

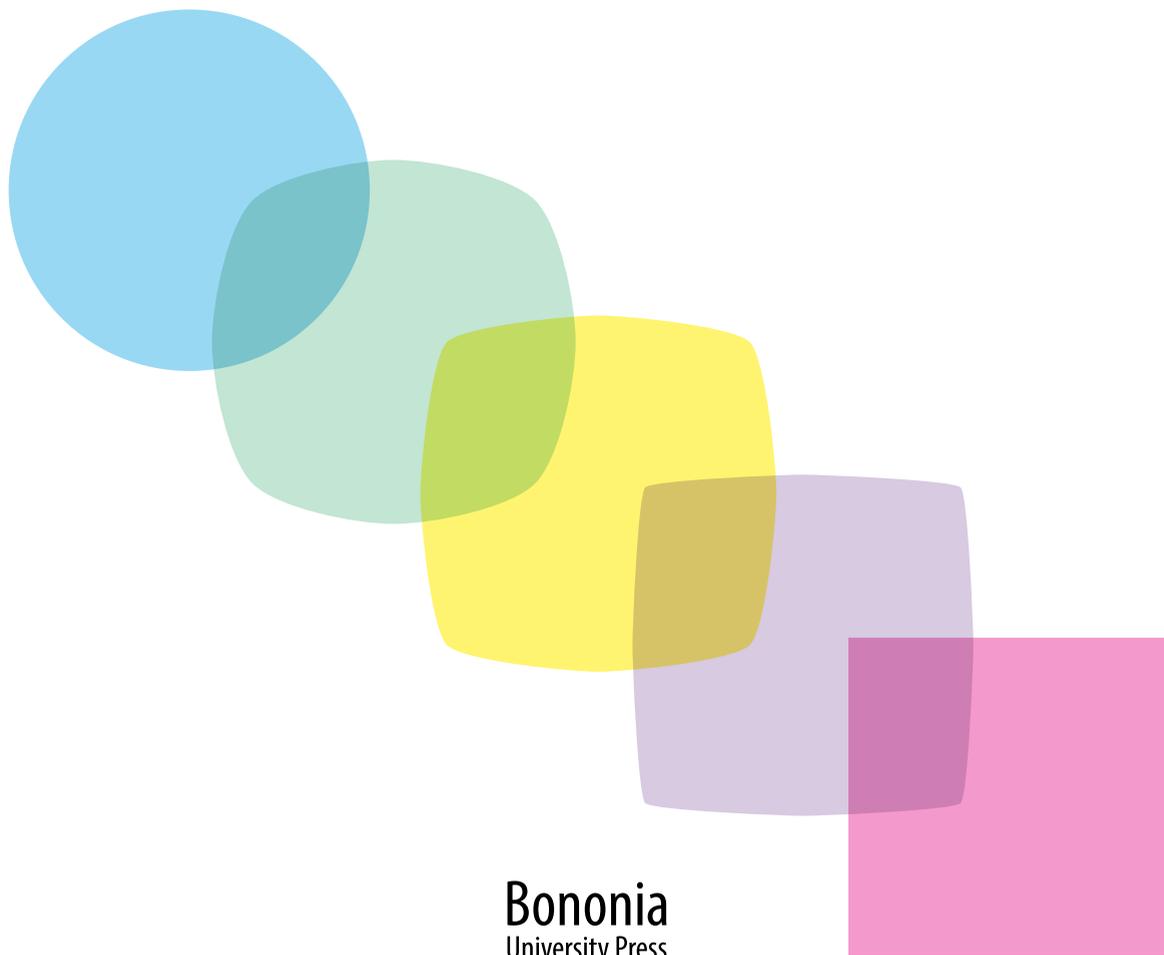
La mediazione interculturale

**Strumento per le politiche di inclusione
e di contrasto alle disuguaglianze**

a cura di

Francesca Curi, Paolo Fasano,

Giampaolo Gentilucci, Giovanna Santandrea



Bononia
University Press

La mediazione interculturale

**Strumento per le politiche di inclusione
e di contrasto alle disuguaglianze**

a cura di

Francesca Curi, Paolo Fasano,

Giampaolo Gentilucci, Giovanna Santandrea

Bononia
University Press

Bononia University Press
Via Foscolo 7
40123 Bologna
tel. (+39) 051 232882
fax (+39) 051 221019

ISBN 978-88-6923-780-5
ISBN online 978-88-6923-781-2

www.buonline.com
e-mail: info@buonline.com

Quest'opera è pubblicata sotto licenza Creative Commons BY-NC-SA 4.0

Progetto di copertina e impaginazione: Design People (Bologna)

Prima edizione: aprile 2021

Sommario

Introduzione	7
<i>Francesca Curi</i>	

SEZIONE I: LE RELAZIONI

La ricerca sulla mediazione interculturale in Emilia-Romagna: cosa sta emergendo?	13
<i>Marzio Barbieri</i>	
Figure professionali della mediazione e forme contrattuali	23
<i>Andrea Lassandari</i>	
La mediazione interculturale in un contesto di emergenza	29
<i>Alvise Sbraccia</i>	
Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale	41
<i>Rita Bertozzi</i>	
Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale, alla community organizing	51
<i>Giovanna Guerzoni</i>	
La mediazione digitale e nuove forme tecnologiche di discriminazione	63
<i>Monica Palmirani</i>	
La mediazione interculturale come processo corale	77
<i>Bruno Riccio</i>	
Le politiche locali per l'immigrazione e la mediazione interculturale	83
<i>Paolo Fasano</i>	

SEZIONE II: GLI INTERVENTI

Alberto Alberani, Alleanza delle Cooperative Emilia-Romagna	89
Marco Pontiroli, Cgil, Cisl, Uil Emilia-Romagna	91
Rossella Celmi, OIM-IOM	93
Luisa Bianco, UNHCR	101
Isabel Nunez Morales, Dimora d'Abramo, Coop. sociale	111
Ilaria Molendi, Associazione LanguageAid APS	117
Simona Ciobanu, Terra Mia, Coop. sociale	121
Stefania De Cillis, CIDAS, Coop. sociale	131
Lorenzo Luatti, Oxfam Italia	133
Paolo Lazzaretti, ACER Modena	159
Anna Lauricella, CIDAS, Coop. sociale	163
Katya Lucà, Comune di Parma	167
Clara Vassallo, Synergasia, Coop. sociale	171
Giulia Zoboli, Gulliver, Coop. sociale	181
Guido Mandarino, Associazione LanguageAid APS	189

SEZIONE III: LA TAVOLA ROTONDA

Francesca Puglisi, Sottosegretario di Stato al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel governo Conte II	195
Maria Assunta Rosa, Autorità Responsabile FAMI, Ministero dell'Interno	201
Elly Schlein, Vicepresidente della Giunta regionale dell'Emilia-Romagna	205
Michele De Pascale, Sindaco di Ravenna	209

Introduzione

Il volume raccoglie gli atti del convegno, che si è svolto il 26 novembre 2020, in modalità da remoto, sulla piattaforma digitale del Comune di Ravenna. L'intento degli organizzatori (Andrea Facchini della Regione Emilia-Romagna, Paolo Fasano del Servizio politiche per l'immigrazione e la cooperazione decentrata del Comune di Ravenna e Francesca Curi del Dipartimento di Scienze giuridiche, Università di Bologna) è stato quello di mettere a confronto competenze scientifiche e professionali su alcuni profili nei quali è possibile declinare la complessa attività di mediazione interculturale.

L'incontro ha preso le mosse dalla relazione introduttiva di Marzio Barbieri (Regione Emilia-Romagna), dedicata alla presentazione di alcuni dati emersi dalla ricerca, ancora in fase di elaborazione, sui mediatori interculturali, che operano in questa regione. Il lavoro riprende gli esiti di una prima indagine, promossa dieci anni orsono, e pone sotto una lente di ingrandimento – evidenziando da un lato i profili di novità e dall'altro di continuità – la figura professionale di chi lavora nei diversi servizi alla persona (servizi informativi per stranieri, aziende sanitarie, servizi educativi, strutture di prima e seconda accoglienza, quali CAS e SAI, servizi sociali, ecc.) dedicandosi a un'utenza prevalentemente straniera: in altre parole il mediatore/la mediatrice interculturale.

Si sono poi avvicinate le singole sessioni di lavoro su specifici temi di approfondimento, strutturate al loro interno con una o due relazioni principali e alcuni interventi programmati. I curatori del volume hanno ritenuto di accorpate nella prima sezione del volume tutte le relazioni, mentre nella seconda sezione sono stati presentati gli interventi, afferenti alle quattro sotto-sessioni. La prima, dedicata alle *'Figure professionali della mediazione e forme contrattuali'*, vede i contributi di Alberto Alberani e Marco Pontiroli; la seconda, riguardante *'La mediazione interculturale in contesto emergenziale'*, raccoglie gli interventi di Rossella Celmi, Luisa Bianco, Isabel Nunez Morales e Ilaria Molendi; la terza, intitolata *'Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale'*, i contributi di Simona Ciobanu, Stefania De Cillis, Lorenzo Luatti e Paolo Lazzaretti; la quarta sessione, relativa alle *'Nuove tecnologie e forme di mediazione digitale'*, include gli interventi di Anna Lauricella, Katya Lucà, Clara Vassallo, Giulia Zoboli e Guido Mandarino. Nella parte conclusiva del volume, sono confluite le considerazioni degli ospiti della tavola rotonda.

Aprè la sezione dedicata alle relazioni Andrea Lassandari (Professore ordinario di diritto del lavoro, Università di Bologna) affrontando il tema delle *'Figure professionali*

della mediazione e forme contrattuali'. Proprio all'esito delle valutazioni sui dati, che hanno preceduto questa relazione, è risultato quanto sia preponderante il numero di mediatori soci di cooperative sociali (si passa dal 51,9% del 2009 al 76% del 2020), richiedendo quindi una riflessione su alcuni profili, anche innovativi, che al momento riguardano – e preoccupano – molti soci di cooperativa in questo Paese.

Alvise Sbraccia (Professore associato di Sociologia giuridica, della devianza e mutamento sociale, Università di Bologna), trattando l'argomento della *'Mediazione interculturale in un contesto di emergenza'*, si è concentrato innanzitutto su cosa si debba intendere per “contesto di emergenza”, in una fase storica nella quale tutto il mondo sta vivendo l'esperienza di una pandemia. La sua attenzione si è rivolta poi a una rivisitazione critica di questa peculiare “emergenza”, considerando il carcere come ambiente significativo nel quale i portati dell'emergenza richiamano forme di mediazione interculturale.

Rita Bertozzi (Ricercatrice di Sociologia dei processi culturali e comunicativi, Università di Modena e Reggio Emilia), nella sessione *'Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale'* ha affrontato la complessità della professione, che richiede competenze linguistiche, culturali, giuridiche, di lavoro sociale, di gestione dei conflitti e dei gruppi, di riflessività culturale, di *agency* e l'importanza del tipo di organizzazione del servizio di mediazione e del contesto nel quale si inserisce. Ha posto in luce come il mediatore interculturale offra un supporto concreto-operativo (nell'orientamento, nell'informazione, nella gestione delle interazioni, nella risoluzione dei conflitti, nel contrasto dei pregiudizi e nel lavoro di comunità) e psico-motivazionale, negli interventi di inclusione e/o attivazione, diventando di fatto un operatore sociale, che impiega le sue competenze linguistiche e culturali non solo nel supporto alla comunicazione, ma anche nella realizzazione di obiettivi di integrazione.

Giovanna Guerzoni (Ricercatrice in Discipline demotnoantropologiche, Università di Bologna) seconda relatrice di questa sessione ha accentuato lo sguardo antropologico, piegandolo in particolare sul contesto più circoscritto della scuola. È qui che le “seconde generazioni” costituiscono un “campo” di indagine dei processi “sotto tensione” tra dimensioni universalistiche e richieste particolaristiche, e dove la mediazione interculturale gioca un ruolo cruciale: basti pensare alla rappresentazione e alle pratiche formative messe in campo nella relazione tra formazione secondaria e mercato del lavoro.

Monica Palmirani (Professore ordinario di Filosofia del diritto, Università di Bologna) ha declinato il tema *'La mediazione digitale e nuove forme tecnologiche di discriminazione'*, articolandolo densamente su diversi piani di indagine. Punto di partenza è l'acquisizione della consapevolezza che la società nella quale viviamo si è trasformata e

siamo ormai tutti coinvolti all'interno di un dialogo fra mondo degli atomi e mondo dei bit (infosfera) in una condizione che non ha più bisogno di una netta distinzione fra online e offline, perché in continua comunicazione in uno spazio non spazio, quindi fluido, definito onlife.

Bruno Riccio (Professore ordinario di Antropologia culturale, Università di Bologna) ha sottolineato l'aspetto della mediazione interculturale come processo corale, mettendo sull'avviso di due derive ugualmente pericolose: la sostituzione dell'essentialismo della cultura e delle appartenenze collettive con l'essentialismo del servizio di mediazione interculturale, da un lato; e dall'altro, l'eccesso di responsabilità caricato sulle spalle del mediatore.

