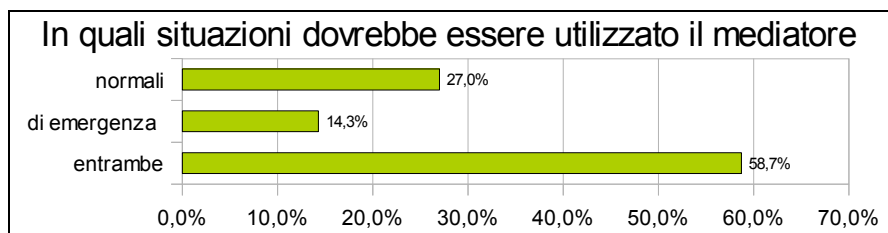
<sup>66</sup>Sull’argomento il testo Christina Maslach, *La sindrome del burnout. Il prezzo dell’aiuto agli altri*, Cittadella Editrice, 1997; Ferdinando Pellegrino, *La Sindrome del Burn-out*, Centro Scientifico Editore, Torino, 2009

sarà quello dell'interprete, il quale non è tenuto a gestire la comunicazione, intervenendo così palesemente su quanto le parti hanno espresso.

Appare allora evidente quale importanza possa avere la conoscenza culturale approfondita per un mediatore: se non ha esperienza di vita diretta di un ambiente culturale, la sua azione potrebbe ridursi ad un intervento "da manuale", per quanto tecnico, probabilmente mai così adeguato per gestire una sessione di mediazione, che non contempla tempi lunghi e pause di ragionamento. Inoltre, come già spesso riferito, l'empatia e la sensibilità culturale sono un punto di forza nella comprensione dell'esperienza di immigrazione. Ciò, si ripete, non significa che un mediatore italiano sia meno bravo di uno straniero, oppure che uno straniero sia automaticamente adatto a fare il mediatore. Semplicemente deve essere ben tenuto a mente che per la gestione emozionale e per la comprensione di alcuni atteggiamenti connotati culturalmente, l'interprete non ha la stessa possibilità di incidere positivamente nella mediazione tra le parti. Ciò risulterà evidente nell'analisi delle osservazioni al capitolo 3.

La maggior parte dei mediatori intervistati sostiene che il mediatore dovrebbe essere utilizzato sia in situazioni di emergenza, per risolvere problemi e conflitti, che in situazioni normali.

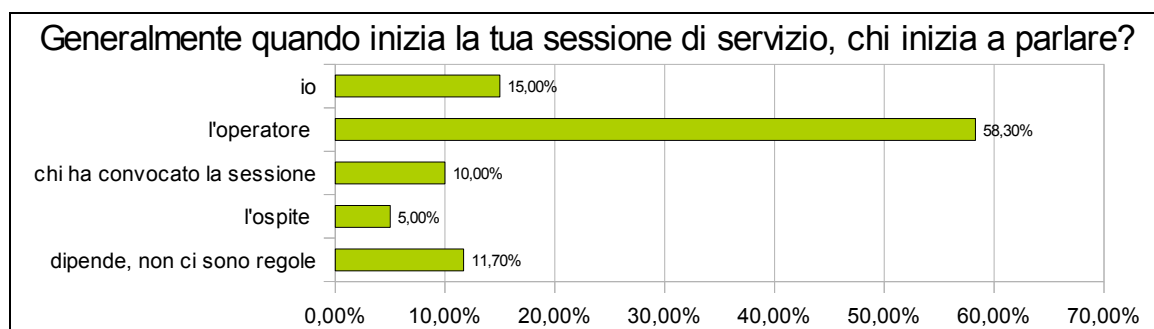
In particolare ritiene che sarebbe auspicabile l'utilizzo nell'ambito socio-sanitario ed educativo e ritiene che sarebbe opportuno che fosse utilizzato in tutti i contesti ove sono offerti servizi istituzionali.



Per quanto riguarda le pratiche della mediazione, si vedrà di seguito come i mediatori intervistati applichino e che cosa pensino circa i principi deontologici fondamentali della professione.

Quanto di seguito riportato evidenzia come all'interno dello SPRAR, l'impiego di alcuni mediatori, sicuramente più esperti, vada di pari passo con l'utilizzo di persone con un'ottima predisposizione, ma minore formazione e riflessività e come in alcuni casi non sia chiaro l'utilizzo del dispositivo anche da chi ha la facoltà di attivarlo.

Innanzitutto il colloquio e la sua gestione. Chi inizia il colloquio nella sessione di mediazione è più spesso l'operatore, come è nella prassi di mediazione, ma per quasi la metà delle volte non esistono regole chiare: può iniziare il mediatore, oppure l'ospite, oppure chi ha convocato la sessione, oppure la cosa è lasciata assolutamente al caso.



Invece una regola dovrebbe esistere, perché la gestione della comunicazione nel colloquio è importante e le temporalità e le modalità con cui viene gestita dagli addetti ai lavori può direttamente incidere sull'esito della sessione di mediazione, come vedremo nel paragrafo relativo all'osservazione delle sessioni. Su questo punto è bene ricordare che tali dinamiche possono certamente dipendere anche da una non adeguata professionalità dei mediatori, come spesso viene dichiarato da responsabili degli enti e dagli operatori. Questi ultimi invece sottolineano una cattiva gestione dei tempi di comunicazione e degli usi linguistici. È bene sottolineare che la pratica comunicativa tra le parti nella mediazione deve essere gestita in modo corale, con regole condivise e non può essere addebitata alla sola figura del mediatore. Normalmente chi gestisce il colloquio è l'operatore e le altre parti coinvolte dovrebbero seguire con lui alcune regole, al fine di non rendere la comunicazione caotica (sovrapposizioni, accavallamenti, interruzioni, disturbo del setting, ecc.).

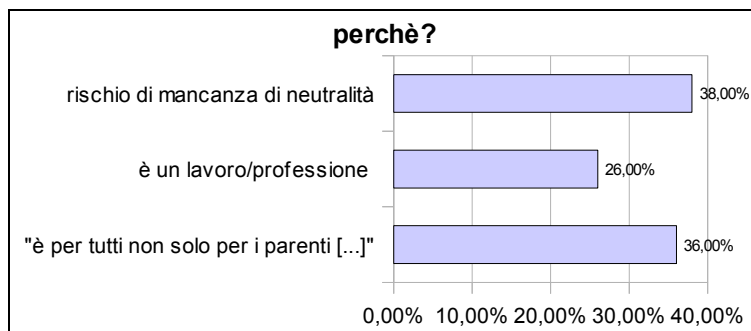
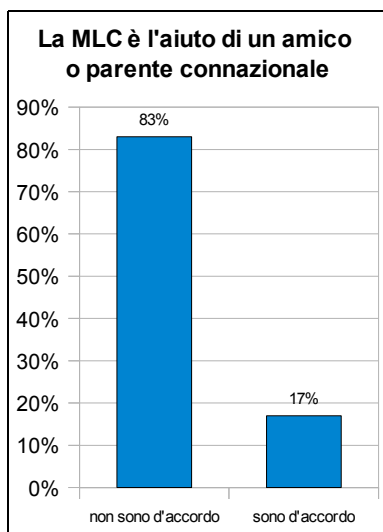
Passiamo ai principi della deontologia professionale: i mediatori intervistati sono spesso in linea con quanto normalmente dettato dal codice deontologico, cosa molto positiva perché in parte dimostra che oltre alla professionalità di chi è formato, esiste di fondo una buona propensione ad avere delle regole personali di buon senso nell'esercizio della professione.

Due punti meritano però di essere approfonditi perché contraddicono le basi stesse della mediazione:

A) i mediatori sono d'accordo per ciò che concerne la distinzione dei ruoli fra mediatore e operatore italiano<sup>67</sup> (92,4%), sul fatto che il mediatore debba essere neutrale ed obiettivo nello svolgere le sue mansioni (98,5%), avere attitudine verso l'ascolto e la risoluzione dei conflitti (93,8%), rispettare il segreto professionale (85%).

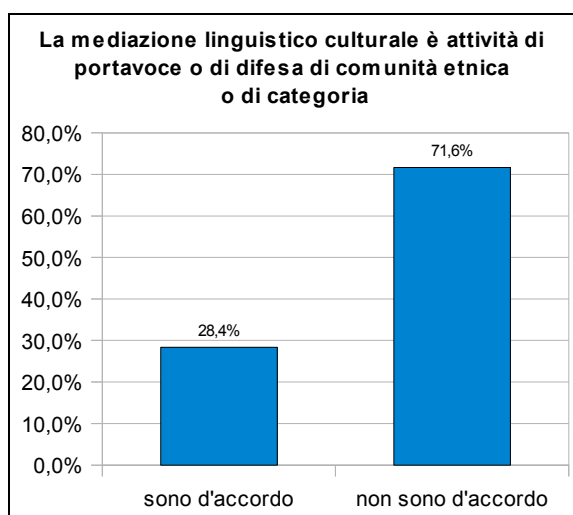
Una risposta, all'apparenza corretta, nasconde però, ad un'analisi maggiormente approfondita, un esito non corretto rispetto all'ortodossia della mediazione: il fatto che la mediazione possa essere l'aiuto di un amico o di un parente connazionale. La maggior parte degli intervistati risponde che non lo è, ma le motivazioni contraddicono in parte la risposta stessa. Molte delle risposte vengono infatti così motivate (ne riportiamo alcuni stralci): *“è un aiuto per tutti non solo per i parenti”, “si fa anche per altre nazioni non solo per i familiari”, “è per tutti quelli che ne hanno bisogno non solo per loro”, “spesso i connazionali danno informazioni sbagliate”, “è aiuto senza vincoli”*.

<sup>67</sup>Ricordiamo che nella questionnaire relativo agli enti viene sottolineato come il mediatore a volte ricopra il doppio ruolo di operatore/mediatore, riducendo la “triade” ad una “diade”.



Queste risposte contraddicono quindi in parte quanto riportato, ossia il fatto che il mediatore debba essere neutrale ed obiettivo: qualora l'utente sia parente o connazionale è chiaro che la neutralità è praticamente impossibile. Accompagnare un parente non è certo illecito, ma è chiaro che a questo livello tale attività non può essere considerata mediazione, perché avendo come "vizio di fondo" la stretta relazione tra il mediatore ed una delle due parti, non può risultare neutrale e rispettare l'equidistanza. Non può quindi essere considerata attività professionale (come d'altronde sottolineano l'altra parte di intervistati) ma semplicemente un aiuto prestato volontariamente.

B) Si chiede poi agli intervistati se la mediazione sia un'attività di portavoce o di difesa di comunità etniche: a fronte di una grossa maggioranza che dice di non essere d'accordo, molti rispondono che lo sono, con le seguenti motivazioni: *"la comunità ha bisogno di un portavoce"*, *soprattutto in certi casi ti senti proprio il difensore"*, *"è portavoce ma non avvocato"*, *"è portavoce perché funge da ponte tra comunità ed istituzioni"*.

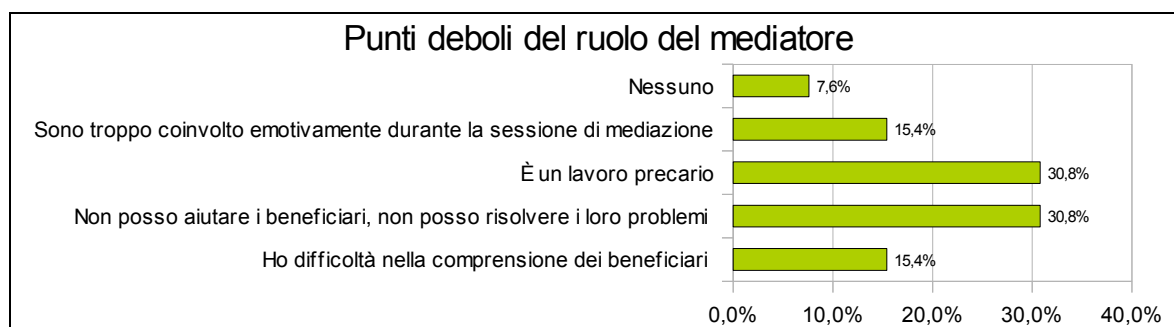


Queste risposte meritano di essere analizzate. Come è stato evidenziato per le risposte precedenti, tali posizioni contraddicono il principio di base della neutralità. Se è assolutamente vero che un mediatore può anche essere intimamente portato a sentirsi "difensore" dell'utente cui sta prestando il proprio servizio, oppure che il suo ruolo sia "in senso lato" simbolo di pari opportunità tra l'immigrato e l'autoctono (proprio per la funzione che è chiamato a ricoprire nella società) la regola

basilare dell'equidistanza insegna che qualora lui intervenga, privilegiando una delle parti, rischia di provocare paradossalmente l'effetto contrario, ossia il conflitto tra le parti, lo stravolgimento del rapporto comunicativo, il peggioramento della relazione sociale, nonché compromettere l'esito della mediazione e provocare sentimenti di rabbia sia da parte dell'utente che dell'operatore. In questo caso il suo intervento sarebbe assolutamente fallito, provocherebbe inoltre "danni" a lungo termine, ossia il rafforzamento di eventuali stereotipi sia da parte dell'operatore che dell'utente. Se per assurdo dovessimo considerare che ogni mediazione fosse così gestita, ci troveremmo realmente di fronte ad una frattura sociale non facile da riparare tra immigrati e istituzioni e tra immigrati e autoctoni, contravvenendo alla logica della relazione interculturale.

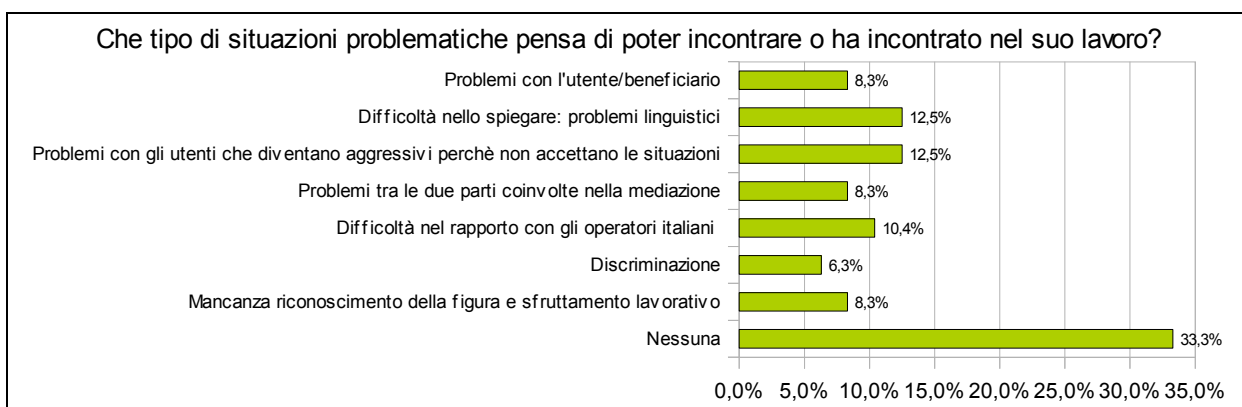
Viene invece spesso sottolineato il desiderio che questo ruolo sia riconosciuto, che sia non solo un mero strumento di servizio ma rappresentazione di una vera e propria professione e non un'attività di volontariato (74,6%); che il mediatore debba aver compiuto un percorso formativo specifico (78,8%); che l'attività debba essere svolta da professionisti (77,6%) sia per la qualità - che deve essere tributata al ruolo- sia perché esistono delle regole (56,1%) o perché altrimenti si porterebbero più danni che benefici (34,1%). Inoltre il mediatore deve avere una ottima conoscenza della propria lingua madre e di una internazionale (91%) e deve conoscere bene il paese dove svolge il servizio (91%).