Chiude la serie delle relazioni il contributo di Paolo Fasano (Responsabile U.O. Politiche per l'Immigrazione e la Cooperazione decentrata del Comune di Ravenna), che si occupa delle politiche locali per l'immigrazione e la mediazione interculturale, esortando a non adottare pratiche di chiusura o "approcci" settoriali, che ripropongano la logica emergenziale, incapace di cogliere la complessità dei fenomeni e quindi non in grado di agire sui diversi livelli di competenza, per dare risposte efficaci nel tempo.

Seguono i singoli interventi presentati da esperti, studiosi, operatori, professionisti che a diverso titolo operano nel mondo della mediazione interculturale.

In chiusura le osservazioni degli ospiti della tavola rotonda moderata dall'Assessore all'Immigrazione del Comune di Ravenna Valentina Morigi: Anna Piccinni (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico); Francesca Puglisi (Sottosegretario Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del governo Conte II); Maria Assunta Rosa (Autorità Responsabile FAMI, Ministero dell'Interno); Elly Schlein (Vicepresidente Giunta regionale Emilia-Romagna); Michele De Pascale (Sindaco di Ravenna).

Il convegno ha riavviato una interlocuzione istituzionale, già attiva tra Regione Emilia-Romagna, Comune di Ravenna e Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università di Bologna, valorizzando le diverse competenze scientifiche e professionali, in una prospettiva capace di mettere in luce anche una forte vocazione culturale. L'impegno ora deve essere rivolto a innervare di nuove idee e progetti il laboratorio permanente così costituito, capace di produrre proposte concrete per un benessere sociale diffuso.

Francesca Curi
Professore associato di Diritto penale, Università di Bologna
24 febbraio 2021

SEZIONE I: LE RELAZIONI

La ricerca sulla mediazione interculturale in Emilia-Romagna: cosa sta emergendo?

Marzio Barbieri

Regione Emilia-Romagna

A seguire verranno presentati alcuni dati e alcune suggestioni che emergono dalla ricerca in fase di elaborazione sui mediatori interculturali che operano in Emilia-Romagna. Sottolineo che sono risultati preliminari e pertanto si rimanda agli eventi successivi la presentazione degli esiti finali.

Come prima cosa questo è un lavoro che in molto ricalca (anche per avere una comparazione) una prima indagine promossa da questa Regione, realizzata dieci anni fa¹. Ora come allora, con questa ricerca si intende investigare, evidenziandone gli aspetti nuovi e quelli in continuità, uno dei profili professionale di chi lavora nei diversi servizi alla persona dell'intera Emilia-Romagna (servizi informativi per stranieri, aziende sanitarie, servizi educativi, strutture di prima e seconda accoglienza quali CAS e SIPROIMI/SAI, ecc.) e che si dedica a un'utenza prevalentemente straniera: il mediatore interculturale.

1. Metodologia

In relazione agli aspetti metodologici, per poter definire meglio strumenti e target di riferimento, si è proceduto con:

- la costituzione di un gruppo di lavoro composto da esperti di politiche migratorie e interventi di mediazione;
- la mappatura dei luoghi di intervento dei mediatori;
- l'individuazione di committenti e fornitori;
- la definizione, in stima, dell'universo dei professionisti della mediazione

¹ <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/la-mediazione-interculturale-nei-servizi-alla-persona-della-regione-emilia-romagna>.

attraverso committenti, fornitori, progetti finanziati, riscontri a interrogazioni consiliari, ecc.;

- la “ristrutturazione” del questionario 2009 e la sua traduzione in *google form*;
- la realizzazione delle interviste attraverso un questionario autosomministrato alla cui divulgazione hanno contribuito in modo sostanziale, oltre che gli stessi mediatori, enti pubblici e realtà del terzo settore, sia i fornitori che i committenti, i servizi di mediazione che hanno inviato ai singoli mediatori da loro impiegati il link del questionario;
- la realizzazione di focus group con committenti e con fornitori al fine di approfondire aspetti di tipo qualitativo in relazione ai bisogni e all’offerta “di sistema”.

Nella nuova ricerca, oltre a ripercorrere molti aspetti indagati nel 2009, si è anche posto l’attenzione sul mediare con richiedenti asilo o protezione internazionale, approfittando della collaborazione in corso con il progetto AMIF *I.C.A.R.E.* (*Integration and Community Care for Asylum and Refugees in Emergency* (HOME/2017/AMIF/AG/EMAS/0075)²).

2. Cosa è emerso dal lavoro di fondo

In relazione all’**universo emiliano-romagnolo dei professionisti della mediazione**, siamo stati in grado di stimare piuttosto precisamente che:

- a) sono circa 400, in gran parte donne, i mediatori e le mediatrici impiegati/e in modo continuativo e “strutturato” nelle 31 cooperative e associazioni che, sul territorio regionale, offrono servizi di mediazione:
 - 140 dei quali (di cui 2/3 donne) lavorano più di 24 ore settimanali;
 - 260 dei quali (69% donne) hanno contratti che prevedono un impegno per meno di 24 ore settimanali;
- b) sono circa 490 i mediatori e le mediatrici impegnati in forma occasionale (per almeno 5 ore mensili negli ultimi 12 mesi) dalle diverse organizzazioni. In parte essi possono risultare “prestati” da altre cooperative della regione (e dunque potenzialmente già conteggiati tra quelli con contratti più stabili) o reclutati fuori territorio;

² <http://www.progettoicare.it> (si rimanda ad altri appuntamenti quanto sta emergendo al proposito).

- c) sono 20/25 i mediatori che fanno della mediazione la loro principale fonte di reddito e che operano come *free lance*, con contratti diretti con gli enti pubblici (come collaboratori a progetto o liberi professionisti) o come dipendenti di organizzazioni di terzo settore in progetti non direttamente riconducibili a enti pubblici.

3. Dove e come intervengono nei percorsi di inclusione

La mappatura realizzata, oltre ad averci consentito di mostrare i numeri di quanti operano, ci ha fatto vedere sia dove lavorano che cosa fanno. I mediatori, pertanto, li troviamo soprattutto presso:

- **sportelli e servizi sociali territoriali:** dove operano non solo a favore dei cittadini di origine straniera (accoglienza, orientamento e segretariato sociale) ma anche sempre più a supporto di altri uffici (anagrafi, Questure, AUSL) spesso funzionando come filtro e *front-office* per permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, ecc.;
- **servizi sanitari (AUSL, AO, AOU e IOR) e servizi socio-sanitari:** con presenze fisse e/o programmate o su chiamata per i servizi di pronta traduzione e per quelli di mediazione. In particolare, nei servizi di ostetricia e ginecologia, punti nascita, consultori, Spazi Salute Donne Immigrate, pronto soccorso, dietologia, salute mentale e dipendenze patologiche. Oltre ai servizi di prevenzione e riduzione del danno, svolti anche dalle unità mobili, in progetti dedicati a *sex workers*, tossicodipendenti e senza dimora;
- **servizi educativi:** corsi di italiano L2 per adulti, nei percorsi di accoglienza e accompagnamento linguistico per i minori, nelle relazioni tra docenti e genitori. Le prestazioni non sono solo di facilitazione linguistica, ma anche di orientamento e accompagnamento alla quotidianità della vita scolastica, aiutando a definire patti adulti/genitori-scuola, laddove possono esserci resistenze, criticità o difficoltà culturali: mensa, educazione fisica, educazione musicale, trasporto e accompagnamento a scuola dei bambini, compiti, dotazioni tecnologiche personali, colloqui con i genitori, gite scolastiche, ecc.;
- **servizi residenziali e di accoglienza** (tra cui carcere, CAS e Sprar/Siproimi/Sai): le attività dei mediatori spaziano dalla facilitazione linguistica

stica all'educazione civica, dal segretariato sociale (in particolare per le pratiche di soggiorno) alla preparazione di curricula, fino all'accompagnamento ai servizi per il lavoro, ai CPIA, alle strutture sanitarie, questure e prefetture. La figura della mediatrice (e del mediatore) si rivela centrale nei percorsi di denuncia di tratta e sfruttamento sessuale o lavorativo anche in relazione alle componenti culturali che possono sottostare a tali sfruttamenti (ad esempio voodoo, debiti d'onore, ecc.).

Naturalmente un mediatore può operare contemporaneamente su più di una realtà di quelle sopra schematizzate.

4. Alcuni riscontri: cos'è cambiato in dieci anni

Confrontando gli elementi emersi nelle due ricerche appaiono già parecchie differenze che fanno capire come ci si trovi di fronte a una professione in costante evoluzione. In particolare:

- al di là del monte orario complessivo di impiego, sono aumentati i mediatori “strutturati” (oggi 400; 280 nel 2009) mentre sono diminuiti i mediatori impiegati in modo occasionale (490 contro i 570 della rilevazione precedente) senza però una marcata differenza del bacino degli operatori “impegnabili” “qui e ora” (890 *vs* 850);
- i margini operativi per un “mediatore professionale solitario” sembrano ormai estremamente esigui. Oggi si opera, esclusivamente o quasi, se ci si aggrega in associazioni o in cooperative. Lo scarso appeal del mediatore inteso come professionista *free lance* sembra peraltro affievolire le ipotizzate tutele date dall'aver un “albo dei mediatori”;
- c'è un indubbio maggior accorpamento o lavoro di squadra (sia attraverso fusioni che usando forme quali Consorzi, ATI e ATS) tra le cooperative e associazioni storiche di mediatori al fine rafforzare la loro competitività, anche a contrasto di analoghe imprese “forestiere” (solo 9 delle 23 cooperative e solo 3 sulle 11 associazioni censite nel 2009, continuano la loro attività in questo campo mantenendo lo stesso nome);
- c'è una maggiore “mobilità” territoriale nell'erogazione dei servizi (ad esempio: un mediatore o una cooperativa di Modena potrebbe più facilmente operare sia a Rimini che a Bologna ma anche fuori regione rispetto a quanto succedeva in passato);

- pur se le donne prevalgono nettamente, si osserva una maggiore mascolinizzazione della professione. Gli uomini, infatti, passano dal 23% al 32% del totale;
- gli uomini inoltre rafforzano leggermente la tendenza, già osservata nel 2009, di lavorare più ore: il 32,8% delle figure contrattualizzate per oltre 24 ore settimanali contro il 31% di quelli che operano per meno di 24 ore la settimana.

5. La parola ai mediatori: cosa è emerso dalle interviste raccolte

A conclusione del periodo di somministrazione dei questionari a cui hanno risposto oltre 250 mediatori, una volta agite tutte le operazioni di controllo e validazione, risultano essere 242 i questionari debitamente compilati. Confrontando alcune rilevanze con quelle emerse nel 2009, possiamo già dare accenno ad alcuni cambiamenti:

- innanzitutto, si osserva l'aumento dei mediatori con cittadinanza italiana: anche se solo il 16% è nato in Italia, i mediatori italiani sono ormai il 63%. Inoltre il 72% di chi non è nato in Italia risiede nel nostro Paese da oltre 15 anni e il 28% da oltre 25;
- significativa è anche la variazione generazionale nel senso che i mediatori invecchiano: oggi il 45% ha più di 45 anni (erano il 21,7% nel 2009) e quelli con meno di 30 anni sono il 13,3% (erano il 22,2%). Naturalmente a tale invecchiamento può aver contribuito la maggiore stabilizzazione lavorativa.

Rispetto alle lingue parlate, tra gli strumenti principali della professione, oltre all'italiano e all'eventuale (altra) lingua madre **166** mediatori (il **68,6%** dei rispondenti al questionario) parlano una terza lingua (erano però l'80,6% nel 2009), di questi **82** (il **33,9%** ed erano il 38% nel 2009) ne parlano anche una quarta.

Cala significativamente il numero dei mediatori che dichiarano di parlare esclusivamente lingue europee (oltre naturalmente all'italiano e alle lingue coloniali) una *proxi* di una mediazione che riguarda sempre meno chi viene dai paesi dell'Est Europa.

Al contrario aumenta il ventaglio di quanti offrono prestazioni in lingue e dia-

letti asiatici e africani e tra le lingue veicolari principali aumenta l'uso del francese rispetto all'inglese.

In relazione ai titoli di studio, posto che comunque ci si colloca sempre a un livello mediamente alto, dal raffronto con il 2009 appare però un quadro leggermente ma significativamente meno "titolato".

	2009	2020
Dottorato o altro titolo post-laurea	9,9	5,8
Laurea	45,8	42,1
Diploma universitario/Laurea breve (assistente sociale, educatore, ecc.)	11,8	10,7
Diploma della scuola secondaria superiore	29,7	37,2
Scuola dell'obbligo	2,8	4,1

Le donne "egemonizzano" la mediazione in sanità, gli uomini sono invece in proporzione più presenti nelle strutture di accoglienza e nei servizi informativi in capo agli enti pubblici.

I livelli di soddisfazione lavorativa, in generale, sono cresciuti rispetto al 2009 e questo sia per chi lavora da meno di 5 anni che per chi lavora da più tempo. Gli uomini, però, appaiono più scontenti delle donne (anche in relazione alla retribuzione) e del resto, gli uomini lavorano più ore delle donne. In ogni caso chi lavora da più tempo svolge, in media, meno ore di chi lavora da meno di 5 anni (14h/s vs 18h/s).

In relazione al **tempo specificatamente previsto per le attività di mediazione nell'ambito dell'orario complessivo settimanale di lavoro** (valori % rispettivamente su base 213 e 242) si osserva una certa diminuzione dell'impegno orario, soprattutto nelle fasce di impegno più alte. Naturalmente questo è facilmente spiegabile proprio con l'assunzione di altre attività (ad esempio di coordinamento o di *back-office*) o di disponibilità flessibile (mensile o al bisogno, in aumento) tipiche di chi lavora per un'organizzazione e non in proprio.

	2009	2020
36 ore settimanali e oltre	5,2	2,5
da 24 a 35 ore settimanali	9,4	5,4
da 18 a 23 ore settimanali	13,1	12,8
da 8 a 17 ore settimanali	22,1	25,2
meno di 8 ore settimanali	32,9	30,2
non c'è un orario settimanale predefinito ma un monte ore mensile	12,7	16,9
Orari variabili a seconda del bisogno/Altro	4,7	7,0

Sul **come sono inquadrati professionalmente** (o si auto inquadrano) non appaiono esserci variazioni estremamente significative, a dispetto però della definizione più precisa del profilo sia da parte di ISTAT che di INAPP³:

	2009		2020	
	Frequenze	%	Frequenze	%
Mediatore di cui:	161	74,5	186	76,8
<i>Mediatore interculturale</i>	81	37,5	93	38,4
<i>Mediatore culturale</i>	46	21,3	58	24
<i>Mediatore linguistico o linguistico-culturale</i>	34	15,7	33	13,6
<i>Tecnico del reinserimento e dell'integrazione sociale</i>	-	-	2	0,8
Altri profili (impiegato, interprete, educatore, operatore sociale, ecc.)	55	25,5	56	23,2
Totale	216	100	242	100

³ Cfr. il profilo del Mediatore Interculturale inserito nella Classificazione professioni ISTAT (2011) nonché il d.lgs 13/2013 (“Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l’individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze”) e il conseguente adattamento delle modalità per formalizzare e certificare le qualifiche con d.g.r. 739/2013 che hanno portato allo sviluppo dell’Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni ISFOL/INAPP (dal 2015) e all’inserimento della qualifica del mediatore interculturale come ADA 19.02.12 (<https://atlantelavoro.inapp.org>).

Molto più interessante è, invece, quanto emerge in relazione all'**ente di appartenenza in senso contrattuale** (datore di lavoro):

<i>Valori % rispettivamente su base 214 e 242</i>	2009	2020
Cooperativa sociale	51,9	76,0
Associazione	20,6	6,6
Fondazione/Ente privato ONLUS	3,3	4,5
Altro (impresa privata non cooperativa, Agenzia Interinale, Enti e aziende pubbliche, ecc.)	17,3	12,0
Non ho un datore fisso/P. IVA	4,7	0,8

Da questa tabella appare chiaro ed evidente il grande “spostamento” verso le cooperative sociali quali enti che, in modo ormai egemonico, attraggono, assumono e impiegano i mediatori.

Mediatori che poi, pur risultando piuttosto preparati, negli ultimi anni hanno acquisito la loro **formazione professionale** sempre di più lavorando sul campo e questo probabilmente per un doppio ordine di motivi: da una parte in ordine alle necessità di pronto impiego dettate dalle recenti emergenze migratorie e, dall'altra, dal calo dei percorsi di acquisizione *ex ante* della qualifica professionale (in particolare dei percorsi gratuiti o finanziati dal FSE), solo in parte compensata dall'offerta formativa universitaria o di altro genere. Va tuttavia sottolineato come l'ottenimento della qualifica si possa avere anche attraverso la formalizzazione delle competenze acquisite sul campo.

<i>Valori % rispettivamente su base 212 e 242</i>	2009	2020
Formazione svolta attraverso corsi appositi	60,8	59,5
Professionalità costruita lavorando direttamente sul campo	13,2	22,7
Formazione sviluppata in modo autonomo (es. partecipando a convegni e/o giornate di studio)	17,0	12,4
Nessuna formazione rilevante	9,0	5,4

Gli enti che hanno organizzato corsi di formazione appositi per mediatore, frequentati nel 2020:

	v.a.	%
Ente pubblico o Ente accreditato della Regione Emilia-Romagna	101	58,0
Istituzioni accademiche o universitarie (es. laurea, master, corsi di perfezionamento post laurea, ecc.)	21	12,1
Ente pubblico o Ente accreditato di altra regione italiana	12	6,8
Associazione o Ente pubblico all'estero	3	1,7
Altro/non saprei	7	3,0
Totale dei frequentanti corsi appositi	144	100

6. In sintesi, quindi, qual è l'identikit della figura del mediatore interculturale emiliano-romagnolo del 2020?

Volendo fornire una fotografia sintetica, l'immagine che viene scattata raffigura: una donna ultraquarantenne, italiana ("nativa" o "naturalizzata") e che comunque vive in Italia da almeno 15 anni, con un titolo di studio medio alto, che parla almeno 3 lingue, che lavora part-time e per una cooperativa, che opera la mediazione su più ambiti di intervento e che, oltre alla mediazione, svolge anche funzioni di *back-office*.

Concludo questa presentazione rimandando per altre suggestioni e risultati alle prossime occasioni (che si spera siano in presenza). Già però quanto presentato dà uno spaccato interessante sulla figura del mediatore.

Figura che per altro si sta muovendo in un contesto che negli ultimi dieci anni è mutato in modo vorticoso in relazione:

- alle dinamiche migratorie (chi arriva, da dove e come);
- alle dinamiche demografiche e sociali;
- alla normativa sia in materia di PA che in quella migratoria (pensiamo a quanto è successo solo negli ultimi due anni con le norme introdotte dai c.d. "decreti Salvini" e poi in parte modificate dal successivo d.l. n. 130 del 21 ottobre 2020 "decreto Lamorgese");

- agli eventi emergenziali (dagli sbarchi al Covid passando, in Emilia, per il terremoto del 2012⁴);
- al mercato e agli sviluppi tecnologici;
- alla qualifica professionale.

Mi sembra quindi che ci possa essere molto su cui discutere e approfondire nelle quattro sessioni che seguono immediatamente questa presentazione.

⁴ Qui, in una porzione di territorio ad alta densità immigratoria, i mediatori hanno operato nel coadiuvare la gestione in emergenza della vita sociale quotidiana e non (Ramadan, rimpatri temporanei, riallocazioni abitative, ecc.) nei campi di accoglienza.

Figure professionali della mediazione e forme contrattuali

Andrea Lassandari

Professore ordinario di Diritto del lavoro, Università di Bologna

Io sono un giurista del lavoro e mi si chiede di realizzare un approfondimento su taluni profili problematici concernenti il rapporto di lavoro dei mediatori culturali.

Avevo dunque programmato di raccogliere le suggestioni provenienti dai partecipanti alla sessione di lavoro che introduco. Con una mia prima agile riflessione e un successivo intervento finale, eventualmente più corposo, connesso appunto agli altrui rilievi.

La modificazione però intervenuta nell'organizzazione del convegno mi costringe a selezionare immediatamente aspetti che potrebbero assumere rilievo. Contando in ogni caso sull'utile ricerca elaborata da Marzio Barbieri, a proposito dei caratteri dell'"universo emiliano-romagnolo dei professionisti della mediazione".

La ricerca mostra peraltro anche tendenze contraddittorie. Basti pensare all'aumento di "mediatori strutturati", tra il 2009 e il 2020. Accompagnato però da una sensibile riduzione, nel medesimo frangente temporale, del personale impegnato per più di 18 ore settimanali, se bene ho interpretato i dati.

Considerato tuttavia che risulta preponderante il numero di mediatori soci di cooperative sociali (in questo caso si transita dal 51,9% del 2009 al 76% del 2020) di seguito mi soffermerò brevemente su alcuni profili, anche innovativi, che al momento riguardano – e preoccupano – molti soci di cooperativa in questo Paese. E potrebbero dunque toccare pure i mediatori culturali.

È noto intanto che dal 2001, con la legge n. 142, la regolamentazione del rapporto di lavoro del socio sia stata tendenzialmente equiparata a quella del lavoratore subordinato, se il socio è – come questa legge per la prima volta consente – anche subordinato.

Quanto a due non secondari profili restano però delle significative differenze.

Il primo è quello della risoluzione del rapporto, perché per la società coo-

perativa è più semplice procedere in tal senso, alla luce della regolamentazione appunto esistente.

Il secondo riguarda invece il trattamento retributivo, di cui si occupano più disposizioni. Proprio quanto al trattamento retributivo emergono d'altra parte novità, nel sistema di relazioni industriali e di contrattazione collettiva, in grado di destrutturare questi ultimi.

Intendo allora dedicare a questo aspetto osservazioni più approfondite.

Le disposizioni della legge n. 142 del 2001, modificate nel 2003, regolamentano appunto, per quel che ora rileva, il trattamento retributivo dei soci dipendenti.

Ecco allora che l'art. 3, comma 1, precisa come le società cooperative siano «tenute a corrispondere al socio lavoratore un trattamento economico complessivo proporzionato alla quantità e qualità del lavoro prestato e comunque non inferiore ai minimi previsti, per prestazioni analoghe, dalla contrattazione collettiva nazionale del settore o della categoria affine». Mentre l'art. 7 del d.l. n. 248 del 2007, conv. con l. n. 31, dispone che «in presenza di una pluralità di contratti collettivi della medesima categoria, le società cooperative [...] applicano ai propri soci lavoratori, ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge 3 aprile 2001, n. 142, i trattamenti economici complessivi non inferiori a quelli dettati dai contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni datoriali e sindacali comparativamente più rappresentative, al livello nazionale, nella categoria».

Contemporaneamente però l'art. 6, a proposito del “regolamento interno”, stabilisce pure nel comma 2 che «salvo quanto previsto alle lettere d), e) ed f) del comma 1 [...] il regolamento non può contenere disposizioni derogatorie *in pejus* rispetto al solo trattamento economico minimo di cui all'art. 3, comma 1. Nel caso in cui violi la disposizione di cui al primo periodo la clausola è nulla».

Le disposizioni di cui alle lettere citate nell'art. 6, comma 2, consentono infine all'assemblea di deliberare (anche) una «riduzione temporanea dei trattamenti economici», nonché «forme di apporto, anche economico, da parte dei soci lavoratori», in presenza di un «piano di crisi aziendale» (lett. d, e); inoltre «un piano di avviamento», nel rispetto di condizioni e modalità stabilite dalla contrattazione collettiva, «nelle cooperative di nuova costituzione» (lett. f).

Ebbene a fronte di questo complesso di norme, frutto di integrazioni progressive, molteplici profili sono risultati – e spesso ancora risultano – non chiari. Ci si è pertanto ad esempio chiesti che cosa esattamente si intenda per «solo trattamento economico minimo di cui all'art. 3, comma 1», ai sensi dell'art. 6, comma 2: se cioè in tal modo venga fatto esclusivo riferimento ai minimi retributivi tabellari

previsti dal contratto collettivo oppure si consideri l'insieme delle voci retributive qui previste. Oggi questa seconda lettura, secondo cui l'intero trattamento retributivo contrattuale individuerebbe il minimo inderogabile, pare rafforzata dalla menzionata disciplina del 2007, ove viene fatto esplicito riferimento ai «trattamenti economici complessivi».

Allo stesso modo occorre approfondire quando emergano le condizioni che consentono all'assemblea di «deliberare [...] un piano di crisi aziendale»: e quindi, come si è visto, una riduzione del trattamento economico minimo cui avrebbero diritto i soci lavoratori. D'altra parte va anche compreso in che cosa consista tale riduzione: quanto debba/possa essere rilevante.

Infine, posto che sono i «contratti collettivi stipulati dalle organizzazioni datoriali e sindacali comparativamente più rappresentative, al livello nazionale, nella categoria» a individuare appunto il parametro di riferimento per il minimo retributivo, è necessario evidentemente decodificare questa formula. Cosa che risulta a sua volta tutt'altro che semplice.

Si tratta di formula introdotta, alla metà degli anni Novanta del secolo scorso, in virtuale sostituzione di quella di sindacato maggiormente rappresentativo (da allora in avanti utilizzata molto meno dal legislatore), proprio per cercare di risolvere un problema inedito: quello del conflitto/concorrenza tra contratti collettivi stipulati da differenti sindacati. Perché allora si è per la prima volta verificato che, accanto al contratto collettivo “storico”, sottoscritto da Cgil, Cisl, Uil e dalle organizzazioni datoriali tradizionalmente presenti, sia apparso un “alternativo” contratto collettivo, siglato da nuovi soggetti sindacali, il quale peraltro garantiva trattamenti sensibilmente inferiori ai lavoratori.

Questo nuovo contratto è stato subito da alcuni commentatori denominato “pirata”. Appare tuttavia corretto parlare di “contratto pirata” se questo per alcuni aspetti si pone in contrasto con le norme di legge: o anche se la sua applicazione avviene con modalità a propria volta illecite. Cosa che, per inciso, a metà anni Novanta comunque avvenne.