I punti deboli nella professione elencati dai mediatori sono: *il fatto che il mediatore senta di non poter sempre aiutare e risolvere i problemi dell'utente; il lavoro spesso precario, l'eccessivo coinvolgimento emotivo che spesso provoca e la difficoltà che si ha nella comprensione, sia culturale che linguistica dell'utente.*

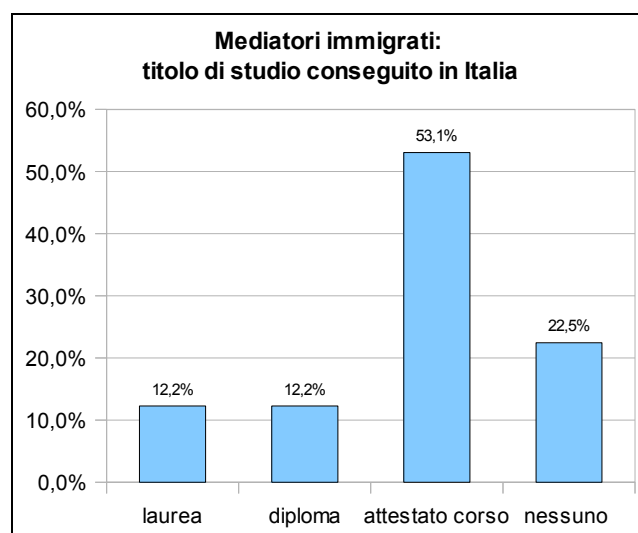
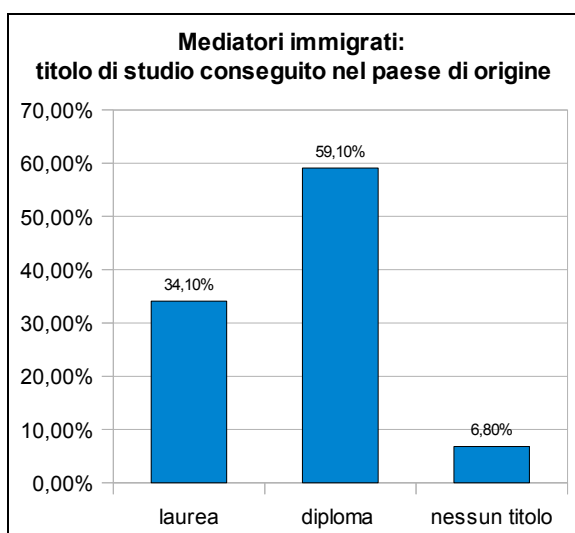


Questi dati si ricollegano a quanto detto a proposito del rischio esistente per le professioni del sociale, ossia il burn-out che è collegato a sua volta ad una carenza sul piano formativo e che inficia anche il piano di prestazione professionale. Inoltre la precarietà del lavoro è stata evidenziata nel paragrafo sugli enti, in cui si sottolinea la stretta interconnessione con la modalità di lavoro a chiamata e gli aspetti negativi che in alcuni casi questa comporta.

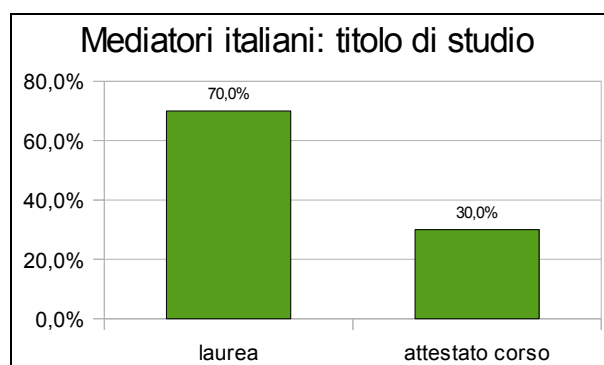
Le situazioni problematiche che i mediatori dicono di incontrare sono: *quelle con gli utenti, qualora questi diventino aggressivi e non accettino la situazione che nel colloquio gli viene prospettata; i problemi nel rapporto con gli operatori (soprattutto quelli dei servizi istituzionali); l'incapacità di spiegare le cose all'utente.*



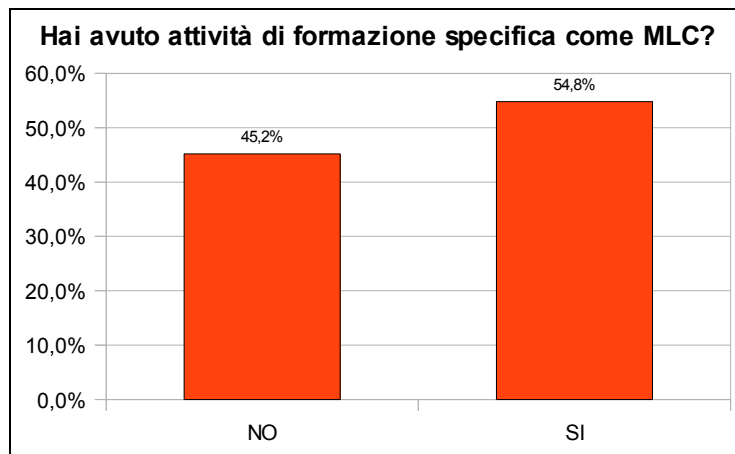
Passiamo ora all'analisi delle esperienze professionali dei mediatori intervistati: la maggioranza dei mediatori stranieri ha conseguito il diploma nel paese di origine, molti la laurea, solo una piccola parte non vi ha conseguito alcun titolo di studio. Invece, il 53,1% dichiara di aver seguito in Italia un corso, il 22,4% di non aver avuto nessuna esperienza formativa nel nostro paese, il 12,2% dice di avervi conseguito un diploma o la laurea.



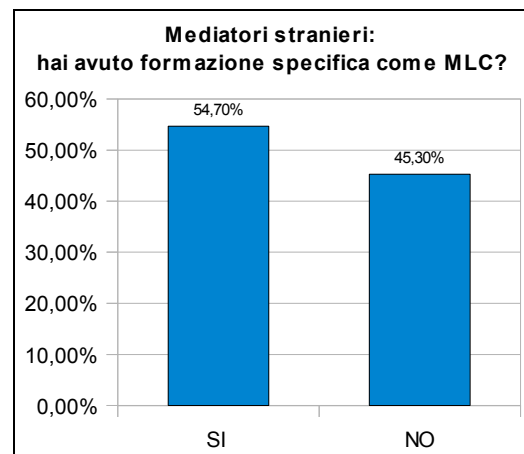
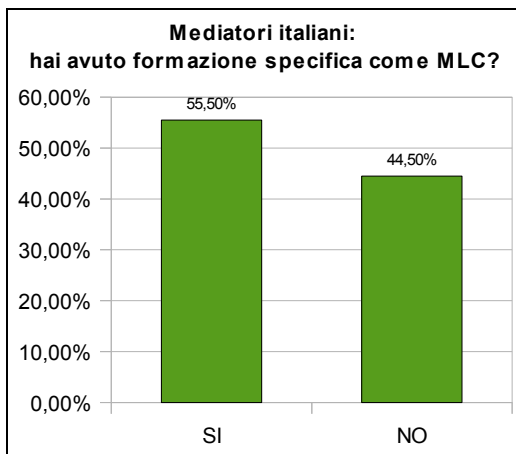
I mediatori italiani, invece, hanno per la maggior parte conseguito una laurea, il rimanente dice di avere seguito un corso ad hoc.



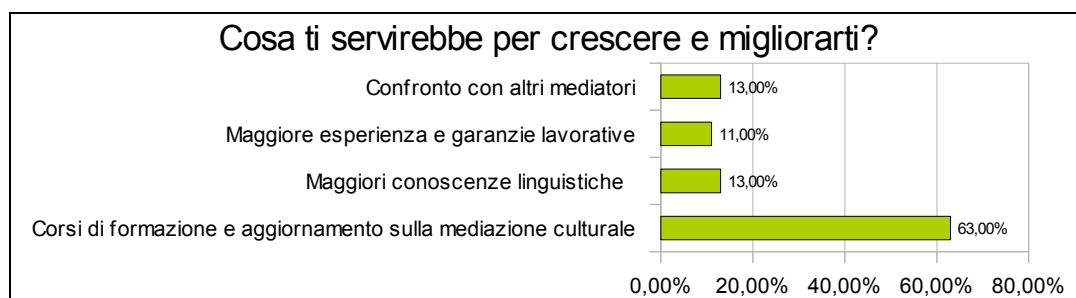
Quasi la metà degli intervistati non ha una formazione come mediatore linguistico culturale.



Tale informazione non è collegata alla nazionalità: fra i mediatori italiani e fra quelli stranieri il numero di quelli formati e non formati è praticamente uguale (in particolare per gli italiani i non formati sono il 44,5%, per gli stranieri il 45,3%). Da considerare in questo caso è quindi solo la numerosità degli stranieri del campione, che li vede in netta preponderanza.

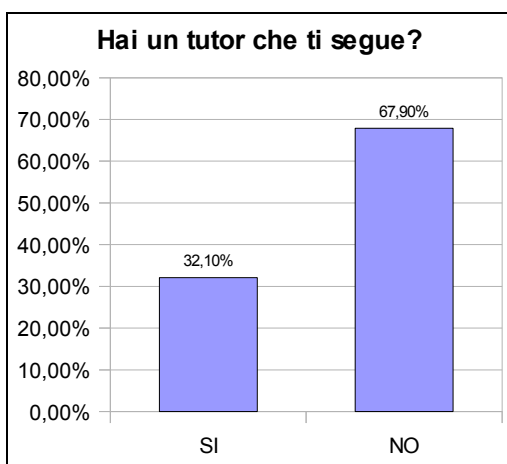
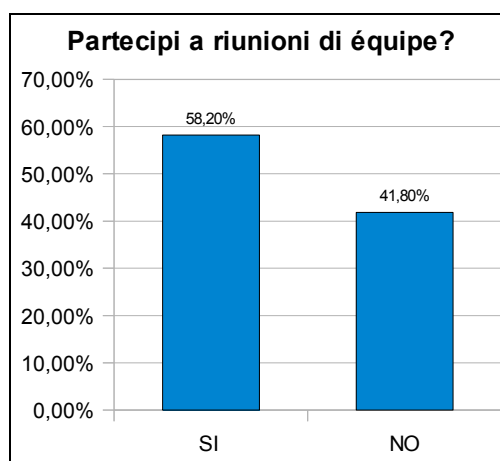
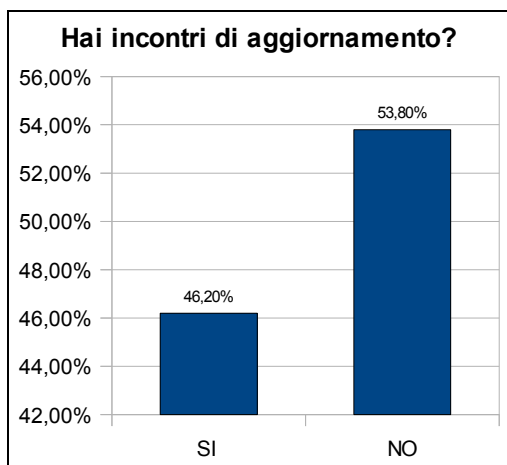


Il bisogno maggiormente riscontrato dagli intervistati è infatti la formazione e l'aggiornamento. In particolare -com'era da attendersi- sulla mediazione culturale, in riferimento anche allo specifico settore di intervento (legislazione in materia di immigrazione e sull'asilo) e l'approfondimento linguistico (soprattutto dell'italiano, ma anche di altre lingue sia veicolari che il "recupero di quella di origine"). Si sottolineano inoltre necessità di up-dating legate ad una maggiore esperienza di lavoro sul campo. Molto interessante il desiderio di confronto con altri mediatori e/o con altri operatori del settore, segno sicuramente di una sentita necessità di miglioramento, di condivisione di esperienze e saperi, di approfondimento, nonché di apertura nei confronti dell'altro e di una certa dose di autocritica e di umiltà.



A tal proposito la metà degli intervistati dichiara di non avere incontri di aggiornamento durante il

periodo del servizio e di non partecipare a riunioni di équipe. Molto più alto il numero di quelli che non è seguito da un tutor e che non ha la possibilità della supervisione psicologica.



Questi dati si ricollegano a quanto detto per gli enti sul lavoro di équipe: laddove la figura del mediatore è una figura esterna che lavora su chiamata, è difficile pensare di inserirla in modo strutturato all'interno di una attività di team. In questo senso è anche ragionevole pensare che il mediatore, non potendo investire in un lavoro occasionale, lasci la professione causando quel continuo turn over di cui si è già parlato. Anche laddove il servizio non sia strutturato ma casuale, si ricorda quanto sia difficile dare il necessario supporto richiesto nel lavoro di équipe: incontri, riunioni, aggiornamenti, e nel caso specifico della mediazione, la supervisione psicologica.

Rispetto alla attività lavorativa, la maggior parte dei mediatori sostiene di amare il proprio lavoro (96,7%) e di sentirsi a suo agio con i colleghi all'interno del progetto (96,5%). La maggioranza dice di sentirsi adeguato a coprire il ruolo di mediatore (81,4%).

Tutte le risultanze sopra evidenziate, ci portano a definire il mediatore “tipo” dello SPRAR: straniero, non più giovanissimo, con un livello di studio medio-alto già conseguito nel paese di origine, arriva in Italia con un progetto di vita e non ha altre esperienze di migrazione. Il fatto che sia in Italia per motivi politici induce a pensare che possa essere a sua volta un titolare o richiedente protezione internazionale e umanitaria (in molti casi questo è stato apertamente dichiarato). Ciò non è contraddetto dalle motivazioni familiari, perché è noto che spesso si tenta di ricongiungersi a qualche familiare. Avendo già esperienze formative, si è impegnato nel proseguire i propri studi, ad aggiornarsi e a “crescere” dal punto di vista culturale e non ultimo lavorativo. Ha voglia di incidere



positivamente sulla sua situazione, di migliorala. Non è formato come mediatore, ma ha acquisito comunque un po' di esperienza sul campo. Il valore aggiunto che può offrire nel Sistema come mediatore è l'essere straniero e di conseguenza proporre positivamente il proprio percorso di vita, in particolare se ha vissuto la medesima esperienza migratoria come richiedente protezione internazionale o umanitaria. Il medesimo status degli utenti cui presta il proprio servizio. Il lavoro di mediatore gli piace, lo/la motiva, ci si sente "portato", si sente a suo agio nell'ambiente di lavoro.

Proprio per questo i mediatori ad oggi impegnati nel servizio debbono a tutti gli effetti essere considerati patrimonio del Sistema e punto di forza del servizio di mediazione, partendo anche dal presupposto che la figura del mediatore è in corso di inserimento nella nomenclatura delle professioni del sociale (al pari di altre che lavorano per l'empowerment dell'utente previste nella legge 328 del 2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali).