Se invece il nuovo contratto collettivo resta complessivamente nei perimetri di legge, come oggi non infrequentemente accade, forse risulta più giusto parlare di pluralismo e concorrenza contrattuale. Del tutto legittimi in un sistema di libertà sindacale.

Nel “nuovo secolo” però si è assistito a un progressivo e massivo incremento di contratti collettivi nazionali. Al momento il Cnel ha in effetti censito circa 900 contratti collettivi nazionali di lavoro, di cui solo un terzo sottoscritti dai sindacati

dei lavoratori e datori storici. E questa dinamica, pur come tale appunto non illecita, sta per un verso mettendo in seria difficoltà il sistema di contrattazione collettiva, come costituitosi nel secolo precedente, e per l'altro ponendo a forte rischio di peggioramento le condizioni di lavoro dei prestatori e la loro tutela.

Ebbene uno degli ambiti dove il fenomeno descritto è più diffuso è proprio quello delle società cooperative. E non per caso proprio in questo contesto il legislatore è intervenuto, tentando di selezionare un contratto collettivo, quello appunto sottoscritto dai “sindacati comparativamente più rappresentativi nella categoria”.

La formula in oggetto è tuttavia in grado di funzionare?

Appare onestamente difficile rispondere in termini positivi, pur sottolineando come la medesima eserciti comunque una utile funzione: e pertanto, almeno fino a quando il problema non sarà risolto altrimenti, vada in qualche modo presidiata.

Basti solo rammentare al riguardo, nei limiti ristrettissimi ora evidentemente imposti, che risulta innanzitutto oscuro come si determini la “categoria” nel cui ambito realizzare la comparazione.

Anche però secondo quali parametri effettuare quest'ultima.

D'altra parte la maggiore rappresentatività comparativa di cui si parla riguarda anche le organizzazioni di rappresentanza dei datori di lavoro. In tal caso però, a fronte del mezzo secolo di riflessione del (e sul) sindacato dei lavoratori, il dibattito non è praticamente neanche cominciato: apparendo quindi ora del tutto incerto quali parametri utilizzare (pur a fronte di riferimenti presenti in sede comparata e individuati in dottrina) e soprattutto in relazione a quali ambiti.

Ancora non va dimenticato che le verifiche di maggiore rappresentatività comparata dovrebbero avere esito positivo, ai fini della corretta selezione del contratto collettivo, sia per le organizzazioni dei lavoratori che dei datori. Mentre può anche accadere – almeno si intuisce – che la rappresentatività delle organizzazioni datoriali stipulanti i “contratti pirata” (per usare la locuzione ancora più in voga) non sia poi così ridotta: apparendo anzi in vari casi vicina a quella dei sindacati datoriali tradizionalmente presenti. Comunque certo più di quanto non si possa dire per i “nuovi” sindacati, a confronto con Cgil, Cisl e Uil.

Si tratta di problemi evidentemente tanto complessi quanto delicati: per la soluzione dei quali da ultimo sono stati non a caso presentati, in chiara rottura con la tradizione nazionale, che non ha mai visto la legge intervenire per disciplinare il contratto collettivo, più disegni di legge. Lo stesso principale sindacato dei la-

voratori, la Cgil, ha di recente presentato, per la prima volta, un disegno di legge volto (anche) a dare attuazione all'art. 39 della Costituzione.

La legge tuttavia, come era prevedibile, non è stata emanata.

E per molti lavoratori e soci si moltiplicano i rischi di sottotutela.

Non so quanto ciò al momento riguardi, in particolare in questa regione, la specifica categoria dei mediatori. È tuttavia opportuno non sottovalutare problemi che potrebbero sopraggiungere.

La mediazione interculturale in un contesto di emergenza

Alvise Sbraccia

Professore associato di Sociologia giuridica, della devianza e mutamento sociale, Università di Bologna

1. Introduzione: il costrutto di emergenza in prospettiva socio-giuridica

Al termine di un paio di decenni di sistematica inflazione semantica delle nozioni di *emergenza* e *crisi*, la pandemia da Covid-19 ha prodotto una radicale riconfigurazione di questi costrutti. Completo questo contributo in un momento nel quale i dati epidemiologici indicano la flessione della cosiddetta “seconda ondata dei contagi”. L’auspicio generale è che una strategia integrata di prevenzione – di fatto incentrata sulla vaccinazione di massa – scongiuri l’avvento di successive ondate. La dialettica tra anticipazione e inseguimento dell’emergenza si mantiene tuttavia come costante anche in questa fase particolarissima. Infatti, diversi esperti tendono a contestare lo statuto di emergenza alla seconda ondata, o meglio a ridefinire il concetto. Essa era stata ampiamente prevista, ma le forme di regolazione intese a contenerla si sono rivelate insufficienti. Il passaggio che qui interessa è quello da crisi sanitaria a crisi del sistema sanitario, includendo quest’ultima un tema centrale in chiave socio-giuridica: appunto, la crisi regolativa. L’ipotesi da percorrere è quella di interventi normativi e prassi del controllo che tendono a riprodurre emergenze e a rinforzare una discorsività, una logica diffusa dell’emergenza (AGAMBEN 1995; 2003).

Ma i termini di continuità non si esauriscono in questo. In prospettiva socio-criminologica lo stesso termine “ondata” richiama lo schema ondulatorio utilizzato da Stanley Cohen per connettere la ciclica apparizione (e amplificazione mediatica) di aggregati di nemici che, nelle democrazie liberali, produce vere e proprie ondate di panico morale: “waves of moral panic” nella terminologia esatta del grande sociologo britannico, che si era occupato in prima battuta di decostruire l’allarme sociale legato alla conflittualità tra subculture

giovanili nel Regno Unito degli anni Settanta del secolo scorso (COHEN 2011). Il suo quadro teorico ha però resistito al tempo, evidenziando casomai una accelerazione nella frequenza delle ondate e una vera e propria esplosione dei promotori di allarme. Emergenza tossicodipendenza, emergenza mafia, emergenza microcriminalità, emergenza terrorismo, emergenza radicalizzazione. Quello che alcuni autori hanno definito come paradigma securitario (FIROUZI-TABAR 2014) non è altro che un modello di risposte che il sistema politico applica, privilegiando strategie di carattere virtualmente contenitivo e fondamentalmente repressivo a fronte di fenomeni problematici che vengono definiti emergenti e che, in quanto tali, richiedono disposizioni urgenti e straordinarie. La ciclicità del processo rende emergenti fenomeni che in realtà non lo sono, con un effetto di stabilizzazione della logica dell'emergenza. Questo meccanismo di riproduzione dell'allarme è naturalmente stato associato all'affermarsi del populismo penale (ANASTASIA *et al.* 2015), e del populismo *tout court*, come formula comunicativa che leader autoritari utilizzano nelle relazioni "dirette" col pubblico, aggredendo i principi democratici della rappresentanza e i corpi intermedi: a mali estremi, estremi rimedi.

Con riferimento al titolo predefinito della relazione si tratta quindi di specificare che cosa si intenda per contesto di emergenza. Seguendo la prospettiva fino a qui delineata, indipendentemente dalle determinanti sociali, narrative e giuridiche dell'emergenza, il contesto di emergenza è la cornice dominante – dal punto di vista cognitivo e comunicativo – nella quale siamo immersi. Le risposte istituzionali danno poi corpo a strutture (luoghi fisici) dedicate alla gestione di emergenze specifiche. Questi luoghi sono origine e ricettacolo di conflitti sociali rispetto ai quali possono essere adottate varie strategie di mediazione. Quelle legate al campo della mediazione interculturale sono evidentemente destinate a fronteggiare i fenomeni migratori, ovvero quei processi che hanno massimamente caratterizzato la declinazione di emergenza nell'ultimo trentennio, quantomeno in riferimento all'Italia (FABINI *et al.* 2019). A partire da una rivisitazione critica di questa peculiare "emergenza" proveremo in questo contributo a considerare il carcere come ambiente significativo nel quale i portati dell'emergenza richiamano forme di mediazione interculturale.

2. Il governo delle migrazioni tra emergenza, processi di distinzione e processi di criminalizzazione

Dall'emergenza sbarchi dei primi anni Novanta del secolo scorso, all'emergenza umanitaria degli anni più recenti è possibile identificare un minimo comun denominatore emergenziale nella definizione base delle politiche migratorie nazionali e comunitarie. Potremmo spendere molte righe sulle declinazioni intermedie (emergenza rom, emergenza clandestini, emergenza da “primavera” arabe, emergenza profughi) che hanno peraltro dato origine a dispositivi di regolazione ambivalenti. L'immagine, ad esempio, della *fortezza* Europa trova riscontri attuativi nelle strategie di presidio rinforzato dei confini e delle zone di transito – marine e terrestri – dei flussi migratori. Espulsioni, respingimenti e dispositivi di detenzione amministrativa hanno rinforzato linee di *policy* evidentemente incentrate sull'esclusione (PANNARALE 2014). Il tentativo di articolare il costruito di confine come elemento di filtro e strumento di analisi (MEZZADRA, NEILSON 2014) ha messo radicalmente in discussione questa visione di chiusura. La dialettica tra immigrazione come risorsa e immigrazione come pericolo è in auge da almeno due decenni, nell'ambito di una transizione demografica che ha già ridefinito la composizione “etnica” di un paese come l'Italia, tra gli ultimi nell'Europa occidentale ad aver conosciuto migrazioni di massa in ingresso. In sintesi, è del tutto evidente che la metafora della fortezza (contro l'invasione, altra emergenza ormai classica) non ha alcun valore descrittivo rispetto ai processi in atto. I confini – esterni e interni, materiali e simbolici – hanno definito piuttosto i canoni di una inclusione subordinata degli immigrati e dei gruppi di minoranza, connessa al loro inserimento nei mercati del lavoro in Italia e, più generalmente, al loro insediamento nel tessuto sociale. Si pensi al confine di cittadinanza (MANTOVAN 2007) e all'annoso dibattito sulle distinzioni che seguita a produrre all'affacciarsi della terza generazione di figli dell'immigrazione.

“Utili invasori” fu azzecato titolo di uno dei primi testi italiani (AMBROSINI 1999) che tentò di ragionare in termini sociologici su questi elementi di ambivalenza, letteralmente esplosi con la radicale conversione semantica che ha investito i cosiddetti migranti economici: dapprima soggetti legittimati a partecipare alla vita produttiva e riproduttiva della nazione di immigrazione e contrapposti ai clandestini (opportunisti e predatori), ora ormai sostituiti sul piano della legittimità dai richiedenti asilo meritevoli di accoglienza, e additati a loro volta di attitudini opportunistiche e predatorie (SBRACCIA 2020). Sul terreno delle politiche

dell'accoglienza e della integrazione non abbiamo qui la possibilità di dilungarci, ma i risultati di ricerche che le inquadrano nel piano generale dell'inclusione subordinata appaiono consolidati.

La distinzione tra immigrato funzionale e immigrato disfunzionale si è configurata come cardine strategico di questa forma inclusiva. Da un punto di vista sociologico, si tratta di una distinzione fasulla, impossibile (SBRACCIA 2007a). Dal punto di vista regolativo, invece, l'attribuzione di status ed etichette di legittimità ha senz'altro contribuito a realizzare degli effetti tangibili di distinzione. I lettori meno giovani ricorderanno che lo sfondo discorsivo essenziale che ha accompagnato questa operazione era incentrato sul nesso clandestinità-criminalità, nesso che ha peraltro etnicizzato la definizione contemporanea di microcriminalità (come emergenza). Bene, la clandestinità è al contempo prodotto di definizione giuridica e paradosso della stessa, nella misura in cui è stata per anni riprodotta all'interno dei confini nazionali. La crisi economica perdurante ha infatti inciso al ribasso sulle fluttuazioni dell'offerta di lavoro, producendo livelli di instabilità e discontinuità perfettamente compatibili con la frammentazione delle formule contrattuali del precariato contemporaneo, ma non con i requisiti utili al rinnovo dei permessi di soggiorno. Ampie strati delle economie informali e illegali, già forti sul territorio, hanno così beneficiato – nella prospettiva essenziale della riduzione del costo del lavoro – di una straordinaria iniezione di mano d'opera priva di tutele, in posizione giuridica incerta o illegittima, ricattabile. Questo impianto si è retto sulla stigmatizzazione di queste soggettività irregolari. In estrema sintesi, sulla razzializzazione del nemico interno. Il processo di sostituzione etnica ai gradini più bassi delle economie illegali (spaccio al dettaglio di stupefacenti, furti, ricattazioni) è di fatto coinciso con un velocissimo e specifico processo di criminalizzazione dei migranti (SBRACCIA 2007a). Esso ha determinato che si stabilizzasse una loro incidenza media nazionale sulla popolazione incarcerata – al netto delle detenzioni amministrative (CAMPESI 2013; VALENTINI 2018) – del 35% circa, con un tasso di sovrarappresentazione superiore di almeno tre volte rispetto alla quota straniera della popolazione residente in Italia. Vi è da precisare che in alcuni contesti locali e regionali (del centro-nord) questa quota è arrivata al 50%, con punte superiori al 70%.