Un investimento sulla loro formazione potrebbe quindi ricoprire la duplice funzione di arricchire il Sistema stesso ed essere allo stesso tempo possibilità di impiego lavorativo. In questo senso è opportuno pensare ad attività formative di tre tipi:

- qualificazione/riqualificazione dei mediatori impegnati nel servizio, con particolare riferimento a coloro che sono stati beneficiari del Sistema, e che, come visto, si presterebbero eventualmente ad essere coloro che ripropongono positivamente il proprio vissuto da "beneficiari SPRAR" (anche in un'ottica di "modello positivo di integrazione")
- moduli di base sulla mediazione culturale e sulla comunicazione interculturale da proporre ai beneficiari del Sistema che potrebbero essere, laddove diano esiti positivi, punto di avvio di qualificazione e inserimento professionale;
- riprendendo quanto detto in riferimento alle risultanze dei responsabili degli enti e degli operatori, corsi sull'utilizzo del dispositivo di mediazione, in cui le esperienze di ogni progetto potrebbero essere condivise dai referenti, dai responsabili SPRAR e da esperti nel settore, per individuare linee comuni, strategie ed obiettivi in riferimento al dispositivo di mediazione culturale (la già citata "educazione della committenza").



## **Cap. 3 La ricerca sul campo: il setting della mediazione nel Sistema SPRAR**

Il campione è costituito da 168 sessioni di mediazione, considerate tali in base al numero di argomenti affrontati. Si tratta di un numero molto elevato nel caso di un'indagine qualitativa. Questi costituiscono pertanto soltanto i primi risultati di una analisi potenzialmente approfondibile, essendo possibili molte correlazioni delle variabili in gioco.

Le osservazioni sono state raccolte con il metodo dell'osservazione partecipata, basata sullo strumento in allegato e metodologicamente fondate sul principio emico. Questa prospettiva è risultata particolarmente efficace per osservare davvero cosa succede nei settings di mediazione, al di là di quanto dichiarato nei questionari.

Per poter attivare nei mediatori/ ricercatori le abilità di osservazione e di indagine è stata svolta una settimana di formazione a cui hanno preso parte, in qualità di docenti, appartenenti allo stesso SPRAR, al CIES ed esperti esterni che avessero un lungo curriculum di esperienza nella ricerca in mediazione. A tali sessioni hanno preso parte anche i referenti territoriali del Servizio centrale dello SPRAR, che sono stati accolti come osservatori partecipanti nel gruppo in formazione.

Il training è stato pertanto sia teorico che pratico e, soprattutto per quanto riguarda l'osservazione, sono state effettuate diverse simulazioni sulla base dello strumento messo a punto, che hanno permesso di correggere eventuali letture "stereotipate", affinando le capacità di osservazione.

La ricerca risulta pertanto abbastanza unica nel suo genere e permette di ottenere indicazioni in ordine a pre-requisiti utili al funzionamento del dispositivo di mediazione. E' infatti molto simile nel suo impianto a quello che la metodologia delle scienze sociali chiama ricerca-azione, secondo il modello classico stabilito da Jean Pierre Pourtois<sup>68</sup>. Secondo tale metodologia il significato della Ricerca-Azione è *caratterizzato dall'impegno attivo del ricercatore, in vista di valori e obiettivi definiti, con implicazioni filosofiche, sociali, pedagogiche, politiche chiaramente orientate ed esplicite sul terreno della pratica.*

Le osservazioni sono state compiute in 12 dei progetti territoriali ricadenti nel campione. Ciò ha comportato un notevole numero di missioni e di rivisitazioni, nel caso di bisogno di maggior precisione nella raccolta dei dati. In una località del campione non è stato possibile effettuare osservazioni, sia perché il periodo è stato comunque limitato nel tempo e non tutti i progetti avevano in quel momento sessioni di mediazione attive, sia perché talvolta i temi da trattare erano particolarmente delicati e si è preferito non introdurre osservatori esterni.

Il try-out è stato invece effettuato in due località dove la disponibilità degli operatori ha permesso la messa a punto e la discussione degli strumenti con gli operatori stessi.

Una ulteriore revisione dei dati è stata effettuata con il supporto dei tutor-mediatori culturali, presenti stabilmente presso la sede del CIES. La loro rivisitazione dei protocolli pervenuti ha permesso di focalizzare meglio situazioni in cui l'interpretazione poteva essere incerta.

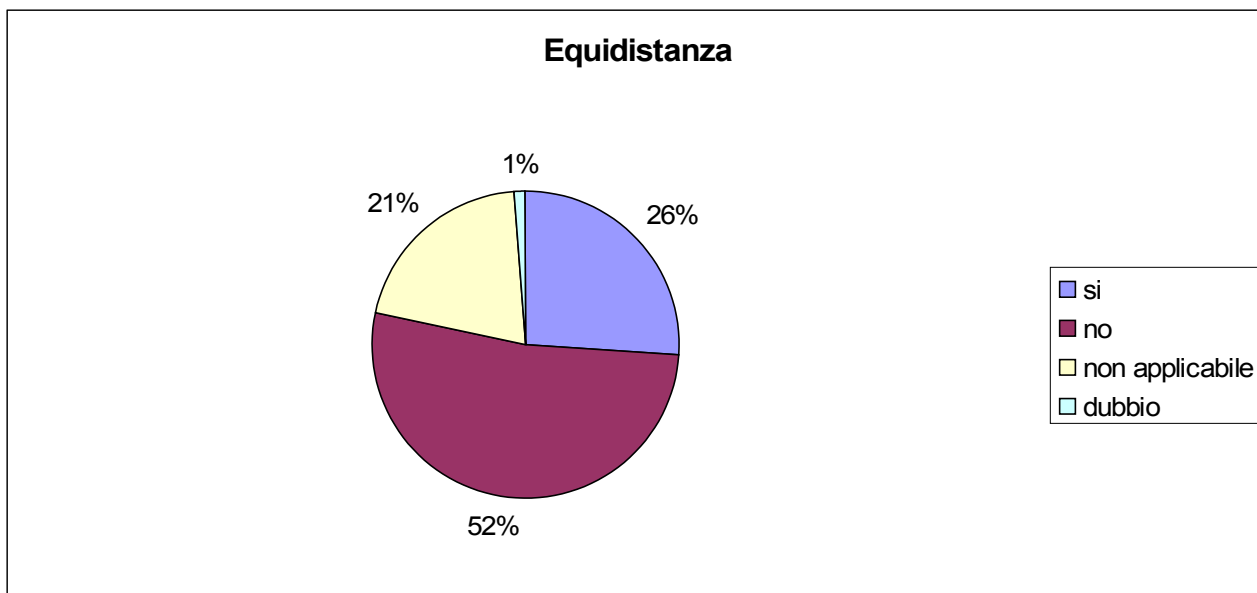
Infine, laddove alcuni dei dati potevano risultare carenti gli stessi ricercatori CIES si sono recati in loco per approfondimenti.

Il lungo lavoro sul campo è stato pertanto realizzato a partire da novembre 2009 fino al giugno 2010, per un totale di 103 settings.

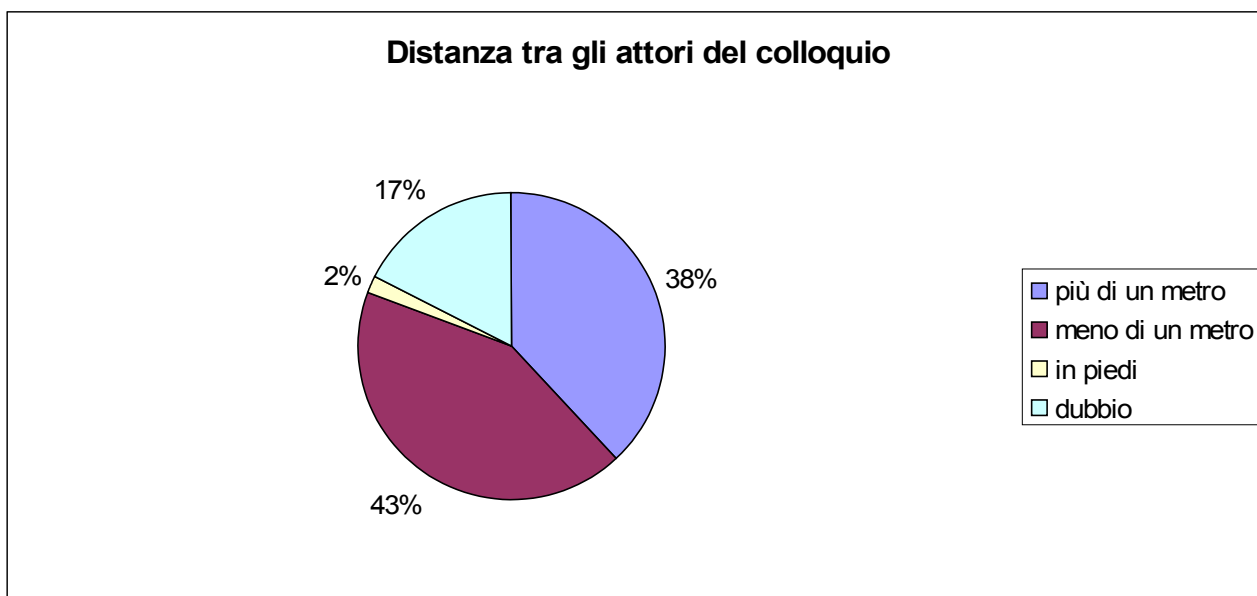
Analizzando dapprima le caratteristiche di tale setting si può sostenere che la mediazione non avviene **quasi mai in una situazione ideale di equidistanza e con gli attori posizionati in modo da permettere un colloquio agevole**, ciò avviene solo nel 26% dei casi.

---

<sup>68</sup> J. P. Pourtois 2009, pagg. 134 -155, op. cit. in bibliografia

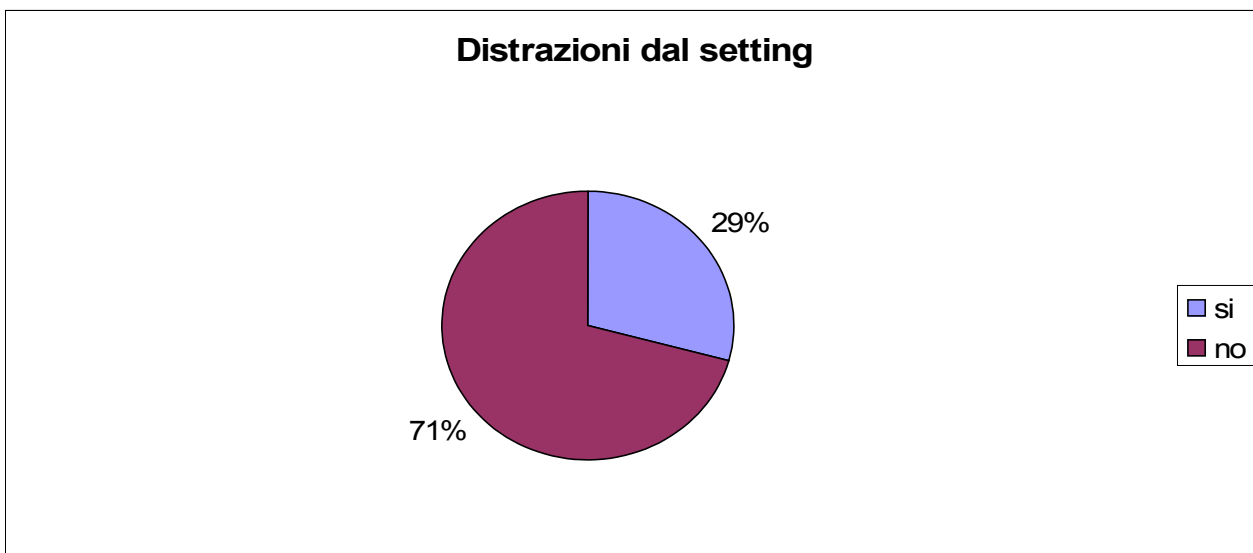


Gli attori sono molto spesso intorno a tavoli, in cui la posizione del mediatore accanto all'utente o accanto all'operatore si alterna. Nel 21% dei casi l'equidistanza non è un criterio applicabile, in quanto si tratta di incontri collettivi in cui il concetto di posizionamento è inapplicabile, oppure in qualche caso avviene addirittura in piedi o in coda davanti ad uno sportello ed in un caso al telefono.

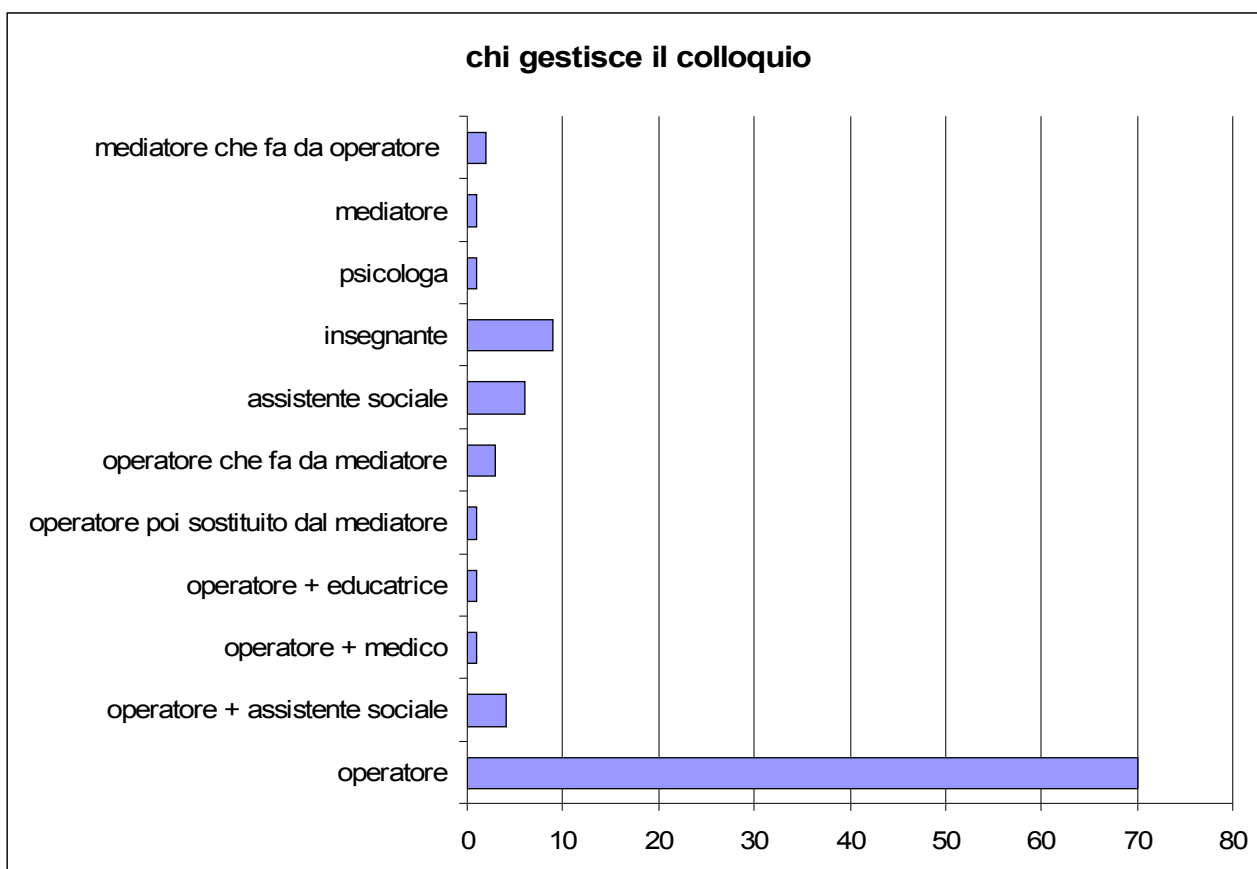


In molti casi si tratta di sale di riunione in cui è possibile mantenere una riservatezza, ma in molti altri sono stanze attigue a parlatori, talvolta separati solo da tende, in cui la privacy non è sempre possibile. Sappiamo quanto questo non dipenda di certo dalla volontà degli operatori, ma piuttosto dalla logistica e dagli ambienti concessi.

D'altra parte si è verificato che in generale le distrazioni sul setting non sembrano interferire sulla riuscita della mediazione, ma si tratta soltanto del 29% dei casi. Le distrazioni potrebbero essere un problema in caso di colloqui difficili, ma dalle osservazioni fatte non permettono mai una vera interruzione del colloquio.



A questo proposito va fatto notare, come vedremo in seguito anche per i temi oggetto dei colloqui, che raramente sono state osservate situazioni difficili o scabrose per gli utenti. Infatti, anche nei casi di colloqui gestiti da operatori tra i quali assistenti sociali o psicologi, essi parlano di regole all'interno del centro o in ingresso, mentre l'utente racconta la propria esperienza e lo fa con tranquillità. Riteniamo pertanto che sia stato dato il permesso all'osservazione soltanto in casi in cui non era necessaria la massima riservatezza e quindi le interruzioni non sono state così influenti sul colloquio.



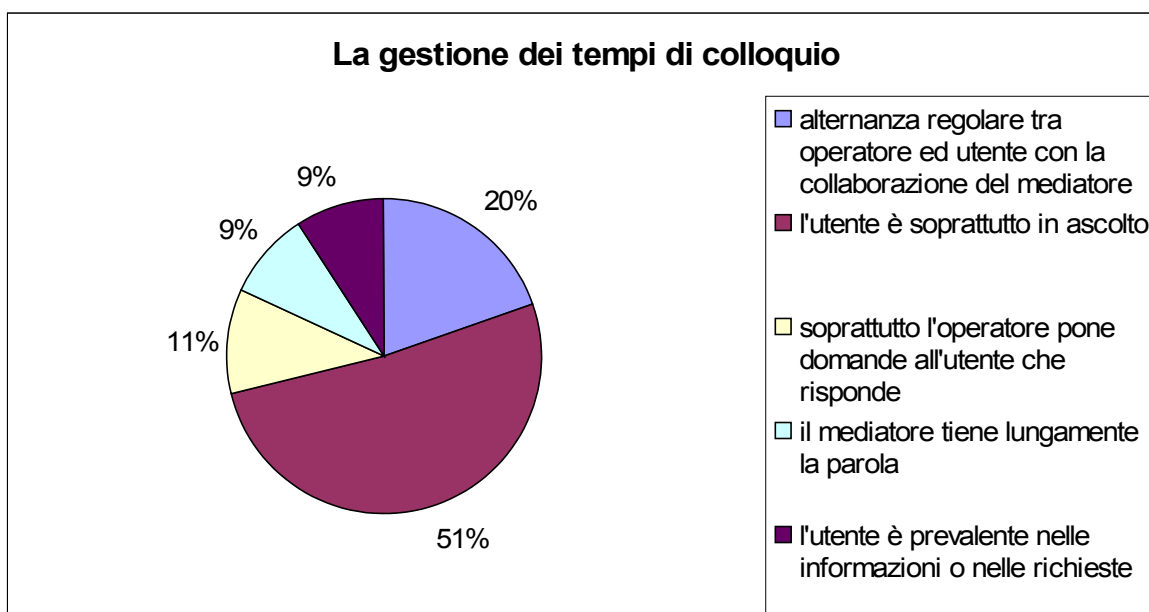
La gestione del colloquio è nella grande maggioranza dei casi, come prevedibile, a carico

dall'operatore. Ma fanno da conduttori anche educatori, psicologi e soprattutto insegnanti e assistenti sociali ( 11% dei casi).

In rari casi, nel campione delle osservazioni, il mediatore ha fatto anche da operatore e viceversa. Nel 6% dei casi invece si tratta di un vero e proprio intervento in équipe, con affiancamenti di altri operatori.

Molto importanti sono state le osservazioni qualitative su tempi e loro gestione. Il tempo medio di colloquio è stato di 42 minuti, ma il valore più frequente (moda) è stato di 1 ora. Negli incontri collettivi si raggiungono facilmente le 2 ore (circa il 3% dei casi). In un caso eccezionale è stato effettuato un colloquio di 5 ore con un utenza cinese il cui oggetto erano le regole di convivenza nei centri.

In generale i colloqui avvengono in un'atmosfera distesa e amichevole, ma la preponderanza dell'operatore nella gestione della parola è evidente: nel 62% dei casi c'è netta sproporzione con l'utente, il quale accenna appena a qualche domanda o replica. C'è equilibrio, alternanza regolare e condivisione del tempo nel 20% dei casi, per il resto condividono la stessa percentuale dei casi (9%) la preponderanza del mediatore e dell'utente.



Alcune situazioni osservate sono particolarmente interessanti: in un caso un medico, dopo un certo lasso di tempo che gestisce il colloquio, rimprovera il mediatore per non tradurre esattamente le informazioni e si mette lei stessa a tradurre in inglese. Il contesto però è di quelli complicati: si tratta di un gruppo misto con eritrei, somali e arabi e quindi le informazioni, in particolare dirette a questi due ultimi gruppi, arrivano in modo non completo - non parlano bene inglese e neanche italiano, il mediatore si mette a tradurre in tigrino -. Si tratta di informazioni sanitarie. Non abbiamo riscontro sul livello di comprensione dell'utenza.

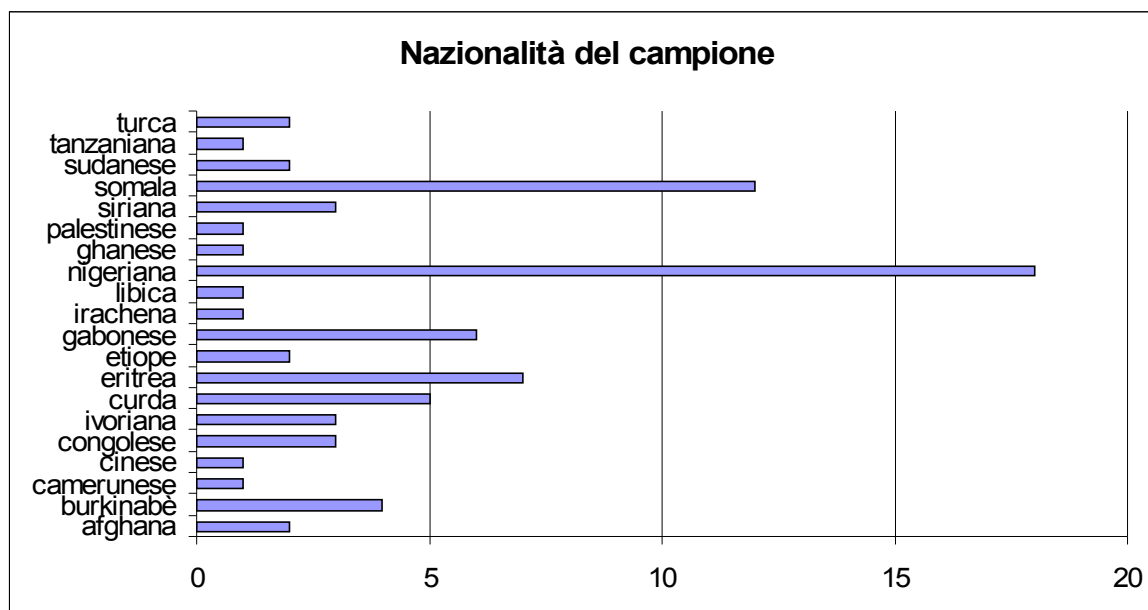
In un altro caso durante il colloquio il mediatore, che in questa situazione è un interprete e non un vero mediatore, "prende sempre più spazio" e arriva a sostituirsi all'operatore, ponendo egli stesso le domande; questo provoca un incidente relazionale: la donna della coppia di utenti esce arrabbiata dal setting e non rientra, in sostanza la mediazione fallisce.

Ancora in altri due casi invece si verifica una sorta di complicità tra utente e mediatore. Questa

deviazione rispetto ad un rapporto di tempi equilibrato si manifesta in 2 casi: a) utente e mediatore, entrambi uomini parlano fra di loro escludendo di fatto dal colloquio sia l'operatrice sia la donna utente. Durante il colloquio il mediatore si sostituisce all'operatrice, anticipa le domande, fino ad infastidire, anche se in maniera non esplicita l'operatrice stessa. In realtà, però, la mediazione riesce sebbene l'osservatore faccia notare che *il lavoro è buono tranne alcuni momenti in cui sembra carente e improvvisato. Poco efficace quando M anticipa O, quando alza la voce e parla più del dovuto su questioni secondarie* (prot.64) <sup>69</sup>;

b) lo stesso mediatore, con stile analogo, in un colloquio successivo, riesce addirittura a salvare una situazione conflittuale, instauratasi tra una coppia e l'operatrice in relazione alla cura medica della figlia della coppia. Infatti, *sentendo il livello di tensione, prende in mano la situazione, consiglia di osservare e suggerisce elementi di riflessione e collaborazione alla famiglia.* (prot. 68).

La nazionalità del campione osservato riflette i dati diffusi recentemente dal Ministero dell'Interno:



Come si vede la richiesta più elevata arriva dalla Nigeria. Non a caso anche a livello nazionale il numero delle persone per le quali è stato richiesto un permesso umanitario sono Nigeria, Turchia e Ghana.

I dati del Ministero dell'Interno ci dicono inoltre che la **Nigeria** è anche al primo posto per quanto riguarda i **dinieghi**, pari a 4643, che, sommati agli altri dati relativi ai cittadini nigeriani (133 protezione sussidiaria e 523 motivi umanitari), porta la Nigeria al primo posto tra i paesi di provenienza dei richiedenti asilo in Italia.

I dati corrispondono con quanto riportato dall'UNHCR lo scorso anno relativamente al 2008: **la Nigeria era il principale paese di provenienza dei richiedenti protezione in Italia**, con più di 5000 domande, prima di Somalia (4.400), Eritrea (2700) e Afghanistan (2000). A livello dei 44 paesi maggiormente industrializzati la Nigeria si colloca dopo Iraq, Somalia, Federazione Russa, Afghanistan, Cina e Serbia, con 13.700 domande presentate<sup>70</sup>. Anche i dati dell'UNHCR disponibili

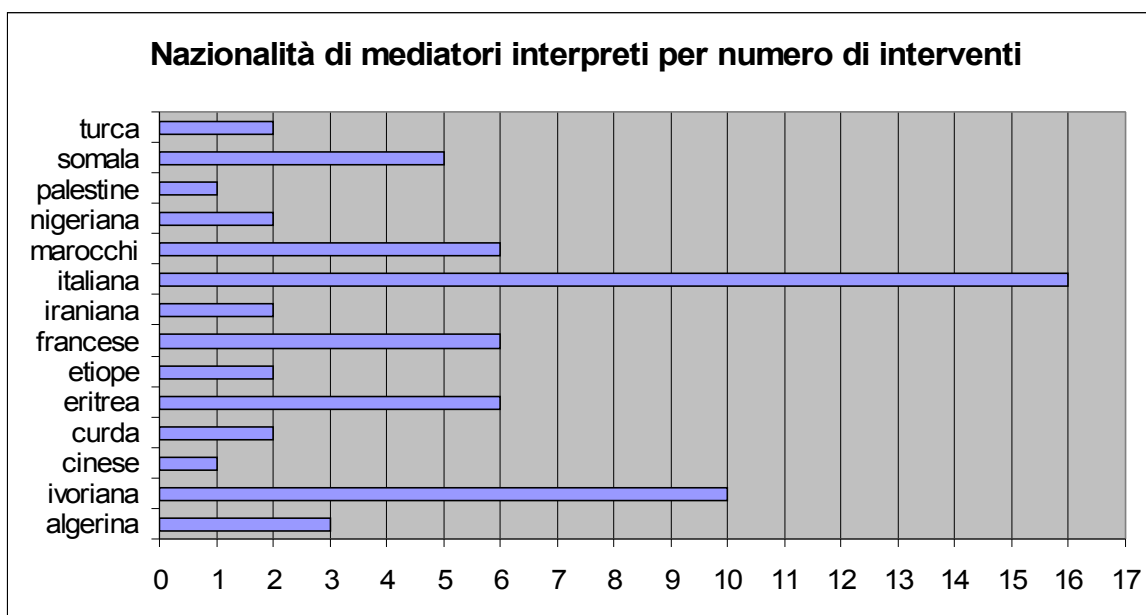
<sup>69</sup> M= mediatore O=operatore che gestisce il colloquio

<sup>70</sup> Dati UNHCR: Asylum Levels and Trends in Industrialized Country, 2008



relativamente al secondo trimestre 2009 confermano il trend del 2008, con la Nigeria in testa tra i paesi di provenienza per quanto riguarda l'Italia.

Sempre a livello ufficiale, e in modo corrispondente con il nostro campione, tra i cittadini **eritrei, somali e afgani** vi sono i più alti numeri di persone **riconosciute rifugiate**. Sempre tra somali, eritrei e afgani i numeri più alti per quanto riguarda la protezione **sussidiaria**.



Osserviamo invece adesso la nazionalità del mediatore riportata per numero di interventi: in 7 casi su 19 le nazionalità sono corrispondenti, ma la maggior parte degli interventi viene effettuata da mediatori/interpreti di nazionalità italiana.