Sia pure in sintesi, spero di aver chiarito come tale processo debba essere inteso superando i limiti di uno stringente penalismo. La criminalizzazione, dal mio punto di vista, va intesa come dispositivo integrato che ha a che fare con le dinamiche di regolazione (formale e informale) che afferiscono ai campi più vasti

del mercato del lavoro, delle politiche migratorie, dell'accoglienza e della integrazione in senso generale, delle cornici culturali che si sono affermate. Si tratta di un approccio decostruzionista tipico della criminologia critica (RINALDI, SAITTA 2018). Tuttavia, è interessante osservare come tale effetto di sovrarappresentazione abbia incontrato dei tentativi di interpretazione ancorati a una criminologia positivista tutt'ora egemonica.

In che senso, in che modo, l'immigrazione condenserebbe fattori causali di una deriva delinquenziale? Una domanda scivolosissima, poiché talune risposte possono rinforzare (invero hanno rinforzato) una associazione pervasiva tra immigrazione (irregolare), attitudine criminale e pericolosità sociale. Tale associazione, assai discutibile su un piano scientifico, costituisce pilastro fondamentale del razzismo culturalista che divampa nel contemporaneo dei paesi a capitalismo avanzato, Italia inclusa (PALMI 2020). Gli assi del discorso causalista possono essere molteplici: immigrazione-marginalità-criminalità; immigrazione-spaesamento-violazione; immigrazione-arretratezza-violenza; immigrazione-sfruttamento-reazione oppositiva; immigrazione-segregazione urbana-insicurezza, e via dicendo. Le prospettive della criminologia tradizionale più utili per arrivare al tema della mediazione sono probabilmente quelle del conflitto culturale e del conflitto normativo.

La prima deriva dai lavori pionieristici di Sellin (1938), che avevano delineato l'ipotesi secondo la quale gli stranieri sarebbero esposti a forme proprie di criminalizzazione legate a espressioni di divergenza culturale. Socializzati alle norme sociali e giuridiche nei paesi di provenienza, nell'adottare comportamenti congruenti a queste ultime incontrerebbero nei contesti di immigrazione reazioni sociali e istituzionali che stigmatizzano negativamente le loro condotte, e talvolta le sanzionano penalmente. Tale spiegazione è tutt'ora utilizzata per analizzare i delitti d'onore e alcune forme di controllo (violenza) patriarcale.

Il conflitto normativo sta invece al centro della teorizzazione della associazione differenziale (SUTHERLAND, CRESSEY 1996): anche in questo caso le dinamiche di socializzazione sono al centro dell'analisi, ma devono essere collocate all'interno dei gruppi sociali dei quali i soggetti entrano a far parte. È il rapporto tra le configurazioni normative e valoriali proprie di questi gruppi e l'assetto della penalità a definire gli scenari di criminalizzazione. Per quanto attiene agli stranieri, l'ipotesi è quindi legata alla circostanza per la quale le strutture di opportunità (limitate) che incontrerebbero nei paesi di immigrazione favorirebbero dinamiche associative marginali e reattive, portatrici di una propensione alla violazione delle norme

penali. L'elemento della reattività, rispetto a un contesto sociale e istituzionale ostile (e\o percepito come tale), attiverebbe quindi un conflitto normativo ampiamente dipendente – nel caso specifico – dalle condizioni di subordinazione, di marginalizzazione sociale e di crisi identitaria (SBRACCIA 2007a). Una conflittualità simile, nel permanere di simili condizioni, potrebbe peraltro ingenerarsi anche nei processi di criminalizzazione dei figli dell'immigrazione (seconde generazioni e oltre, cfr. SBRACCIA 2020).

Semplificazioni stereotipiche, associazioni di significato razziste, equivoci e conflitti impregnano quindi il tessuto relazionale che stiamo esaminando e non possono che assumere forma più esplicita proprio nei luoghi istituzionali nei quali questi elementi sono condensati sotto l'ombrello delle politiche di controllo, ossia declinati come rischi, come emergenze da contenere attraverso dispositivi repressivi e detentivi.

3. Il carcere come ambiente istituzionale in “perenne emergenza”

Per via dei processi di criminalizzazione degli stranieri che abbiamo brevemente delineato nel paragrafo precedente, il carcere italiano poteva definirsi come la prima istituzione multiculturale già nell'Italia della seconda metà degli anni Novanta del secolo passato (SBRACCIA 2007b). All'epoca, alcuni operatori penitenziari asservivano come la prigione fosse «l'unico, vero, ambiente multiculturale». Parlavano di «multiculturalismo in anticipo», riferendosi appunto all'incidenza statistica delle presenze straniere (di variegata provenienza geografica), ancora marginale in altri comparti quali scuola, sanità, sindacati. Questo anticipo si è in effetti tradotto in un consolidato “vantaggio” numerico, giacché ancora oggi il sistema penitenziario è l'ambito istituzionale che vede la maggior presenza di stranieri. Come detenuti, certo, ma non solo. Questa peculiare sfida del multiculturalismo carcerario ha radicalmente mutato gli assetti gestionali e gli equilibri della quotidianità istituzionale, soprattutto nella fase iniziale di transizione, nella quale a porsi erano problemi di comprensione anche strettamente linguistica, oltreché culturale e normativa. A fronte di regolari strette repressive (il susseguirsi di pacchetti sicurezza, cfr. CURI 2020) la pressione del contrasto alla (micro)criminalità si è mantenuta costante sul comparto carcerario. Le soluzioni emergenziali, o forse meglio dire contro-emergenziali, tipiche della storia italiana (deflazioni da indulti e amnistie), risultando ormai politicamente improponibili e destituite di

consenso, sono state ridimensionate se non accantonate. Soprattutto negli istituti di pena del centro-nord, il carcere “multiculturale” è stato quindi anche il carcere impoverito e congestionato. Giungiamo così alla declinazione del sovraffollamento come “perenne emergenza” del sistema penitenziario italiano. È bene precisare che tale emergenza è direttamente prodotta da un illegalismo di Stato, che consiste nell’eccedere i limiti strutturali della capienza regolamentare degli istituti definiti dallo Stato medesimo. Tale eccedenza – non compensata a sufficienza dalle misure deflative praticate – costituisce uno specchio della politica criminale implementata e dei meccanismi di acquisizione del consenso propri del paradigma securitario. All’interno di questo quadro, gli ostacoli che per gli stranieri limitano l’accesso alle misure alternative e promuovono invece l’applicazione di provvedimenti cautelari in carcere, hanno accentuato la congestione degli spazi penitenziari configurandola peraltro come selettiva, in negativo, per gli stranieri, tendenzialmente meno dotati di quei requisiti di affidabilità sociale che anticipano o agevolano l’uscita dalle prigioni (SBRACCIA, VIANELLO 2017).

A questo elemento oggettivo di penalizzazione se ne sommano altri due, più o meno riconducibili a una dimensione giuridico-formale: lo spauracchio della cosiddetta doppia pena, ovvero l’ipotesi di un provvedimento di espulsione che segua il periodo di detenzione; la costituzione di una sorta di regime penitenziario differenziale, ossia differenziato sulla base delle provenienze geografiche. Ci riferiamo al modello informale di costituzione di vere e proprie “sezioni etniche” all’interno dei penitenziari, ovvero a un dispositivo materiale di segregazione nella segregazione giustificato da ragioni di sicurezza (riduzione della conflittualità interna) e da ragioni riconducibili a legami solidaristici che si svilupperebbero meglio tra “compaesani”. Si tratta di ragioni piuttosto fragili e ampiamente dibattute nella letteratura sui *prison studies* (SBRACCIA 2020, pp. 31-37). Le sezioni etniche, infatti, sono anche le più povere di risorse e le più deprivate dal punto di vista dei contatti con familiari e amici che provengono dall’esterno. Questi due aspetti bastano abbondantemente a incrinare il precetto dell’eguaglianza sostanziale del trattamento penitenziario e a configurare una maggiore afflittività della detenzione. Sebbene siano risultati consistenti gli sforzi dell’amministrazione per garantire un accesso universalistico ai diritti, con risultati apprezzabili rispetto al coinvolgimento nel lavoro alle dipendenze del carcere, alla frequenza di corsi scolastici, all’accesso alle cure sanitarie, (talvolta) alla costituzione di spazi di preghiera, all’implementazione di diete differenziate (per motivi religiosi), è necessario rilevare che alcuni elementi di squilibrio sono stati superati con lentezza. Ad

esempio, per lunghi anni, i trattamenti antiastinenziali non sono stati garantiti ai detenuti stranieri con problemi di tossicodipendenza (SBRACCIA 2007b).

In sintesi, l'avvento e la stabilizzazione di una componente significativa di detenuti stranieri hanno ingenerato un clima più conflittuale in carcere, sono coincisi con la crescita di episodi di violenza e, soprattutto, di autolesionismo e hanno sottoposto lo staff penitenziario (sorveglianza, sanità, area pedagogica) a carichi aggiuntivi di lavoro e stress. Il ricorso ai mediatori culturali (pochi, ma presenti in carcere già prima del nuovo millennio) è stato praticato dall'amministrazione penitenziaria senza particolari ritardi, proprio in virtù delle difficoltà di gestione appena menzionate e naturalmente aggravate dai problemi di reciproca comprensione linguistica. Questi ultimi sono oggi in parte ridimensionati, poiché sono aumentate le competenze di lingua italiana di una parte dei reclusi, che possono svolgere ruoli di traduzione e socializzazione all'ambiente per i loro compagni. Ma le condizioni complessive della detenzione non sono mutate sostanzialmente e certo non è possibile affermare che le pretese di uniformità della sanzione penale detentiva siano ora rispettate con riferimento alla provenienza geografica di imputati e condannati (BORMIOLI 2017). Le differenze che corrono sulla linea del colore permangono, al di là dei mali cronici e universali del carcere italiano. È questo il *contesto d'emergenza* dove i tecnici dell'intercultura devono esercitare i loro tentativi di mediazione.

Il plurale evidentemente è d'obbligo. Non si tratta infatti "semplicemente" di fluidificare le relazioni tra reclusi portatori di tratti linguistici, identitari e culturali diversi, ossia di promuovere la reciproca conoscenza e la valorizzazione della differenza oppure di ridimensionare le forme di razzismo che si ingenerano tra detenuti. Il compito è molto più difficile, poiché deve realizzarsi in un contesto caratterizzato da discriminazioni oggettive e, quindi, da rapporti non paritari tra detenuti. La nozione di intercultura deve quindi essere ridefinita in relazione all'ambiente istituzionale di riferimento (FERRARI 2007). Dentro l'apparato della giustizia, è necessario mediare rispetto ai meccanismi di produzione e riproduzione della disparità, ovvero dell'ingiustizia acutamente percepita, in particolare, dai detenuti stranieri. Inter-cultura significa quindi anche mediare rispetto agli assetti specifici della cultura istituzionale del carcere, innervata di pratiche di regolazione informale del quotidiano, di variazioni d'assetto legate ai rapporti di forza, di codici comportamentali non formalizzati oltreché della massa notevole di disposizioni codificate e regolamentate che caratterizza la vita nelle istituzioni totali (SBRACCIA, VIANELLO 2016). Inter-cultura significa anche mediare tra cultu-

re professionali specifiche (TORRENTE 2018), per esempio nell'ottica di garantire che le prestazioni di cura offerte dal personale sanitario siano comprese e condivise senza che risultino influenzate da istanze di controllo proprie della polizia penitenziaria (RONCO 2018). Inter-cultura significa orientare e supportare i detenuti stranieri nelle pratiche burocratiche relative a questioni delicatissime, anche nella prospettiva del rientro in società: pratiche per la residenza, rinnovi dei permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari, accesso ai servizi sociali e sanitari sul territorio. Con tutta evidenza, non stiamo parlando di funzioni di pura traduzione ma di forme di affiancamento che possono determinare variazioni assai sensibili nell'ambito del vissuto penitenziario e nelle prospettive di inclusione sociale al termine della pena.

4. Scenari di mediazione

Questo contributo non ha la pretesa di definire il carcere come *il* contesto di una emergenza che può essere affrontata con gli strumenti della mediazione interculturale. È infatti del tutto evidente che nei luoghi di filtro (*hotspots*), nell'arcipelago delle strutture di accoglienza (dalla rete diffusa dei progetti SPRAR alle forme campo più estese) e nei centri dedicati alla detenzione amministrativa in particolare, tali strumenti possono risultare altrettanto utili con riferimento a questioni psicologiche e relazionali davvero cruciali, come quelle che afferiscono alle sfere dell'alimentazione, della religione, della comprensione linguistica, della salute, dell'interpretazione degli assetti normativi formalizzati e non. Non potendo affrontare le specificità proprie di tutti questi contesti, ho scelto di esemplificare attraverso il carcere, da intendersi come *microcosmo* (SBRACCIA, VIANELLO 2016; KALICA, SANTORSO 2018) nel quale i rapporti sociali possono essere osservati in una versione che implica uno sbilanciamento di potere che rispecchia e amplifica le dinamiche di subordinazione che tanti migranti e immigrati esperiscono in generale nella società. Tali dinamiche sono inevitabilmente centrali per intendere il processo di criminalizzazione di questi soggetti in prospettiva critica e costruzionista, fuori dal paradigma securitario (dell'emergenza). Soprattutto nella misura in cui il carcere si mantenga come una delle porte di accesso al mondo delle istituzioni italiane per centinaia di migranti giunti da poco tempo sul suolo nazionale. Infatti, di fronte a questo scenario, il contributo che può essere offerto da mediatori interculturali adeguatamente formati rispetto alle specificità istituzionali

del penitenziario insiste propriamente sul terreno della necessità. Gli elementi di complessità del lavoro dei mediatori (così situato) – richiamati nelle pagine precedenti – sono davvero estremi, ma le difficoltà che spaventano possono essere tramutate in sfide di grande interesse.