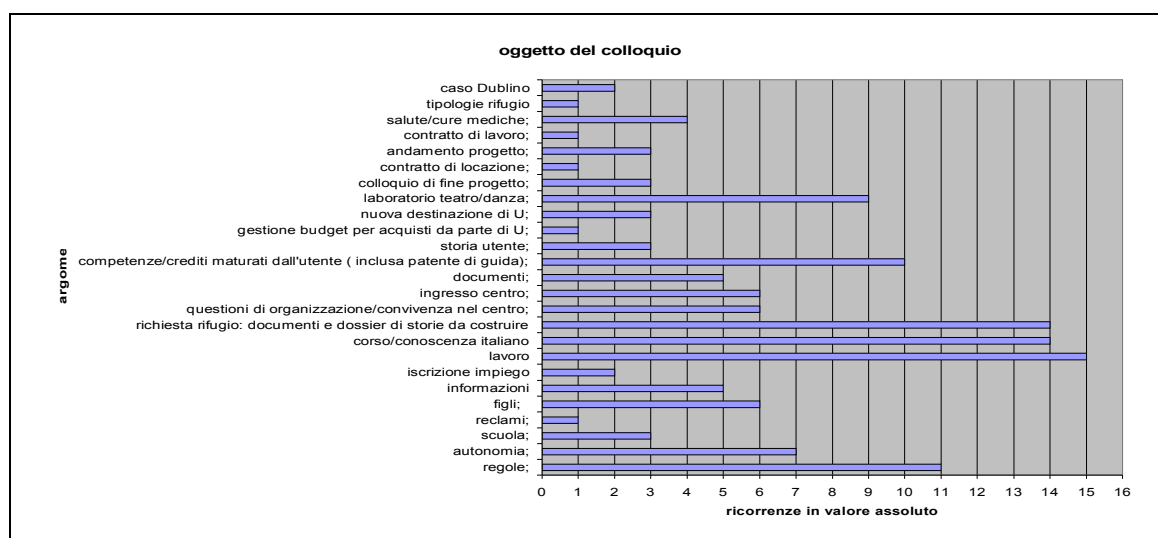
Se **incrociamo ora la variabile della nazionalità dell'interprete mediatore con quella della "dinamica dell'ascolto" e della "valutazione del colloquio"**, per capire quanto sia comunque efficace un'attività di interpretariato, otteniamo la selezione di 16 settings. Intanto, **la media dei colloqui scende a 21 minuti**, circa la metà del campione generale. Le **mediazioni avvengono tutte in lingue veicolari, inglese o francese**. **Soltanto in due situazioni nella valutazione dell'osservatore risulta che la mediazione è stata positiva e adeguata**, invece nel resto dei casi *"il mediatore non formato non fornisce consulenze e informazioni. Si limita a tradurre ciò che l'operatore dice"* (prot. 80, 81, 89) oppure *"l'interprete è corretta ma inadeguata al contesto e alle competenze linguistiche di origine dell'utente"* pur riconoscendogli in due casi una capacità d'ascolto ottima (prot. 67). *L'interprete non è all'altezza della situazione di mediazione. L'utente si sente accusato e lascia il setting senza salutare. Il mediatore assume lo stesso tono dell'operatore mettendo l'utente in atteggiamento difensivo* (prot. 65). Addirittura in una situazione in cui l'operatore funge anche da mediatore, ma parla un pessimo francese, la famiglia di utenti è comprensiva verso le difficoltà linguistiche di chi gestisce il colloquio e *l'intervento riesce. La donna utente si dice interessata alle proposte, paradossalmente malgrado la scarsa competenza linguistica dell'operatore/mediatore* (prot.62).

La difficoltà più grave riscontrabile in queste situazioni è comunque l'assenza di una capacità di orientamento da parte dell'interprete e la limitatezza dell'intervento al mero interpretariato/traduzione, senza tenere conto delle capacità di ascolto dell'utente (ad esempio dettate dal suo livello di alfabetizzazione o socio-culturale). I livelli linguistici degli interpreti non corrispondono per così dire "in alto o in basso" ai livelli di comprensione dell'utenza.

Questo tema è collegato quindi al ruolo dell'empowerment del beneficiario e del lavoro sull'autonomia. A questo proposito evidenziamo due casi in cui la mediazione, esercitata da un mediatore eritreo, verso utenti della stessa nazionalità, risulta vincente. Sono casi critici: in uno (prot. 73) l'operatore domanda all'utente quali siano le sue competenze pregresse sul piano lavorativo. Quando si accorge che i suoi crediti sono elevati, l'operatore cerca di ridurre le aspettative dell'utente. Il mediatore in questo caso agisce trovando un'intesa con l'utente per farlo sentire importante. La valutazione dell'osservatore è che *la mediazione è riuscita, il clima è disteso ma il Mediatore forse ha molto da lavorare nel riuscire a dare una mediazione che non crei dubbi di imparzialità nell'operatore o nell'osservatore esterno.*

In un'altra situazione invece (prot. 74) il mediatore riesce a rassicurare ed informare correttamente un utente che stava rischiando di fraintendere le spiegazioni dell'operatore. Si tratta di un colloquio legato all'assistenza legale e l'operatrice insiste lungamente e tecnicamente sulle condizioni di rifugio e la natura dei permessi. Nascono equivoci nell'utente che, perplesso, teme che di perdere il suo permesso di soggiorno. Il mediatore chiarisce e media, contestualizzando i casi raccontati dall'operatrice e dicendo che alcuni di questi sono difficilmente verificabili. Dall'osservatore questa viene definita *buona mediazione, rassicurante e pertinente.*

Torniamo al campione dei mediatori, che parlano 11 idiomi differenti, incluso l'italiano, a fronte di 12 lingue parlate dagli utenti. Gli operatori parlano tutti l'italiano, salvo i casi suddetti di sovrapposizione fra operatore e mediatore. Di seguito i principali oggetti di colloquio racchiusi in categorie:



Come si può osservare il **lavoro** (11%) inteso come modalità di accesso, interventi di orientamento, indicazioni concrete di dove recarsi e così via. In questo caso troviamo un caso di eccellenza di un interprete/mediatore italiano che riesce a gestire una situazione di conflitto tra operatore ed utente nigeriano. Ecco la valutazione dell'osservatore: *"interprete bravo nell'approccio con l'utente, per la*

*padronanza di alcune nozioni psicologiche, per il linguaggio semplice ed il ricorso all'analogia, per la riformulazione"*(prot. 59).

Altri due temi fondamentali sono **i corsi e le conoscenze in italiano** e la **costruzione dei dossier da presentare all'esame delle commissioni** (10% degli oggetti di colloquio).

In questi colloqui il clima è comunque disteso e la richiesta dell'operatore è quasi sempre quella di integrazione sulla documentazione, di richiesta di aggiornamenti via internet. Non sempre queste integrazioni sono facili da raggiungere: si tratta talvolta di certificazioni di morte o di persecuzione di familiari, di aggiornamenti su loghi di partiti politici "all'indice" nei paesi di provenienza e quindi la reazione dell'utente è di ascolto ma talvolta di insoddisfazione. Il mediatore, quindi, si trova in questo caso a gestire frustrazioni dipendenti dalle vicende vissute dagli utenti. Qui il mediatore aiuta a sdrammatizzare ( prot. 16) o serve a superare momenti di impasse (prot. 95). Ma in un caso un operatore che funge anche da interprete, parlando inglese, (prot. 18) riesce a rassicurare l'utente agendo tutte le funzioni previste dal mediatore ovvero: interpretariato, traduzione, informazione, orientamento, consiglio e consulenza.

Altro tema privilegiato sono le **regole**, come indicazioni di approccio in fase di accoglienza, come richiamo in casi di potenziali trasgressioni. Infatti in questi 11 colloqui si verificano per 4 volte atti aggressivi da attori diversi, in due casi addirittura da parte del mediatore. In uno di questi casi (prot. 4) gli operatori devono comunicare all'utente la revoca dell'accoglienza perché l'utente non rispetta le regole. La situazione è tesa perché l'utente dice di non poter rispettare gli orari in quanto costretto a lavorare al nero, la mediatrice risponde direttamente all'utente senza spiegare agli operatori cosa sta dicendo, avviene un litigio. Viene spiegato che non s'interrompe il percorso di accoglienza ma che non si può tornare indietro. Al termine del colloquio l'utente ringrazia comunque l'operatrice per ciò che lei ha fatto e l'operatrice resta sbigottita da tale cambiamento comportamentale. In un altro episodio (prot. 38) invece l'operatrice comprende che la mediatrice non sta facendo una corretta traduzione, verifica quanto detto all'utente attraverso la lingua inglese e scopre di non avere la fiducia della mediatrice. Questo caso viene però soltanto riferito e la mediatrice non è stata più utilizzata.

In 10 casi si affronta invece il tema **del riconoscimento dei crediti** e il **potenziamento dell'utenza**, anche attraverso la patente di guida. Nella "dinamica d'ascolto" di tutte queste situazioni la funzione del Mediatore è determinante: deve **spiegare il perché vengano fatte domande personali**, deve orientare e l'appartenenza allo stesso contesto d'origine fa la differenza nella valutazione sull'esito del colloquio. Pur avendo tutti una buona capacità d'ascolto (a parte una interprete di lingua inglese impiegata per un colloquio francofono che viene "compresa nelle sue difficoltà" dalla famiglia utente) mentre gli interpreti italiani traducono ma non orientano, i mediatori riescono a motivare ( prot.85) a superare diffidenze (prot.70).

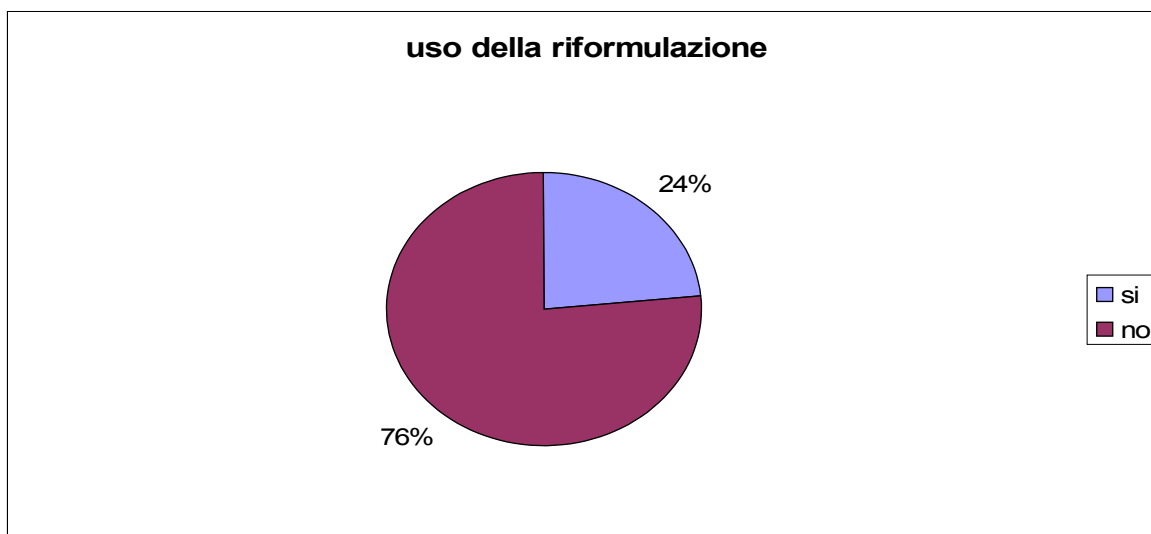
Un caso a parte sono le osservazioni effettuate in contesto collettivo di **laboratorio di teatro-danza**. Si tratta di 9 record in cui la presenza minima è di almeno 3 ospiti, 1 bimba di 6 anni ospite, 1 operatrice, la mediatrice e l' insegnante. Si spostano continuamente facendo esercizi. Si tratta quindi di un setting atipico in cui è interessante osservare la funzione del mediatore: (prot. 40, 41, 47, 48, 51, 52, 55, 56, 57): l'insegnante si spiega sempre a gesti e chiede al mediatore di intervenire solo quando è evidente che gli utenti non hanno capito. Le distrazioni nel setting sono costanti, le sessioni durano tutte 1 ora e mezzo. Il mediatore traduce in tigrino ed inglese, mentre **un altro ospite traduce in arabo**. Il mediatore è sempre fisicamente proteso verso utenti e operatori ed è impegnato a non farsi sfuggire il discorso. C'è però un momento in cui diventa determinante: l'insegnante chiede ai presenti di raccontare una favola, gli utenti rispondono che in Africa c'è guerra e non favole, e lì la mediatrice spiega la richiesta dell'insegnante per dare avvio al laboratorio; il clima si distende dopo momenti di imbarazzo.

Ancora interessanti i 6 colloqui in cui si parla di **rapporti umani e di convivenza nel centro di accoglienza**, tema potenzialmente conflittuale. Ancora una volta il mediatore riesce a mantenere calma la situazione quando l'utente si lamenta della psicologa con cui ha avuto un colloquio (prot. 23), evita fraintendimenti ( prot. 19) e in uno di questi casi, in cui il mediatore è assente, perché la famiglia utente è arrivata all'improvviso, l'osservatore fa notare che *la presenza del mediatore avrebbe ridotto le sensazioni di inferiorità percepita da parte degli utenti* (prot.37).

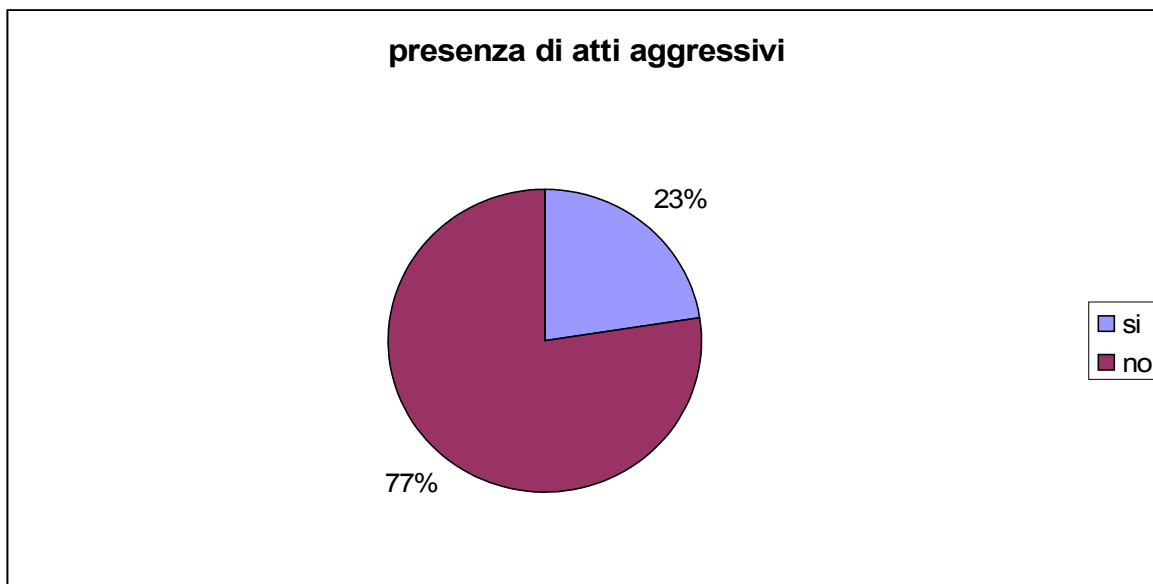
Riguardo alla **dinamica dell'ascolto**, oltre tutto ciò che si è già detto, si può sostenere che “gli accavallamenti” e le sovrapposizioni sono tra le principali fonti di malintesi interculturali. Infatti mentre in alcune culture sono vissuti come manifestazioni di interesse nei confronti dell'interlocutore, in molti casi, specialmente quelli di traduzione, danno il segno della considerazione in cui viene tenuto ciascun attore. Intendiamo dire che più volte l'operatore non lascia il tempo al mediatore di effettuare la propria attività, mentre più raramente il mediatore si sostituisce all'operatore che gestisce il colloquio, svalutandone il ruolo.

In 5 casi l'operatore non dà al mediatore il tempo di tradurre, mentre in altrettante occasioni il mediatore si sostituisce all'operatore. Questi elementi fanno chiaramente capire che c'è bisogno di “educare” maggiormente all'uso dello strumento dell'ascolto e del dialogo.

Della riformulazione, tecnica comunicativa molto utilizzata in ambito gestalt, si fa uso in circa il 24% dei casi.