Certo, per affrontarle al meglio, queste figure professionali dovrebbero poter contare su forme di riconoscimento e valorizzazione radicalmente diverse da quelle sulle quali possono contare nell'attualità. Un primo livello è strettamente quantitativo: credere nell'apporto della mediazione interculturale in carcere significa necessariamente incrementare di molto le assunzioni, con un piano equilibrato di distribuzione negli istituti. In questo senso, il discorso rischia di diventare paradossale, giacché da decenni non vengono adeguatamente coperti gli organici di personale dedicato all'area giuridico-pedagogica (educatori). A un secondo livello si pone il tema più generale del riconoscimento. Come abbiamo visto, le istanze di mediazione si possono porre nell'ambito dei rapporti tra detenuto e operatori penitenziari, ovvero nella cornice di una cultura istituzionale del penitenziario innervata da declinazioni professionali e dalla polarizzazione del potere tipica delle istituzioni totali. Da questo punto di vista, la tendenziale mancata inclusione dei mediatori e delle mediatrici negli organici propri dell'amministrazione penitenziaria sembrerebbe garantire un margine utile di terzietà, di autonomia, per quanto limitata. Per altro verso, la precarietà e la discontinuità delle forme contrattuali di questi operatori strategici sembra relegarli in una posizione marginale ed esposta a recepire indicazioni operative di fatto decise da chi dirige il carcere. In una sorta di subordinazione anche nei confronti di membri dello staff poliziale, sanitario ed educativo, coi quali i mediatori dovrebbero collaborare su un piano paritario. Un posizionamento intermedio, alle dipendenze di un apparato pubblico formale (comparto sanitario, enti locali territoriali) potrebbe garantire invece margini di azione più coerenti con l'obiettivo di mediare effettivamente rispetto ai conflitti che si producono negli istituti di pena, destinati comunque a infliggere sofferenza.

Riferimenti bibliografici

- AGAMBEN G., 1995, *Homo sacer: il potere sovrano e la nuda vita*, Einaudi, Torino.
 AGAMBEN G., 2003, *Stato di eccezione*, Bollati Boringhieri, Torino.
 AMBROSINI M., 1999, *Utiles invasori, l'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro italiano*, Franco Angeli, Milano.

- ANASTASIA S., ANSELMI M., FALCINELLI D., 2015, *Populismo penale: una prospettiva italiana*, Cedam, Padova.
- BORMIOLI A. (a cura di), 2017, *Sistema penitenziario e detenuti stranieri: lingue, culture e comunicazione in carcere*, Aracne, Canterano (RM).
- CAMPESI G., 2013, *La detenzione amministrativa degli stranieri: storia, diritto, politica*, Carocci, Roma.
- COHEN S., 2011 (1972), *Folk Devils and Moral Panics*, Routledge, London.
- CURI F., 2020, *Il diritto penale speciale del Testo Unico Immigrazione*, in CURI F., MARTELLONI F., SBRACCIA A., VALENTINI E. (a cura di), *I migranti sui sentieri del diritto*, Giappichelli, Torino, pp. 99-170.
- FABINI G., FIROUZI-TABAR O., VIANELLO F., 2019, *Lungo i confini dell'accoglienza: migranti e territori tra resistenze e dispositivi di controllo*, Manifestolibri, Roma.
- FERRARI L., 2007, *In carcere, scomodi: cultura e pratiche del volontariato giustizia*, Franco Angeli, Milano.
- FIROUZI-TABAR O., 2014, *Una rassegna di ricerche sulla percezione di insicurezza in Italia: forza e vulnerabilità del "paradigma securitario"*, in "Studi sulla questione criminale", IX, 3, pp. 73-92.
- KALICA E., SANTORSO S. (a cura di), 2018, *Farsi la galera: spazi e culture del penitenziario*, Ombre Corte, Verona.
- MANTOVAN C., 2007, *Immigrazione e cittadinanza: auto-organizzazione e partecipazione dei migranti in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- MEZZADRA S., NEILSON B., 2014, *Confini e frontiere: la moltiplicazione del lavoro nel mondo globale*, il Mulino, Bologna.
- PALMI T. (a cura di), 2020, *Decolonizzare l'antirazzismo: per una critica della cattiva coscienza bianca*, Derive Approdi, Roma.
- PANNARALE L. (a cura di), 2014, *Passaggi di frontiera: osservatorio sulla detenzione amministrativa degli immigrati e l'accoglienza dei richiedenti asilo in Puglia*, Quaderni de l'Altro Diritto, Pisa.
- RINALDI C., SAITTA P. (a cura di), 2018, *Criminologie critiche contemporanee*, Giuffrè, Milano.
- RONCO D., 2018, *Cura sotto controllo: il diritto alla salute in carcere*, Carocci, Roma.
- SBRACCIA A., 2007a, *Migranti tra mobilità e carcere: storie di vita e processi di criminalizzazione*, Franco Angeli, Milano.
- SBRACCIA A., 2007b, *More or less eligibility? Prospettive teoriche sul processo di criminalizzazione dei migranti in Italia*, in "Studi sulla questione criminale", I, 3, pp. 91-108.
- SBRACCIA A., 2020, *Pericolosi e funzionali, gli stranieri nel pensiero socio-criminologico*, in

- CURI F., MARTELLONI F., SBRACCIA A., VALENTINI E. (a cura di), *I migranti sui sentieri del diritto*, Giappichelli, Torino, pp. 3-48.
- SBRACCIA A., VIANELLO F., 2016, *Introduzione: carcere, ricerca sociologica, etnografia*, in “Etnografia e ricerca qualitativa”, IX, 2, pp. 183-210.
- SBRACCIA A., VIANELLO F., 2017, *Sistema penitenziario e discriminazione*, in ALIETTI A. (a cura di), *Razzismi, discriminazioni e disuguaglianze*, Mimesis, Milano, pp. 135-154.
- SELLIN T., 1938, *Culture Conflict and Crime*, Social Science Research Council, New York.
- SUTHERLAND E., CRESSEY D., 1996 (1947), *Criminologia*, Giuffrè, Milano.
- TORRENTE G., 2018, *Le regole della galera*, L'Harmattan Italia, Torino.
- VALENTINI E., 2018, *Detenzione amministrativa dello straniero e diritti fondamentali*, Giappichelli, Torino.

Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale

Rita Bertozzi

Ricercatrice di Sociologia dei processi culturali e comunicativi, Università di Modena e Reggio Emilia

Negli ultimi trent'anni in Italia la mediazione ha occupato uno spazio importante fra le misure messe in campo nei contesti locali per l'accoglienza degli immigrati, ma solo progressivamente si è strutturata in professione.

Dagli anni Ottanta e soprattutto dai primi anni Novanta, la mediazione si è diffusa largamente in settori e contesti diversi, attraverso pratiche spontanee, sperimentali, che cercavano di facilitare la comunicazione e comprensione tra istituzioni autoctone e immigrati. Terzo settore, associazionismo ed enti locali hanno via via iniziato a mettere in campo delle sperimentazioni locali in diversi ambiti di *policy*: nella scuola, nella sanità, negli sportelli pubblici, in ambito penale e giudiziario, nei centri di accoglienza, nelle questure. Per lungo tempo, l'impiego di mediatori si è concentrato nella attività di accoglienza, informazione, orientamento dei neo-arrivati, con attivazioni emergenziali, sporadiche e discontinue che difficilmente hanno prodotto dei risultati di innovazione dei servizi.

Nella varietà territoriale delle politiche di integrazione, la mediazione interculturale ha dunque trovato diverse declinazioni¹, producendo una forte eterogeneità e lasciando a lungo indefinito lo statuto professionale (SANTAGATI 2004; LUATTI 2010).

Le ricerche dimostrano come l'assenza di chiari ruoli e funzioni ha contribuito a diffondere anche degli utilizzi impropri di questa figura, con chiare implicazioni sia per i mediatori che per i servizi, quali i rischi di approssimazioni di stampo culturalista o la considerazione della sola variabile culturale e non anche di quelle socio-economiche e politica, la deresponsabilizzazione dei servizi, la dipendenza

¹ In BARBERIS (2013, p. 33) vengono elencati i seguenti profili di mediatori, rilevati attraverso un'indagine empirica: i mediatori "rivendicativi", gli "imparziali", gli "assimilazionisti", gli ambivalenti e gli indecisi.

dell'utenza, lo sconfinamento dei ruoli (LUATTI, TORRE 2012; SANTAGATI 2017). L'assenza di un riconoscimento giuridico ha avuto ricadute anche sull'utilizzo di figure non qualificate o di mediatori formati *on the job*. Certamente, per il tipo di attività richiesta, l'esperienza maturata sul campo è fonte di preziose competenze che devono essere valorizzate e riconosciute. Tuttavia, le indagini sui mediatori interculturali condotte negli anni confermano la necessità di una formazione specifica, sia precedente la messa in servizio che di aggiornamento durante il lavoro (SPRAR, CIES 2010).

In tutti questi anni, fino ai primi decenni del nuovo millennio dunque, sono emerse le potenzialità del dispositivo di mediazione interculturale, ma anche le debolezze e i necessari ripensamenti.

Dal punto di vista normativo, per superare un proliferare di diverse rappresentazioni (CASADEI, FRANCESCHETTI 2009), vi sono state importanti iniziative che hanno cercato di promuovere un riconoscimento ufficiale del profilo professionale e formativo del mediatore (GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE 2014), e si è arrivati alla definizione del profilo di mediatore interculturale inserito nel repertorio delle professioni (compreso tra i tecnici del reinserimento e dell'integrazione).

È emersa con chiarezza la complessità della professione, che richiede competenze linguistiche, culturali, giuridiche, di lavoro sociale, di gestione dei conflitti e dei gruppi, di riflessività culturale, di *agency* e l'importanza del tipo di organizzazione del servizio di mediazione e del contesto nel quale si inserisce. Il mediatore interculturale offre infatti un supporto concreto-operativo (nell'orientamento, nell'informazione, nella gestione delle interazioni, nella risoluzione dei conflitti, nel contrasto dei pregiudizi e nel lavoro di comunità) e psico-motivazionale negli interventi di inclusione e/o attivazione. Diventa di fatto un operatore sociale, che impiega le sue competenze linguistiche e culturali non solo nel supporto alla comunicazione ma anche nella realizzazione di obiettivi di integrazione. Il vissuto migratorio costituisce, secondo molti, una risorsa importante per i mediatori, anche se non sufficiente; nel dibattito più contemporaneo l'attenzione sembra spostarsi dalle origini alle competenze, attitudini e motivazioni che una persona può e deve avere per svolgere questo lavoro, in quanto non innate e potenzialmente differenti a seconda degli ambiti di lavoro (BARBERIS, BOCCAGNI 2017).

Il contributo degli studi sulla comunicazione interculturale ha permesso di cogliere gli intrecci tra lingua e cultura e di mettere a fuoco l'importante contributo del mediatore nell'utilizzare la conoscenza linguistica per agire e trasformare le

interazioni tra diversi interlocutori (BARALDI 2012). In tal senso il mediatore è concepito come un coordinatore delle conversazioni che esercita una propria *agency* per rendere possibile ai partecipanti di essere compresi e di esprimersi in modo paritario (BARALDI 2019; BARALDI, GAVIOLI 2012).

D'altro canto, è evidente come l'interazione mediata non si esaurisca nella comunicazione verbale, quindi gli aspetti linguistici devono essere letti insieme alla dimensione non verbale dell'interazione e ai contenuti impliciti della comunicazione (LUATTI 2010; TONIOLI 2016).

Anche la letteratura welfarista ha prodotto interessanti contributi sul mediatore nell'ambito dei servizi alla persona e sulla mediazione come lavoro sociale, con un'analisi delle varie sfaccettature del profilo professionale e occupazionale del mediatore, il suo apporto ai percorsi di inclusione, nonché indicazioni per la sua formazione (ESPOSITO, VEZZADINI 2011; QUASSOLI, COLOMBO 2012; GENOVA, BARBERIS 2019).

In questa complessità e pur cogliendo le prospettive di un cambiamento, sia rispetto al riconoscimento della mediazione interculturale che alla sua valorizzazione, rimangono aperte alcune sfide, che invitano a riflettere su quanto sia necessario ragionare in termini di competenze maturate dai mediatori con l'esperienza professionale e di competenze formali acquisite e da rafforzare grazie a percorsi formativi e professionalizzanti, anche in linea con i cambiamenti dei contesti stessi.