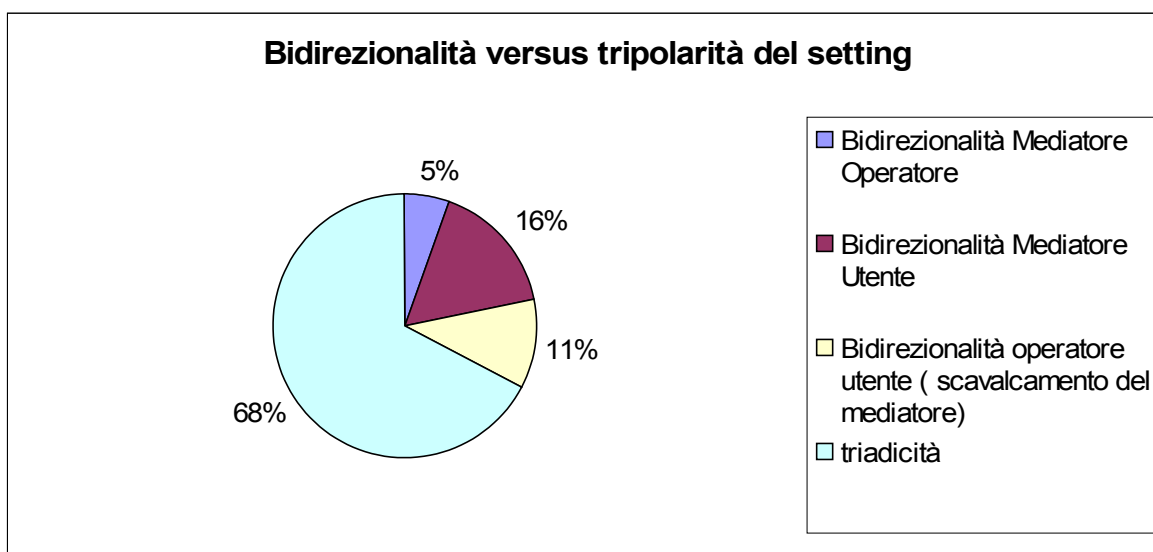


Atti aggressivi, in generale avvengono nel 23% dei casi. Di chi siano gli attori abbiamo già in parte accennato prima, ma precisiamo che in 5 casi si tratta dell'operatore, in 2 del mediatore, per il resto è l'utente che si innervosisce ed agisce in modo scomposto.



Soltanto in 4 casi troviamo una diseguale distribuzione di importanza tra gli attori del colloquio. Si tratta di casi in cui non c'è triadicità ma bidirezionalità della situazione. Ecco i commenti effettuati in valutazione dagli osservatori: (prot. 58) *la mediatrice trasmette informazioni all'utente facendolo sentire rimproverato e non approfondendo l'uscita dal setting della moglie; non coglie il disappunto della moglie per dover tornare più volte alla struttura ospedaliera distante dal centro senza il marito;* (prot. 65) *l'interprete non è all'altezza della situazione di mediazione. L'utente si sente accusato e lascia il setting senza salutare. Il mediatore assume lo stesso tono dell'operatore mettendo l'utente in atteggiamento difensivo;* (prot. 67) *l'interprete è corretta ma inadeguata al contesto e alle competenze linguistiche di origine dell'utente;* (prot. 83) *la mediatrice non è stata equidistante, ha detto cose all'utente senza informarne l'operatore. L'utente non esce soddisfatto dal colloquio ma subisce la situazione.*

I casi di bidirezionalità e non triadicità sono quelli maggiormente sparametrati rispetto ad un'”ortodossia” della situazione, ma non costituiscono la maggioranza.



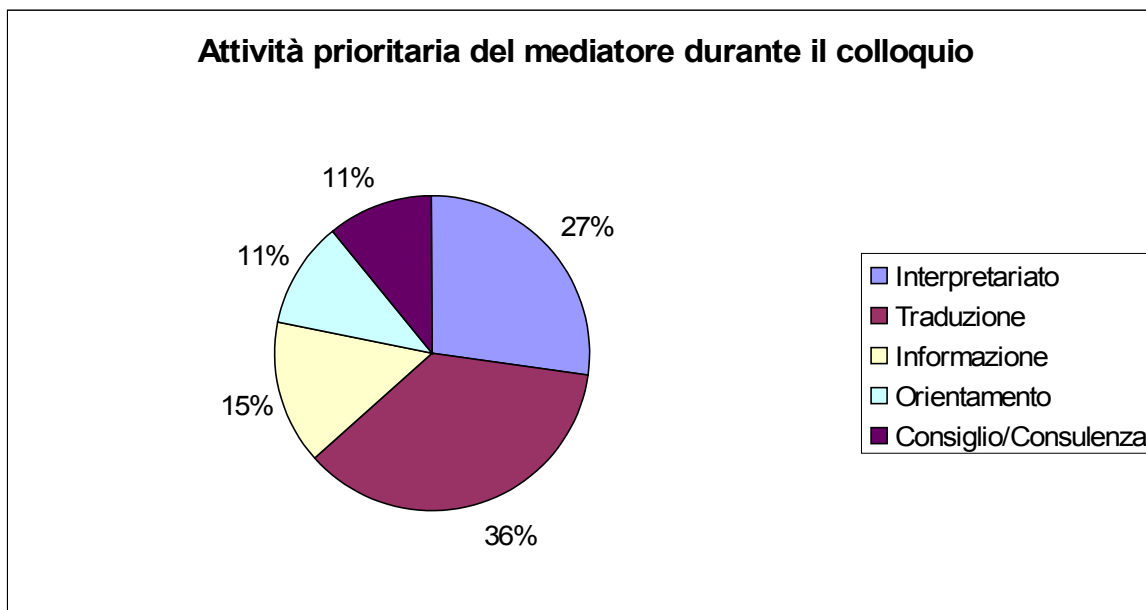
Questo dato è importante perché fa comprendere che seppure in casi di puro interpretariato, la

compresenza di operatore, utente e mediatore viene ritenuta essenziale.

Nei casi di bi-direzionalità operatore-utente il colloquio ha un carattere eminentemente informativo ed il mediatore va in secondo piano. Nei casi di bi-direzionalità mediatore - utente, invece c'è molta eterogeneità: il mediatore diventa una sorta di gestore del colloquio, perché già conosce l'utente, (prot. 14), perché lo rimprovera o crea un clima disteso, ma comunque diretto maggiormente sulla base della propria personalità.

Le modalità di risposta dell'utente seppur presenti, come abbiamo visto, non hanno lo stesso peso percentuale nel colloquio, rispetto alle domande che gli vengono rivolte. Insomma l'utente per lo più annuisce e ascolta, replica solo raramente ( 12,6% dei casi).

Infine andiamo all'attività prioritaria del mediatore durante il colloquio:



In ben 74 casi si esercita attività di traduzione, in 56 di interpretariato, in 30 di informazione, e soltanto rispettivamente in 23 e 22 di orientamento e consiglio/consulenza. Ciò è in linea con quanto già visto rispetto al gran numero di interpreti/mediatori di nazionalità italiana osservata. Essi forniscono servizi informativi molto più che consultivi.

A fronte di questo panorama si ribadiscono alcune osservazioni sintetiche:

- ogni mediatore ha un suo stile, più o meno rassicurante, verbalmente o meno, ma questa variabile non sembra determinante nella riuscita o meno della facilitazione del colloquio;
- anche ogni operatore ha un suo stile e si manifesta principalmente in rapporto del tempo lasciato al mediatore per fare il suo lavoro;
- l'intervento di mediatori italiani (interpreti) non sempre sortisce effetti positivi nel colloquio e comunque non arriva, se non raramente, a ricoprire una funzione consultiva ed orientativa rispetto all'empowerment del richiedente e titolare di protezione internazionale e umanitaria. Tale funzione era stata indicata fra le ipotesi iniziali come una di quelle fondamentali, che il mediatore dovrebbe avere;
- nella maggioranza dei casi, salvo quelli di informazione, la Mediazione è triadica;
- è quasi sempre l'operatore a gestire i colloqui;
- l'importanza della mediazione/interpretariato dipende dalla situazione, in alcuni casi di erogazione di informazioni è dominante il solo interpretariato;
- nei casi di assenza di mediazione e di triadicità il tempo del colloquio si contrae

- notevolmente
- a volte il problema per gli utenti è la povertà dell'offerta formativa (cucito e cucina ripetutamente...);
  - alcuni mediatori/interpreti tendono a sostituirsi agli operatori nella gestione dei colloqui;
  - i temi più frequentemente trattati sono: le regole, il corso d'italiano, lavoro e laboratori, crediti formativi/lavorativi;
  - nell'8,46% dei casi il mediatore è italiano;
  - vi è una media di circa 42 minuti a sessione di mediazione, la moda è di 1 ora;
  - gli attori del colloquio non usano la riformulazione solo nell'8,46% dei casi;
  - solo nel 3,08% dei casi la mediazione fallisce.

Alcune raccomandazioni infine risultano evidenziabili in base a quanto osservato:

- Sono possibili errori di comportamento di mediatori all'interno del setting ( ad esempio casi di eccessiva immedesimazione con l'utente o con l'operatore), ma sono casi isolati e sono correggibili attraverso la supervisione di un tutor (funzione in qualche modo "anticipata" dall'osservatore che ha svolto la sua funzione di ricerca);
- È necessario dedicare maggior tempo di ascolto all'utente, il cui ruolo risulta altrimenti mortificato nella "relazione mediativa";
- La mediazione è frutto di un impianto sistemico e concertato fra operatore, utente e mediatore e non è la singola attività del mediare, necessita di formazione della committenza, degli operatori e dei gestori;
- In ordine ai pre-requisiti necessari a tale impianto si possono elencare principalmente un setting che permetta riservatezza ed una maggiore competenza dei mediatori nell'italiano scritto (osservabile nella redazione di relazioni scritte);
- Sarebbe importante una rete consultiva esterna all'équipe di progetto, che possa costituire una risorsa informativa e di "contenimento" di supporto sia al rifugiato, che potrebbe non essere in grado di reperire da solo le informazioni necessarie a costituire il proprio dossier di richiesta alla Commissione, sia agli operatori quando non sono in possesso di informazioni sufficienti, sia al mediatore in senso di supporto "contenitivo" di tutoraggio e supervisione;
- Sarebbe importante erogare attività formative verso gli operatori, per esempio sul come utilizzare la risorsa dei mediatori, dal momento che a volte non gli lascia il tempo, lo sostituisce e fatica a sentire l'importanza di un terzo spazio (simile al concetto di spazio neutro) che il mediatore può rappresentare;
- Impiegare il più possibile mediatori corrispondenti ai contesti d'origine dei richiedenti e titolari di protezione internazionale e umanitaria, dal momento che gli interpreti, pur nella grande competenza linguistica non hanno il polso della corrispondente competenza linguistica dell'utente e del suo livello di alfabetizzazione. Non essendo in sintonia non sempre calibrano a dovere la modalità di erogazione dell'informazione sul registro linguistico dell'utenza;
- La mediazione risulta nella maggioranza dei casi una pratica fondamentale e riuscita, tuttavia essa è migliorabile attraverso i punti di debolezza individuati, poiché il sistema deve tendere alla propria ottimizzazione;
- La mediazione deve essere monitorata per evitare di incorrere in eccessi di zelo o di non conoscenza di aspetti fondamentali (es. codice deontologico) da parte dei mediatori stessi;
- La formazione potrebbe essere utile anche per avviare quel meccanismo virtuoso che permetta una sincronizzazione dei vari attori su pratiche condivise.





## **Cap. 4 Conclusioni**

Dai risultati di questo studio emerge un panorama molto variegato. Se è vero che l'indagine ha dato delle indicazioni precise sul ruolo della mediazione all'interno dello SPRAR, è anche vero che le tipologie, le metodologie e le caratteristiche della mediazione linguistico-culturale attuate all'interno di questo sistema possono, per contro, dare un sostanziale contributo alla definizione sempre più puntuale e approfondita di questo profilo professionale. Infatti, il dispositivo agisce in un terreno a metà strada fra emergenza e integrazione, obbligando chi lo mette in opera ad adattarsi alle esigenze di polifunzionalità e di flessibilità di un ambito così articolato. Si può quindi sostenere che se il dispositivo della mediazione funziona in maniera soddisfacente nello SPRAR, i risultati e le buone prassi ivi estrapolate possono essere di ispirazione, sia per ambiti più circoscritti (come gli sportelli di accesso ai servizi pubblici territoriali), sia per realtà più complesse (come i centri di accoglienza).

Si può inoltre affermare con certezza che nello SPRAR si attribuisce alla mediazione una considerazione e una centralità strategica, non sempre così evidente in altri ambiti dove si attuano politiche di integrazione di immigrati e rifugiati. Basta, infatti, analizzare il solo dato economico degli stanziamenti finalizzati alla mediazione per rendersi conto dell'alta priorità assegnata a questo dispositivo dal livello centrale del Sistema e da come essa sia recepita a livello locale: la mediazione è infatti la seconda voce di budget nell'attuazione dei progetti, ossia circa il 20% del totale (soprattutto in fase di prima accoglienza dei richiedenti e titolari di protezione internazionale ed umanitaria).

Da uno sguardo d'insieme del funzionamento del dispositivo si può valutare che esso assolva, a grandi linee, al suo compito primario, quello cioè di agevolare la comunicazione fra richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale ed umanitaria e gli operatori preposti alla loro presa in carico a vari livelli e in varie fasi. Tuttavia, se questo dato è rincuorante, al tempo stesso esso è quello più controverso. Infatti, il funzionamento complessivo del dispositivo poggia prevalentemente su meccanismi di auto-assessment spontaneo piuttosto che su protocolli codificati e condivisi fra tutti gli attori del Sistema. Di conseguenza la stessa possibilità di monitoraggio, miglioramento e diffusione è limitata. Nella spontaneità paradossalmente il rischio è che proprio le criticità conducano a ricorrere a modelli approssimativi, che consolidandosi nella prassi, diventano difficili da correggere. Il servizio di mediazione all'interno dei progetti, infatti, pur non potendo contare in molti casi su condizioni ideali né a livello di setting, né di formazione agli addetti, né di risorse economiche disponibili (che in termini assoluti comunque scarseggiano), tuttavia viene comunque erogato e, salvo una minima percentuale di casi (circa il 3% delle situazioni osservate), riesce ad essere efficace grazie alla combinazione fra il grande impegno di mediatori ed operatori e la "tolleranza" degli utenti. Qualsiasi iniziativa di razionalizzazione dell'uso del dispositivo, e suoi eventuali perfezionamenti, devono dunque partire dall'esperienza accumulata, dall'impegno profuso, dagli approcci posti in essere fino ad ora. Valorizzare tale patrimonio è inequivocabilmente il punto di partenza per inserire, nella prassi esistente e in corso d'opera, elementi di crescita, strumenti di feed-back, stimoli formativi e di aggiornamento e meccanismi di ottimizzazione delle risorse umane ed economiche già mobilitate.

D'altra parte che tale processo sia necessario non è un dato che scaturisce esclusivamente dalle risultanze di questa ricerca. Alcune realtà oggettive e l'attuale stato dell'arte relativo all'impiego del dispositivo di mediazione, non solo in ambito SPRAR, ma in generale nelle politiche di integrazione di immigrati e rifugiati, impongono un riconoscimento formale della professione del mediatore interculturale<sup>71</sup>. Tale riconoscimento può, però, solo essere il frutto della condivisione diffusa di parametri standard di professionalità fra le istituzioni preposte a livello nazionale, regionale e locale, il mondo del privato sociale come soggetto primario di mobilitazione del dispositivo e il mondo della formazione. È evidente che tali parametri si dovranno declinare e differenziare secondo dell'ambito d'intervento e non c'è dubbio che quello dello SPRAR, se paragonato ad altri ambiti, ha delle specificità molto marcate, di cui una fra tutte particolarmente

---

<sup>71</sup> Ministero dell'Interno, "Riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale", op.cit.

centrale: la sua inevitabile multidisciplinarietà.