Ad esempio, la difficile sfida di saper trovare la “giusta distanza”, bilanciando il vissuto personale e quello del beneficiario; oppure di bilanciare il principio di imparzialità con l'empatia, importante nella costruzione di un clima di fiducia; oppure di gestire la forte componente emotiva del lavoro; così come di ricevere richieste di mediazione consapevoli e adeguate da parte dei servizi o di poter inserire il mediatore in un team di professionisti con momenti di confronto e di supervisione.

Questi aspetti che hanno accompagnato per anni la riflessione sulla mediazione interculturale sono utili anche oggi, quando vediamo che la mediazione è richiesta in contesti più “storici” come la scuola (SANTAGATI 2019), i servizi sanitari (BARALDI *et al.* 2008), ma anche in ambiti “più nuovi”, come ad esempio nell'accoglienza di richiedenti asilo (BERTOZZI, SARUIS 2018).

La mediazione interculturale a scuola, ad esempio, è indicata tra i dispositivi storici di accoglienza delle politiche scolastiche ed è stata attivata in modo differenziato a seconda dei contesti: anche qui si è avuta un'evoluzione nel tempo, in

virtù dei cambiamenti della popolazione scolastica ma anche della consapevolezza rispetto al suo utilizzo. Quando non attivata con funzioni deleganti o suppletive, può essere un supporto nella progettazione di interventi e facilitazione della partecipazione dei singoli attori in modo attivo su un piano di maggior parità, aiutando a superare possibili asimmetrie comunicative: con i genitori immigrati e gli alunni neoarrivati può essere uno strumento di compensazione, riequilibrio che previene situazioni di disuguaglianza; è una sponda riflessiva nella comunicazione insegnante-genitore e, se inserito in un team educativo, può contribuire a rafforzare le competenze interculturali diffuse, in un'ottica formativa e di scambio interculturale (COLOMBO, CAPRA 2019). Con la crescente presenza di alunni nati in Italia, è evidente che il ruolo si gioca maggiormente nei rapporti con le famiglie e più dal punto di vista del confronto tra modelli culturali e accompagnamento nella familiarizzazione con i contesti scolastici, ad esempio supportando i percorsi di orientamento e di scelta degli studenti o promuovendo occasioni di attivazione nei contesti educativi anche per quei genitori che non conoscono pienamente i codici impliciti dell'istituzione.

La mediazione interculturale è riconosciuta però come fondamentale anche in ambiti di politiche più recenti, come ad esempio nell'accoglienza dei richiedenti asilo. In questo ambito è evidente il ruolo fondamentale dei mediatori in tutte le fasi dell'accoglienza, anche se, a seconda che si tratti di CAS o di SPRAR/SIPROIMI, il livello di formalizzazione di questa figura è stato riconosciuto in modo differente. Qui i mediatori svolgono un ruolo cruciale nella raccolta delle memorie e nei colloqui di audizione (compiti e contesti molto specifici), così come nell'accoglienza e accompagnamento all'inserimento, con un forte carico emotivo da non sottovalutare per scongiurare situazioni di *burn-out*. Oltre alle questioni comuni tipiche della mediazione interculturale, in questo ambito emerge più che altrove un bisogno formativo rispetto a procedure e situazioni specifiche di questo settore e alla formazione di mediatori "naturali" arruolati primariamente per la conoscenza di lingue rare².

Ma il cambiamento del fenomeno migratorio vede anche forme di mediazione interculturale più diffuse, meno strumentali, più trasversali, incarnate ad esempio

² Su questi i due progetti Erasmus plus RECLUM e INTER4REF, coordinati dalla sottoscritta per l'unità italiana, si pongono l'obiettivo di fornire risorse formative online, liberamente accessibili e utilizzabili sia per l'autoformazione che da enti di formazione, anche in modo flessibile (BERTOZZI 2019b). I materiali sono liberamente fruibili su: www.reclum.eu; inter4ref.eu.

nei vissuti delle nuove generazioni. Anche se forse si esce dall'idea di un professionista che incarna competenze specifiche, si tratta comunque di forme di mediazione sociale. La questione riguarda risorse umane per la mediazione assenti nella prima fase del fenomeno migratorio, giovani con molteplici risorse cognitive e saperi utili in contesti sempre più multiculturali, che derivano da esperienze di migrazione diretta o indiretta, dalla negoziazione con i genitori e con i pari, dal multilinguismo e dalla quotidiana attività di sintesi fra elementi culturali diversi (SANTAGATI 2017; CERAVOLO 2016). Anche in questo caso siamo di fronte a esempi di mediazione interculturale che divengono mediazione sociale.

Tra gli esempi, cito alcune esperienze in cui sono stata coinvolta direttamente. Un progetto di tutoraggio tra pari, realizzato in collaborazione con la Fondazione Mondinsieme di Reggio Emilia e la Fondazione Albero della Vita di Milano, che ha coinvolto studenti universitari di origine immigrata come tutor di studenti delle superiori con difficoltà scolastiche. In questo caso, non solo le competenze linguistiche, ma anche la componente di rispecchiamento individuale e l'intermediazione tra scuola-famiglie hanno rappresentato nella pratica spazi di mediazione sociale, volti a contrastare la dispersione scolastica e a motivare l'investimento in istruzione, così come le scuole a costruire sinergie più articolate per supportare gli studenti. Una ricerca-azione tra pari, dove gli stessi giovani immigrati sono diventati ricercatori e hanno contribuito insieme a me alla produzione di elementi conoscitivi e interpretativi dei loro vissuti, generando una produzione di narrazioni diverse (BERTOZZI 2019a). Un progetto di socializzazione volto a creare legami tra donne immigrate e donne italiane, per contrastare l'isolamento e favorire la condivisione di tempi e spazi comuni. In questo caso, la mediatrice interculturale ha agevolato la partenza del progetto, soprattutto abbattendo timori e difficoltà linguistiche ma anche dando senso a una richiesta insolita di partecipazione a pomeriggi condivisi; poi però la funzione di mediazione è stata assunta progressivamente in forma estesa dal gruppo di donne, poiché sono state le stesse partecipanti a contattare e coinvolgere altre donne, attivando processi di partecipazione attiva alla vita locale (CENTRO CULTURALE LOMBARDO RADICE 2019).

In considerazione di tanta complessità, Cohen-Emerique (2003) ha proposto di classificare questa varietà di funzioni in diverse declinazioni della mediazione, distinguendo:

- la mediazione preventiva come facilitazione della comunicazione e della reciproca comprensione tra individui e/o gruppi o organizzazioni di cul-

ture diverse, ma anche come lavoro di sensibilizzazione sui pregiudizi e i temi del razzismo;

- la mediazione riabilitativa, che offre un'assistenza attiva nella risoluzione di conflitti interculturali;
- la mediazione trasformativa, che mira a modificare le regole e relazioni, creando nuove relazioni interculturali.

Dato il crescente clima di chiusura e rifiuto dei migranti, il recupero di alcune delle caratteristiche tipiche della mediazione dei conflitti inserite all'interno del lavoro interculturale potrebbe rivelarsi utile all'interno delle comunità locali e nei luoghi dove quotidianamente interagiscono o confliggono gli autoctoni e i migranti.

Allo stesso tempo, è importante riconoscere alla mediazione la funzione di trasformazione dei processi comunicativi, in virtù di una riduzione dei rapporti asimmetrici di potere e di un adattamento reciproco e ibridazione culturale (BARALDI 2015).

In tutte queste funzioni emerge la valenza sociale della mediazione interculturale, in quanto persegue le pari opportunità e rafforza lo sviluppo di competenze interculturali.

Come noto, le competenze interculturali sono competenze di cittadinanza che quindi tutti i cittadini devono possedere e sviluppare (non solo i mediatori). Implicano la capacità degli individui di confrontarsi in maniera costruttiva con le diversità, con sensibilità interculturale, e della società di essere coesa, di gestire i conflitti, di attivare il confronto in forme paritarie. Tra gli obiettivi delle istituzioni formative, ma anche delle politiche sociali, è richiamato in modo sempre più imprescindibile lo sviluppo di competenze interculturali, proprio perché è evidente come vi sia ancora una carenza diffusa.

In questo processo, il mediatore interculturale può aiutare la trasformazione, poiché è una persona che dovrebbe conoscere il contesto in cui opera e, stando dentro ai conflitti e alle incomprensioni, intravede le basi per il cambiamento e lo accompagna. Ma non è il mediatore da solo che può operare la trasformazione, poiché questa avviene solo se anche gli altri attori sono interessati.

Ecco quindi che la mediazione trasformativa assume un'accezione più ampia, una valenza sociale, perché allena al confronto con l'altro, che è sempre diverso, e al cambiamento. Dalla mediazione interculturale dovrebbe derivare dunque una capacità della società e dei servizi di ripensarsi in un'ottica più inclusiva, come ricomposizione di diversi universi culturali, evitando gerarchie tra gruppi e culture.

Detto ciò, è vero che il dibattito sulla mediazione interculturale ha opportunamente aperto la riflessione anche su quanto la funzione di mediazione sia insita nella professionalità di tutti gli operatori dei servizi e quanto/quando richieda professionisti specializzati. Pur riconoscendo l'importanza della figura del mediatore interculturale e della dinamica relazionale che può attivare, grazie all'empatia, al decentramento, al riequilibrio dei rapporti di potere, alla mediazione dialogica, viene enfatizzata anche la dimensione collettiva della mediazione e dunque il ruolo che il mediatore deve assumere all'interno di una pluralità di contributi. In tal senso, il mediatore professionale è una risorsa aggiuntiva che può facilitare la comprensione e la comunicazione, grazie a competenze linguistiche e culturali specifiche, che fa interagire i diversi punti di vista su un piano di parità, ma invita operatori e servizi, oltre che i cittadini, a ragionare in termini di responsabilità interculturale.

La responsabilità interculturale (GUILHERME *et al.* 2010) è stata riconosciuta dall'UNESCO (2013) come elemento importante per una cittadinanza responsabile, da coltivare insieme a competenze e sensibilità interculturali.

Ecco dunque l'importante stimolo di riflessione per fare "il punto" dopo tanti anni di mediazione interculturale: quanto la cultura della mediazione è riuscita a trasformare i servizi? La società? Quanto si è stati in grado di valorizzare le competenze interculturali, non solo prevedendo l'intervento dei mediatori, ma imparando a costruire insieme?

Guardando ai dati della recente ricerca regionale, emerge la potenzialità di figure di mediatori formati (con titolo di studio medio-alto), multilingue, con sensibilità interculturale oltre che conoscenze culturali, con cittadinanza italiana acquisita o residenza di lungo periodo, forse seconde generazioni.

Rispetto all'esito degli scorsi decenni, di etnicizzazione della professione (LUATTI 2010) e debolezza nel costruire alternative lavorative qualificate, forse qualcosa sta cambiando. Da lavoro poco riconosciuto, svolto singolarmente e con funzione strumentale, sembra delinearsi una prospettiva diversa, di funzione che permea diversi servizi, dove si strutturano profili professionali con competenze più elevate e inserite in un lavoro di rete e in un processo di riflessività collettiva.

Anche se la questione non è risolta da tutti i punti di vista (QUASSOLI, COLOMBO 2012) e non può essere generalizzata poiché permangono situazioni di precarietà, debole formazione e uso strumentale, questi dati potrebbero lasciar intravedere un rafforzamento del ruolo trasformativo della mediazione, nel lavoro con le comunità e con i servizi ma anche nel modo di intendere la mediazione, che

risponde alle nuove esigenze del welfare e produce innovazione, tenendo insieme sguardi diversi e favorendo la partecipazione paritaria e l'*empowerment* di tutti i cittadini (in un'ottica di welfare attivo).

Riferimenti bibliografici

- BARALDI C., 2012, *Comprensione, empowerment e narrazione nella mediazione sanitaria*, in "Mondi Migranti", 1, pp. 49-70.
- BARALDI C., 2015, *I fondamenti sociologici dell'analisi della mediazione*, in "Rassegna Italiana di Sociologia", LVI, 2, aprile-giugno, pp. 205-231.
- BARALDI C., 2019, *Pragmatics and agency in healthcare interpreting*, in TIPTON R., DE-SILLA L. (eds.), *The Routledge Handbook of Translation and Pragmatics*, Routledge, London, pp. 319-335.
- BARALDI C., BARBIERI V., GIARELLI G. (a cura di), 2008, *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Franco Angeli, Milano, pp. 47-59.
- BARALDI C., GAVIOLI L., 2012, *Introduction*, in BARALDI C., GAVIOLI L. (eds.), *Coordinating participation in dialogue interpreting*, John Benjamins, Amsterdam, pp. 1-21.
- BARBERIS E., 2013, *Esiti dell'indagine sui mediatori interculturali nelle Marche, Progetto MIR: Mediazione interculturale sociale e sanitaria nelle Marche*, 13 novembre.
- BARBERIS E., BOCCAGNI P., 2017, *Il lavoro sociale con le persone immigrate*, Santarcangelo di Romagna (RN), Maggioli.
- BERTOZZI R., 2019a, *Empowering Migrant Youth through Participatory Approach in Social Work*, in GRANOSIK M., GULCZYŃSKA A., KOSTRZYŃSKA M., LITTLECHILD B. (eds.), *Participatory Social Work: Research, Practice, Education*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, pp. 117-132.
- BERTOZZI R., 2019b, *Open Educational Resources per l'accoglienza dei rifugiati*, in COLOMBO M., SCARDIGNO F. (a cura di), *La formazione dei rifugiati e dei minori stranieri non accompagnati. Una realtà necessaria*, Milano, Vita & Pensiero, 2, pp. 115-124.
- BERTOZZI R., SARUIS T., 2018, *I mediatori interculturali nel lavoro con richiedenti asilo e rifugiati in Italia*, in "Studi di Sociologia", 1, pp. 1-16.
- CASADEI S., FRANCESCHETTI M., 2009, *Il Mediatore Culturale in Sei Paesi Europei*, Isfol, Roma.
- CENTRO CULTURALE LOMBARDO RADICE, 2019, *Donne del mondo a Correggio*
- CERAVOLO F., 2016, *Cervelli in transito. Altri giovani che non dovremmo farci scappare*, Roma, Carocci.