Come spesso accennato, questo lavoro ha avuto luogo proprio in un periodo in cui a vari livelli, se pur con processo lento e laborioso, i soggetti sopraccitati hanno avviato svariate concertazioni e condiviso i fondamentali per il percorso di formazione e il relativo accreditamento di tale profilo professionale, sia per ciò che concerne le caratteristiche operative metodologiche, sia per quelle deontologiche, in definitiva per tutto ciò che esso deve esprimere nella prassi quotidiana, settore per settore. Possiamo dunque affermare che l'iniziativa di "osservare e studiare" l'applicazione del dispositivo di mediazione all'interno dello SPRAR ha avuto luogo proprio in concomitanza di tale processo di riconoscimento e quindi le risultanze di questa ricerca non potranno che fare parte integrante delle risoluzioni finali a cui tutti i soggetti coinvolti approderanno al completamento del processo stesso<sup>72</sup>.

Alla luce di questa contestualizzazione le principali indicazioni della ricerca, emergenti dai dati relativi alle tre categorie di intervistati (gestori, operatori, mediatori) correlati all'analisi dei principali punti di criticità, ruotano intorno a tre questioni principali:

- la distinzione fra interpretariato e mediazione interculturale
- i concetti di terzietà, imparzialità ed empatia
- la mediazione nel quadro di lavoro d'équipe e come dispositivo di sistema.

### ***Chiarezza di distinzione fra interpretariato e mediazione interculturale***

Non sempre è risultata chiara la differenza tra l'attività **mediazione** e quella dell'**interpretariato**. **Tale distinzione non significa che dalla mediazione si debba escludere l'interpretariato e che l'interpretariato sia l'unica ragione della mediazione. Non si esclude neppure che tali funzioni, spesso complementari, ma talvolta separabili, siano svolte dalla stessa persona (il mediatore), ma la distinzione fra le due funzioni è necessaria per far funzionare meglio il dispositivo.** Infatti, tale distinzione può anche dare adito alla scelta, in casi particolari, di ricorrere all'impiego d'interpreti, come ad esempio in presenza di utenti che parlano lingue rare o in situazioni circoscritte al mero bisogno informativo, in cui non sia quindi necessaria la traduzione delle matrici culturali del comportamento o in cui non siano presenti elementi di conflitto. Mentre non si potrà mai prescindere dalla competenza specifica della mediazione là dove il significato della comunicazione tra le parti coinvolte e il linguaggio utilizzato siano "culturalmente connotati". In questo caso, infatti, la traduzione linguistica non necessariamente dovrà essere "letterale", quanto piuttosto rappresentativa di vissuti e di codici interpretativi determinati dal contesto di origine dell'utente. Proprio in questo senso, si spiega perché spesso un mediatore che non sia della stessa provenienza dell'utente e magari domini solo la sua lingua veicolare (inglese, francese, ecc...), ma non quella etnica e condivida invece il suo vissuto migratorio, sia comunque più funzionale alla sessione di mediazione di un interprete specializzato. Date queste premesse, persino il mediatore italiano può essere paradossalmente più indicato nella funzione d'interprete, in quanto l'esperienza migratoria perlopiù non gli appartiene. E' dunque necessaria una profonda consapevolezza, per tutti gli addetti ai lavori, che nei loro ruoli lavorativi sussistono **due livelli** che caratterizzano la **relazione interculturale**: il **livello linguistico/comunicativo** e il **livello prettamente culturale**. In genere la relazione interculturale non può essere gestita se esiste uno sbilanciamento delle attività a favore di un livello o di un altro: la funzione di "ponte" del mediatore risponde a una "azione" che tiene insieme entrambi i livelli.

Possiamo dunque affermare che più chiare sono queste sfumature e più tutti i soggetti chiamati, o a gestire o ad attuare il dispositivo sapranno meglio valorizzare le diverse competenze e le risorse di cui dispongono. Sapranno scegliere con miglior cognizione di causa quando avvalersi di **servizio fisso** (indicato nell'ordinarietà quotidiana e specifico dell'azione del mediatore interculturale), o a

---

<sup>72</sup> Si fa riferimento alle attività poste in essere dal GLI – Gruppo di Lavoro Istituzionale per la mediazione interculturale promosso dal Ministero dell'Interno il quale ha già portato alla definizione del Documento "Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale", op. cit.

**chiamata** (indicato in situazioni di “emergenza” linguistica, a cui può rispondere senza troppi problemi anche un interprete professionale), e sapranno mantenere il giusto equilibrio nell’impiego del dispositivo a favore sia della **fase di accoglienza**, che di quella **dell’integrazione**, ovvero sia quando servirà per introdurre il beneficiario all’interno del nuovo contesto in cui si trova a vivere e a conoscerne le regole, sia nella fase in cui lo si dovrà accompagnare nel suo percorso di integrazione per rispondere agli obiettivi dello SPRAR nel lungo periodo.

### ***Terzietà, imparzialità ed empatia***

Nodo centrale e cuore della professionalità del mediatore per svolgere il suo ruolo “ponte” fra gli attori coinvolti nella comunicazione, è il concetto di **terzietà e imparzialità**. Laddove il mediatore non espliciti la sua attività secondo questi principi, il suo ruolo viene meno. Se, infatti, sussiste uno sbilanciamento a favore di uno o dell’altro attore coinvolto nella sessione di mediazione, i risultati che si raggiungeranno con l’intervento del mediatore non saranno coerenti con i bisogni espressi dal beneficiario e nemmeno con le esigenze dell’operatore. Inoltre un possibile effetto secondario a lungo termine potrebbe essere l’accrescimento degli stereotipi culturali per entrambe le parti coinvolte nel circolo comunicativo.

Tale principio può venir meno in molti casi. Il primo e più frequente si verifica quando **le figure di operatore e mediatore coincidono**. Infatti, se il mediatore è “terzo” nel circolo comunicativo in cui funge da ponte, non può essere direttamente implicato in nessuna delle azioni per cui svolge il suo ruolo, in quanto potrebbe verificarsi un “**conflitto di interessi**” tra l’essere mediatore e operatore, quindi tra il rispondere ai principi lavorativi di un ruolo oppure dell’altro. Sarà quindi molto più difficile mantenere l’imparzialità, con esiti negativi immaginabili soprattutto a carico del beneficiario.

Altri casi sono invece da ascrivere alla scarsa professionalità del mediatore o alla non professionale gestione della sua risorsa. Infatti, se è vero che per diventare un buon mediatore è necessario spesso possedere doti personali di **empatia** nei confronti “dell’altro” (si deve in genere essere predisposti alle professioni di “aiuto”), è pur vero che tale predisposizione deve necessariamente essere “contenuta” attraverso una formazione specifica, che consente di limitare ed evitare che le problematiche altrui diventino le proprie problematiche, con il **rischio di eccessivo carico emotivo e perdita di neutralità ed obiettività**. In questo senso è bene ricordare che è altamente sconsigliato l’utilizzo, come mediatori, degli **stessi ospiti dei progetti, oppure di ospiti diventati “ex” da tempo troppo recente**: la condivisione della medesima condizione di esperienza di migrante/rifugiato, se è altamente propositiva laddove si abbia avuto modo e tempo di rielaborarla, risulta invece molto rischiosa (sia per il mediatore che per l’ospite) quando entra in campo in modo estemporaneo. Infatti, oltre a sussistere (ancor più nel caso dell’ospite) un palese conflitto d’interessi per l’alone di prestigio e potere acquisito di fronte agli altri ospiti, il rischio è che l’eccessiva immedesimazione nell’altro conduca a reazioni emotive non controllabili da parte di chi si presta ad essere mediatore, stravolgendo l’esito della mediazione e creando come effetto minimo il disagio psicologico.

Altro caso di pregiudizio dell’imparzialità si può verificare quando il mediatore è portavoce, in quanto leader, di comunità specifiche, e i suoi interessi di parte possono prevalere e portare a comportamenti preferenziali verso quel particolare utente appartenente alla sua stessa comunità, trascurando gli altri “non appartenenti”.

Quando poi la mediazione è agita da persone che semplicemente “danno una mano” in mancanza di risorse professionali, considerando che spesso sono amici o parenti dell’utente stesso, è evidente come possa cadere in toto ogni principio di terzietà o imparzialità e quali possano essere le ricadute negative sia sul beneficiario, sia sugli altri utenti di una stessa realtà di accoglienza.

Infine, però, è corretto sottolineare che anche mediatori più esperti e professionalizzati da percorsi

formativi idonei, possono sempre correre **gravi rischi di burn-out a causa dell'esposizione protratta alle situazioni difficili rappresentate dagli utenti. In questo caso essi possono con facilità passare dalla fruttuosa empatia a forme di'immedesimazione eccessiva che possono ragionevolmente essere ricondotte proprio ad una mancanza di formazione specifica.** Naturalmente i fenomeni di burn-out sono quelli che più pregiudicano il buon funzionamento della mediazione e in particolare il suo pilastro metodologico che è la terzietà e l'imparzialità. I risultati negativi saranno: danni a livello psicologico del mediatore, non realizzazione di quanto che ci si prefigge con il servizio di mediazione, evidenti ripercussioni sugli ospiti e, nel lungo periodo, eventuale rafforzamento degli stereotipi e logoramento della relazione interculturale, contravvenendo ai principi stessi dello SPRAR.

Per ovviare a tali inconvenienti vi è un'unica ricetta possibile: un'idonea formazione precedente alla messa in servizio e una altrettanto fondamentale formazione/aggiornamento/follow-up durante l'espletamento del servizio stesso. Ma qui entra in campo la capacità di gestori e operatori di relazionarsi a loro volta in maniera competente e professionale al dispositivo, non certo per surrogarlo, ma appunto per gestirlo al meglio in tutte le sue fasi e componenti (selezione e reclutamento, gestione, monitoraggio, aggiornamento, ottimizzazione degli interventi e delle risorse). La ricerca mette in evidenza che una intensa attività di formazione e aggiornamento di tutti gli attori coinvolti, ciascuno per il suo ruolo e su un ampio raggio di tematiche relative al dispositivo, sarebbe estremamente utile. Tale attività va tuttavia pensata e realizzata tenendo conto che nella pratica di mediazione grande dignità deve essere riconosciuta alla **professionalità che molti mediatori** hanno maturato con il **lavoro sul campo**. Se, infatti, la mediazione è un'attività in cui "l'esperienza pratica" è formativa talvolta più che la teoria (tant'è che quasi tutti i percorsi formativi contemplano una buona parte di *stage* sul campo), va detto che potrebbe essere più probabile che diventi un ottimo mediatore colui che si forma (o meglio si perfeziona) in aula dopo anni di esperienza sul campo, piuttosto che colui che ha solo esperienza di formazione in aula. La mediazione è, infatti, un servizio che non ha solo bisogno di parametri formativi specifici, riconosciuti e definiti, ma è un servizio che gestendo problematiche di persone e di relazione "tra persone", è suscettibile alla componente umana: ogni sessione di mediazione è "a sé" e necessita di estro, adattabilità a situazioni diverse, livello di giudizio non elevato, attitudine al *problem solving*, capacità di prendere decisioni in tempi brevi e con la maggiore razionalità possibile, capacità di presa di distanza emozionale molto elevata a parità di una buona predisposizione all'empatia.

E' evidente che per far quadrare tutte queste variabili è necessario uno sforzo corale che veda interagire fra loro, in un'ottica di "sistema", tutti i protagonisti del Sistema SPRAR e conseguentemente ogni suo singolo progetto.

### ***La mediazione in un quadro d'equipe e di sistema***

Da quanto finora esposto, risulta evidente che **il servizio di mediazione non è appannaggio del solo mediatore**, il quale non può portare l'esclusiva responsabilità del suo buon funzionamento. Ciò significa che il mediatore deve essere il più possibile parte integrante dell'equipe di lavoro, deve lavorare in sinergia con gli altri operatori, partecipare alle riunioni di equipe e non essere considerato una "figura esterna", estemporanea, chiamata risolvere il problema solo nel momento "dell'emergenza". **Se il mediatore fa parte integrante dell'equipe di progetto SPRAR** la sua attività sarà collegata con le attività degli altri operatori coinvolti e risulterà maggiormente rispondente agli obiettivi di accoglienza e/o integrazione del beneficiario. L'intervento del mediatore sarà quindi condiviso e maggiormente coerente con le finalità sia del Sistema SPRAR in genere, che del progetto in particolare. Facendo parte di un'equipe lavorativa specifica e definita in cui il suo ruolo viene riconosciuto, aumenterà automaticamente il senso di responsabilità nei confronti dell'attività che sta svolgendo e la *mission* del servizio diventerà più chiara a tutte le parti coinvolte.

Se la mediazione avvicina il beneficiario al sistema e al contesto socio-culturale in cui esso è

inserito, va da sé che **il mediatore deve essere considerato a tutti gli effetti un promotore di collegamenti di rete e in quanto tale una figura di sistema**, che attiva, nell'espletamento della sua attività, parametri e standard di qualità condivisi a livello nazionale e dalle singole équipe dei progetti che rendono operativi gli obiettivi generali dello SPRAR.

Dall'esperienza della ricerca scaturisce la seguente **raccomandazione finale**.

Sia le considerazioni fin qui esposte, ma anche la peculiarità del metodo adottato per la realizzazione della ricerca, ossia l'impiego di mediatori esperti quali "antenne" (osservatori e intervistatori) di un settore che a loro è proprio, hanno fatto emergere molti spunti propositivi facendo altresì intravedere l'utilità e la fattibilità della valorizzazione dell'esperienza di mediazione fin qui realizzata all'interno del Sistema SPRAR. Tale esperienza, con l'aggiunta e la contaminazione di altre esperienze, sia di campo che di teoria, può portare ad ipotizzare un modello di protocolli e standard formativi e lavorativi che, dopo essere stati opportunamente validati, possano attrezzare lo SPRAR con delle indicazioni da dare a tutti gli attori del suo Sistema, onde fare dell'esperienza della mediazione in questo settore ancor più un pilastro agito di buone pratiche di accoglienza e di integrazione, utili sia dentro che fuori il Sistema stesso.

Per realizzare quest'obiettivo si dovrebbero trovare tempi e modi per organizzare forme di concertazione e formazione con le istituzioni locali (con i Comuni in particolare) e con i diversi attori del privato sociale coinvolti in qualità di gestori e/o collaboratori, e, soprattutto, con i mediatori stessi, da sempre i principali protagonisti del dispositivo.



## **Cap. 5 Bibliografia**



- AA.VV., *Forme e pratiche della mediazione culturale - Vivere i servizi in una società multiculturale*, Atti del Convegno 25-26 maggio 2001, Forum Solidarietà, Parma, 2001.
- AA.VV., *La figura del mediatore culturale, le prime esperienze ed i percorsi formativi a confronto*, Atti del convegno, Bologna 13 ottobre 1993, COSPE, Bologna 1993.
- AA.VV., *Médiatrices dans les quartiers fragilisés: le lieu*, La Documentation Française, Paris 1996.
- AA.VV., *Violences, conflits et médiations*, Migrants Formation n.92, marzo 1993.
- Adinolfi A., *I lavoratori extracomunitari*, Il Mulino, Bologna 1992.
- Ahmad B., *Black Perspective in Social Work*, Venture Press, London 1989.
- Ambrosini M., *Immigrati e lavoro in Italia - Le dimensioni culturali di un processo economico*, In "Aggiornamenti sociali", n.2, 2000.
- Ammaniti M., (a cura di), *La nascita del Sec*, Laterza, Bari 1991.
- Atzei P., *Da territorio a comunità*, Rivista del Volontariato, n.1, 1999.
- Balbo L. Manconi L., *Razzismi: un vocabolario*, Feltrinelli, Milano 1993.
- Balsamo F., in F.Balsamo (a cura di), *Da una sponda all'altra del Mediterraneo. Donne immigrate e maternità*, L'Harmattan Italia, Torino 1997.
- Bandera L., *Integrazione degli immigrati europei*, in "Immigrati/risorse", Atti del Seminario, Cospe, Bologna 1993.
- Barbieri, Marzio (a cura di), *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 - Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale, Bologna 2008.
- Barou J., *Les enjeux de la médiation culturelle*, Hommes et Migrations, n.1182, 1994.
- Belpiede A., *La professione di mediatore culturale in ambito sociale*, Prospettive sociali e sanitarie, n.2/1999.
- Bentivogli F., *Oltre i luoghi comuni*, in Rivista del Volontariato, n.3, 1999.
- Benvenuti A., *Mediatori linguistico-culturali nelle Questure. Nella tana del lupo accolti da un fratello*, in "Mondo Sociale", n.3, 2000.
- Bernardi B., *Uomo, cultura, società*, Franco Angeli, Milano 1991.
- Bodini B., *Un'esperienza di mediazione culturale nell'USSL 13 di Treviglio*, Prospettive Sociali e Sanitarie, n.20/1996.
- Bonafè Schimitt J.P., *Un'esquisse d'état des lieux de la médiation* in "Le group familiale", CXXV, ottobre 1989.
- Bonifazi C., *L'immigrazione straniera in Italia*, Il Mulino, Bologna 1998.
- Borghi G., *La ricchezza culturale: un tesoro da condividere*, in Mondo Sociale, n.9, 2000.
- Bruni A., *Lo studio etnografico delle organizzazioni*, Carocci, Roma, 2003
- Bucciarelli C., *Oltre l'antagonismo*, in "Rivista del Volontariato", n.2, 2001.
- Calvaruso C., *Ammalarsi di immigrazione*, in "Rivista del Volontariato", n.12, 2000.
- Camilleri, Malewska-Peyrem, *Chocs de culture, concepts et enjeux pratiques de l'interculture*, L'Harmattan, Paris.
- Caritas/Migrantes (a cura di), *Immigrazione – Dossier Statistico 2009 – XIX Rapporto*, Idos, Roma, 2009
- Caritas/Migrantes (a cura di), *Immigrazione – Dossier Statistico 2010 – XX Rapporto*, Idos, Roma, 2010
- Carlini G., Petrillo A., *Mediatori culturali*, Provincia di Genova, 1998.
- Castiglioni M., *La mediazione linguistico culturale*, Franco Angeli, Milano 1997.
- Casadei S. Franceschetti M. a cura di *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei, (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*, ISFOL, Roma, 2009.
- Centro COME, *I volti e i ruoli della mediazione*, Atti del seminario, Milano 1995.

CENSIS, *Primo Rapporto Annuale sul Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati Anno 2005*, Edizioni ANCI Servizi, Roma

Chiodini L., Milano R. (a cura di), *Rapporto annuale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - Anno 2008-2009*, Fondazione Cittalia – Anci Ricerche, [Roma], 2009

CIES - Centro Informazione educazione allo sviluppo, *Progetto Med.Im. Programma Comunitario ARGO 2006. Rapporto finale di monitoraggio*, CIES, Roma, 2008.

CIES - Centro Informazione educazione allo sviluppo, *La mediazione linguistico-culturale nelle strutture penitenziarie : i nuovi servizi all'utenza nella società multietnica*, CIES, Roma, 2005

CIES - Centro Informazione educazione allo sviluppo, *La Mediazione Linguistico Culturale negli Enti Locali : tre anni di interventi al Comune di Roma : I nuovi servizi all'utenza nella società multietnica*, CIES, Roma, 2002.

CIES - Centro Informazione educazione allo sviluppo, *La Mediazione Linguistico Culturale nella Pubblica Sicurezza : I nuovi servizi all'utenza nella società multietnica*, CIES, Roma, 2001.

CIES/CREIFOS, *Mediazione e mediatori in Italia. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma, 2004

CISP ; UNIMED, *Indagine sulla mediazione culturale in Italia : la ricerca e le normative regionali*, CISP, Roma, 2003.

Città di Torino/Ufficio Coordinamento Minori, *Il servizio di mediazione culturale nei servizi comunali*, Documento di lavoro, 1996.

Cohen-Emerique M., *La négociation/médiation culturelle dans un processus d'intégration*, 5° Congresso Internazionale dell'Aric., Saarbruch 1994.

Cospe, *Progetto di formazione di tecnici per attività specifiche (Mediatori culturali)* in "Immigrati /risorse", Atti del Seminario, Cospe, Bologna 1993.

CNEL, *Pronuncia 5. Osservazioni e proposte. Le politiche per l'immigrazione*, Assemblea 19 luglio 2006 / CNEL, Roma, 2006. - [www.portalecnel.it](http://www.portalecnel.it)

CNEL – Gruppo di lavoro del CNEL, *Politiche per la mediazione culturale formazione e impiego del mediatore culturale*, CNEL, Roma 2000. - [www.portalecnel.it](http://www.portalecnel.it)

CNEL - Gruppo di lavoro del CNEL, "Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative", CNEL, Roma, 2009

Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, *Riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* – Roma 6 aprile 2009 - [www.regioni.it](http://www.regioni.it)

Daniele, Giovanni (a cura di), *Sul crinale Riflessioni intorno alla mediazione interculturale*, Ce.D.Ri.TT, Genova , 2007. - <http://www.cedritt.it>

Del Guerra A., *Il lungo cammino verso la cittadinanza*, in "Mondo Sociale", n.9, 2000.

Delle Donne M., Melotti U., Petilli S., *Immigrazione in Europa, solidarietà e conflitto*, L'Università La Sapienza, Cediss, Roma 1993.

Demetrio D., Favaro G., *Immigrazione e pedagogia interculturale*, La Nuova Italia, Firenze 1995.

Demetrio D., Favaro G., *Bambini stranieri a scuola*, La Nuova Italia, Firenze 1997.

ERMI, ACLI Friuli Venezia Giulia, *La voce dell'altro, La mediazione culturale: l'esperienza nel Friuli Venezia Giulia*, ACLI, 1998.

Fabre T., *Les intermédiaires culturels. Vers une dialogique franco-algerienne*, in "Migration Société", I, 1989,5-6,pp.27-42.

Favaro G., *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*, Quaderno dell'interculturalità, n.20, 2001.

Favaro G., *I mediatori stranieri nei corsi di alfabetizzazione per immigrati*, Percorsi/Formazione 80, n.1/1996.

Favaro G., *La salute degli immigrati*, Unicopli, Milano 1998.

Favaro G., *Interdialogo. Donne mediatrici per costruire "ponti" e tessere relazioni*, Centro COME 1997.

Floris F., (a cura di), *La cura e lo straniero: strategie meticce?*, in "Animazione Sociale", gennaio 2000.

- Gallieni S., Patete A., *Oltre l'integrazione*, in "Rivista del Volontariato", n.11, 1999.
- Gallino L., *Dizionario di Sociologia*, Utet, Torino 2006, 2 ed.
- Gallisot R., Rivera A., *L'imbroglione etico*, Ed. Dedalo.
- Garzone F., *Il sapere e l'umile ignoranza*, in "Animazione Sociale", gennaio 2000.
- Gentile, Eugenio ; Caponio, Tiziana, *La mediazione interculturale nei servizi il caso della provincia di Bologna – Dossier Mediazione : Osservatorio delle immigrazioni*, - fascicolo n1, gennaio 2006,- (Supplemento al n. 1 di "Portici" – bimestrale della Provincia di Bologna) - [www.provincia.bologna.it](http://www.provincia.bologna.it)).
- Golisano B., *La nuova Africa*, in "Rivista del Volontariato", n.3, 1999.
- Gonzo M., Tirelli M., *Pianificazione culturale e comunicazione trans-culturale* in "Rivista di Servizio Sociale", n.2, pp.33-41.
- Goussot A., *Se sommare alla diversità la povertà dà scandalo*, in "Animazione Sociale", ottobre 2000.
- Goussot A., (a cura di), *Mediazione Carcere Immigrazione*, Documentazione e materiali di riflessione dei seminari regionali svolti a Bologna tra il 2.12.1997 e il 1.16.1998.
- Goussot A., (a cura di) *Carcere, mediazione culturale, multiculturalità dei servizi*, Bologna, Seminario 18 dicembre 1998.
- Harambe, (Associazione culturale multietnica), *Mediatori culturali e corsi di formazione professionale per mediatori culturali, Riflessioni e proposte per il Comune di Torino*, Torino 1994.
- Hein, Christopher (a cura di), *Rifugiati. Vent'anni di storia del diritto d'asilo in Italia*, Donzelli editore, Roma 2010
- Irer, *Analisi dei bisogni e offerta di servizi per stranieri extra-comunitari nell'area milanese, Esperienze internazionali a confronto*, ottobre, Milano 1992.
- Irer, *Uguali e diversi. Il mondo culturale, le reti di rapporto, i lavori degli immigrati non europei a Torino*, Rosenberg & Sellier, Torino 1991.
- Irer, *Rumore. Atteggiamenti verso gli immigrati stranieri*, Rosenberg & Sellier, Torino 1992.
- Jabbar A., *Mediazione socioculturale e percorsi di cittadinanza*, in "Animazione Sociale", ottobre 2000.
- Jonhson P., Nigris E., *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi* in E.Nigris (a cura di) "Educazione interculturale", Bruno Mondatori, Milano 1996.
- L.E.S.S, Onlus (a cura di), *Dossier sul diritto di asilo a Napoli – Anno 2009*, Napoli, 2009.
- L.E.S.S, Onlus (a cura di), *Dossier sul diritto di asilo a Napoli – Anno 2008*, Napoli, 2008.
- Lheimeur A., *L'interprète culturel ou la tierce personne dans la relation thérapeutique*, in AA.VV., "Régard sur l'immigration", Interservices Migrants, Paris 1994.
- Lheinard C., *La médiation: realites et enjeux*, in 'Le group familiale', CXXV, ottobre 1989.
- Lo Presti V., *Prospettive di analisi organizzativa. Metodi e pratiche per un approccio integrato*, Franco Angeli, Milano, 2009
- Luatti, Lorenzo, *Atlante della mediazione linguistico culturale : nuove mappe per la professione di mediatore*, F. Angeli, Milano 2006
- Mantovani, Giuseppe, *Intercultura e mediazione : teorie ed esperienze*, Carocci, Roma 2008.
- Maslach C., *La sindrome del burnout. Il prezzo dell'aiuto agli altri*, Cittadella Editrice, 1997
- Ministero dell'Interno *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale del Gruppo di Lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale*, FEI - Fondo europeo integrazione, Ministero dell'Interno – Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, Roma, dicembre 2009
- Melandri, Elisabetta (a cura di). *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del Mediatore culturale in ambito nazionale e comunitario* - [Contributo di ricerca redatto in esito al case study condotto in Italia ed analisi comparativa dei casi europei della ricerca «Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze] - dossier di ricerca, giugno 2009

- Mosconi G., *La mediazione culturale: culture, società ed identità a confronto*, Tesi di Laurea, Università degli Studi di Milano 1993-1994.
- Murer B., *L'associazionismo in emigrazione. Percorsi identitari e comunitari dei migranti*, Emasi, Milano 1992.
- Olivieri M.S. (a cura di), *Rapporto annuale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - Anno 2007-2008*, SPRAR, [Roma], 2008
- Paquette D., *La médiation. Evolution historique d'un concept*, Migration Société, vol.3, n.16/17 Juil-oct 1991.
- Patete A., *Ponti tra culture*, in "Rivista del Volontariato", n.5, 1999.
- Pearce B.W., *Comunicazione e condizione umana*, Franco Angeli, Milano 1993.
- Pellegrino F., *La Sindrome del Burn-out*, Centro Scientifico Editore, Torino, 2009
- Piazzoni M., *La nuova legge sull'immigrazione*, in "Volontariato oggi", n.3, 1998
- Pourtois J. P., *La ricerca-azione in pedagogia* in E. Becchi e B. Vertecchi a cura di, *Manuale critico della sperimentazione e della ricerca educativa* Milano, Franco Angeli 1992: 134-155
- Rossi P., *Cultura ed antropologia*, Einaudi, Torino 1983.
- Saroglia D., *Case per gli amici*, in "Rivista del Volontariato", n.2, 1999.
- Scambini E., Donati P., (a cura di) *La famiglia in una società multi-etnica*, Studi interdisciplinari sulla famiglia, Vita e Pensiero, Milano 1993.
- Scandurra E., *L'ambiente dell'uomo: verso una città sostenibile*, Franco Angeli, Milano 1995.
- Shackman J., *The Right to be Understood*, Nat. Extension College, Cambridge 1984.
- Six J.F., *Dynamique de la médiation*, Desclée de Brower, coll. Culture de Paix, Paris 1995.
- Six J.F., *Les temps des médiateurs*, Seuil, Paris 1990.
- Servizio Centrale dello SPRAR, *Manuale Operativo per l'attivazione e la gestione dei servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti asilo, rifugiati e beneficiari*, SPRAR, Roma [s.d.]
- Springhetti P., *A chi conviene l'immigrazione*, in "Rivista del Volontariato", n.9, 2000.
- Taguieff P.A., *Face au racisme*, La Découverte, Paris 1991.
- Tarozzi M., *La mediazione educativa*, CLUEB, Bologna 1998.
- Tosolini A., *Mediatori culturali ed interculturali*, in "La città in controluce", n.10, 1999.
- Tradardi S., *La parola agli "altri"*, in "Rivista del Volontariato", n.4, 2000.
- Unità Psicosociale e di Integrazione Culturale OIM, Area Sanitaria CARITAS di Roma, *Servizi socio-sanitari e rifugiati. Mappatura dei Servizi socio-sanitari nei progetti territoriali dello Sprar*, SPRAR, Roma 2007
- Unità Psicosociale e di Integrazione Culturale OIM, *La filiera dell'accoglienza e dell'integrazione Integraref: esperienze, progetti, indicatori, Integraref – Comunità locali e rifugiati: promuovere l'integrazione sociale*, [s.e.], 2008
- Watzlawick P., Helmick Beavin J., Jackson D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma 1971
- Zanchetta P., *Essere stranieri in Italia*, Franco Angeli, Milano 1995.
- Zanfrini L., *L'avvento di una nuova stagione nella questione migratoria italiana*, in "Aggiornamenti sociali", n.3, 1999.
- Zanfrini L., *I paradossi dell'integrazione degli immigrati in Italia*, in "Aggiornamenti sociali", n.5, 2000.
- Zoccarato M., *Strategie di mediazione culturale nelle società multi-etniche: risultati di un'indagine empirica sul profilo professionale del mediatore culturale*, Tesi di Laurea, Università degli Studi di Milano 1994-1995.