- COHEN-EMERIQUE M., 2003, *La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes*, in “Políticas sociales en Europa”, 13-14, pp. 27-36.
- COLOMBO M., CAPRA M., 2019, *I rapporti tra le scuole e le famiglie immigrate: rassegna di temi, problemi e risorse socio-educative*, in CICCARELLI E., *Scuola e famiglie immigrate: un incontro possibile*, Fondazione ISMU, Milano, pp. 15-38.
- ESPOSITO M., VEZZADINI S., 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milano.
- GENOVA A., BARBERIS E., 2019, *Social workers and intercultural mediators: challenges for collaboration and intercultural awareness*, “European Journal of Social Work”, 22/6, pp. 908-920.
- GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE, 2014, *La qualifica del mediatore interculturale. Dossier di sintesi*, Ministero dell’Interno, Roma.
- GUILHERME M., KEATING C., HOPPE D., 2010, *Intercultural responsibility: Power and ethics in intercultural dialogue and interaction*, in GUILHERME M., GLASER E., MENDEZ-GARCIA M.C. (eds.), *The intercultural dynamics of multicultural working*, Multilingual Matters, Bristol, pp. 77-94.
- LUATTI L., 2010, *Quali prospettive per la mediazione linguistico-culturale? Retoriche, paradossi e trasformazioni di una professione in cerca di futuro*, in ALBERTINI V., CAPITANI G. (a cura di), *La mediazione linguistico-culturale. Stato dell’arte e potenzialità*, CESVOT, Firenze, pp. 125-201.
- LUATTI L., TORRE A.T., 2012, *Introduzione: sulla mediazione culturale*, in “Mondi Migranti”, 1, pp. 29-37.
- QUASSOLI F., COLOMBO M., 2012, *Professione mediatore: alcune considerazioni sulla mediazione linguistico-culturale*, in “Mondi Migranti”, 1, pp. 79-98.
- SANTAGATI M., 2004, *Mediazione e integrazione. Processi di accoglienza e d’inserimento dei soggetti migranti*, Franco Angeli, Milano.
- SANTAGATI M., 2017, *Mediazione interculturale di nuova generazione*, in COLOMBO M., *Immigrazione e contesti locali*, Annuario CIRMIB 2017, Vita & Pensiero, Milano, pp. 165-174.
- SPRAR, CIES, 2010, *Ricerca sulla strutturazione e l’impatto della mediazione linguistico-culturale all’interno dei progetti integrati nello SPRAR*, goo.gl/Ymfvhe (17/11/2016).
- TONIOLI V., 2016, *Una figura da ri-definire. Il mediatore linguistico e culturale*, in MELERO RODRÍGUEZ C.A. (a cura di), *Le lingue in Italia, le lingue in Europa: dove siamo, dove andiamo*, goo.gl/tfsUHD (08/01/2018).
- UNESCO, 2013, *Intercultural competences. Conceptual and Operational Framework*, UNESCO, Paris.

Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale, alla *community organizing*

Giovanna Guerzoni

Ricercatrice in Discipline demoetnoantropologiche, Università di Bologna

Di mediazione interculturale nei diversi contesti della vita sociale parliamo ormai in Italia da oltre vent'anni: la figura del mediatore culturale è entrata a far parte di numerosi *setting* professionali, ospedali, scuole, servizi sociali e sanitari, quartieri. Pur non risolvendosi appieno come figura professionale strutturale di questi ambiti, è indubbio che il/mediatore/trice culturale abbia avuto, in questi vent'anni, tra aspetti positivi e criticità, un ruolo importantissimo specie se consideriamo che la maggior parte degli ambiti in cui opera sono stati, e in molte circostanze sono tuttora, quelli maggiormente esposti a processi di trasformazione socioculturale in senso multiculturale, quelli cioè in cui comunità che accoglie e comunità migrante – ammesso che questa distinzione sia ancora accettabile – si incontrano.

Per parlare di “mediazione interculturale” e delle sue trasformazioni attuali a uno sguardo antropologico (VILLANO, RICCIO 2008), occorre peraltro oggi (come ieri) allargare lo sguardo a una riflessione più ampia in grado di collocare ruolo, compiti e trasformazioni di questo profilo professionale all'interno di processi socioculturali di livello globale, promuovendo anche negli stessi professionisti la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo nei processi di profonde trasformazioni socioculturali della società italiana. Il lavoro di mediazione interculturale è stato considerato, a uno sguardo etnografico, come pratica professionale che agisce nello spazio di processi più ampi e complessi che attraversano la società italiana ed europea e che possono essere considerati come «luoghi privilegiati di analisi», come ebbe a sostenere molto tempo fa Maurizio Ambrosini parlando, nello specifico, di un fenomeno, le “seconde generazioni”, nel quale i mediatori culturali hanno dato e danno un contributo professionale strategico considerando come:

[...] interrogarsi sulle seconde generazioni diventa un luogo privilegiato per discutere del futuro delle nostre società, del nuovo volto che stanno assumendo, delle

nuove forme della coesione sociale di cui hanno bisogno, nonché della produzione di inedite identità culturali, fluide, composite, negoziate quotidianamente, in un incessante bricolage di antico e recente, di tradizionale e moderno, di ascritto e acquisito, di elementi trasmessi dall'educazione familiare ed elementi acquisiti nella socializzazione extra-familiare. (AMBROSINI, MOLINA 2004, p. 5)

In questo senso approfondire le trasformazioni dell'azione della mediazione culturale in Italia consiste, in primo luogo, nel collocare tale azione in relazione ai cambiamenti che, dalla cosiddetta prima alla seconda accoglienza (e oggi?) le politiche dell'accoglienza e gli interventi nei contesti più specifici dei servizi che si dedicano all'accoglienza insieme al fenomeno della migrazione, hanno trasformato la società italiana in senso multiculturale, in secondo luogo, come per altre professioni che si dedicano a sostenere l'emancipazione (*empowerment*) di individui e gruppi socialmente vulnerabili, nel considerare l'azione performativa dei mediatori che investe non solo l'utenza, ma soprattutto il contesto di approdo favorendo o invece, talvolta, in modo più o meno esplicito e consapevole, ancorando a una certa visione della diversità culturale processi di profonda e veloce trasformazione delle società contemporanee che nella loro dinamicità mettono in crisi una "visione essenzialista" della cultura, presente nelle culture dominanti come in quelle di minoranza. Una parte della ricerca antropologica, ma anche quella pedagogica, ha optato per una posizione critica nei confronti delle dimensioni professionalizzanti dell'attività di mediazione interculturale eccependo che «ogni tentativo di identificare i gruppi [...] ha l'effetto di contrastare i processi naturali di aggiustamento delle differenze che si realizzano [...] perché le differenze tra gli attori non sono percepite da questi ultimi in termini assoluti» (AMSELLE 1999, p. 38), ovvero considerando il rischio insito in certe pratiche professionali della mediazione interculturale di enfatizzare le differenze come mondi autentici nella loro staticità, al posto di promuovere, sotto il segno della reciprocità e del dialogo, i processi di cambiamento in senso acculturativo e dinamico che caratterizzano, a certe condizioni, i contesti plurali.

1. L'arte della mediazione interculturale in un mondo globale

Abitiamo un mondo globalizzato, plurale e al tempo stesso "meticcio" (AUGÉ 2007; AUGÉ 2017; BAUMAN 2007; BAUMAN 2014; BECK 2013; SENNET 2009): la

questione della diversità culturale è certamente cruciale per il nostro futuro, ma costituisce ed elabora da molto tempo il nostro presente, non solo perché processi in senso multiculturale connotano ormai da decenni la società italiana (ne sono un esempio, tra gli altri, il numero crescente di studenti con cittadinanza non italiana presenti nelle scuole di ogni ordine e grado, così come il numero di ricongiungimenti familiari che segnala il desiderio, da parte delle famiglie che migrano, di “fare famiglia” e crescere i propri figli in Italia, oltre a fenomeni complessi e più recenti come i rifugiati e richiedenti asilo o i minori non accompagnati¹), ma perché il mediatore interculturale costruisce la propria professionalità in uno scambio e nella costruzione di dialogo che non sono riducibili alle necessità di comprensione linguistico-culturale di coloro che migrano e che, invece, investono processi complessi di integrazione nel paese di approdo: dall’azione più micro centrata sulla relazione con l’utenza nei diversi contesti a cui sopra si faceva riferimento agli interventi legati alle scelte delle istituzioni locali, fino alle politiche di accoglienza locali e nazionali. La mediazione interculturale costruisce un *setting* culturale che porta a riflettere nell’incontro su “chi siamo” e in quel confronto tra “l’altro e noi” attraverso il quale vengono continuamente rinegoziati stili di vita, valori e visioni del mondo, specie nei contesti multiculturali. A intensificare tali processi, la contemporaneità si connota culturalmente per la ridondanza delle narrazioni che la investono in particolare sul tema della diversità culturale: televisione, cinema, social media, internet sono l’“ambiente culturale” della forma di vita specifica della nostra epoca che, in questo senso, è destinata a enfatizzare la sua dimensione strutturalmente multivocale e plurale. Ed è all’interno di questo “ambiente di significati globali” che si costruiscono reti sociali, relazioni di potere e, in ultima analisi, gli stessi processi di costruzione identitaria. Questo “ambiente culturale” è continuamente attraversato dalle retoriche veicolate dai media che rielaborano, in modo incessante e, al tempo stesso situato nell’arena politica nazionale e internazionale, temi e questioni relative a identità/alterità, appartenenze/differenziazioni, cittadinanza/non cittadinanza, coesione sociale/rivendicazione identitaria; tali retoriche sono, oggi più che in passato, segnate dal dilemma – che sembra definire in modo culturalmente e storicamente specifico la questione della diversità culturale nella società contemporanea – tra convivenza e conflitto. Un dilemma

¹ Cfr. Report MIUR – Gestione patrimonio Informativo e Statistica, *Gli alunni con cittadinanza non italiana*, a.s. 2018/2019, maggio 2020.

che non indica solo un possibile “destino” della nostra società – delle sue speranze e dei suoi rischi – ma anche il riconoscimento delle ricadute forti, nell’uno o nell’altro senso, nelle stesse realtà sociali spesso sottacendo il ruolo incisivo e performante di scelte di mediazione interculturale che sono l’*habitus* professionale dei mediatori interculturali che di fatto agiscono in modo performativo nella relazione tra individuo, comunità e contesti di vita. In un qualche modo occorrerebbe riflettere, penso in particolare ai processi che negli ultimi anni hanno riguardato la scuola (contesto che ho indagato nella mia attività di ricercatrice antropologa), nei quali la mediazione interculturale è diventata necessariamente parte delle competenze professionali anche di altre professioni con cui opera il/la mediatore interculturale: insegnanti, medici e infermieri, assistenti sociali, educatori socio-pedagogici². In molte circostanze sia della formazione iniziale universitaria di questi profili professionali che della formazione in servizio, si è progressivamente affermata l’importanza delle competenze di mediazione interculturale che sono oggi cruciali per operare nei contesti socio-educativi, scolastici, sanitari e sociali (ma non solo). Sebbene il processo di innovazione della formazione iniziale universitaria abbia faticato a riconoscere la mediazione interculturale come una competenza professionale oggi necessaria a molte delle professioni che operano in contesti cruciali per l’integrazione e l’inclusione socioculturale (basti pensare alla formazione iniziale di insegnanti della scuola primaria, ma anche più recentemente, alla formazione all’insegnamento nella secondaria superiore, agli educatori socio-pedagogici e sociosanitari per non parlare della formazione di infermieri e ostetriche), tali competenze sono entrate nei percorsi universitari e stanno avendo un ampio riconoscimento nei percorsi di aggiornamento professionale in servizio delle stesse figure (e di altre) in cui mediatori interculturali e antropologi (professionisti e accademici) sono sempre più coinvolti. La scuola è stata spesso considerata – in modo non esente da ambivalenze di diversa natura – come “territorio di frontiera” o come luogo di “prima accoglienza” (ovviamente in modo diverso da specifici servizi

² Cfr. nell’arco di un ventennio l’affermarsi in Italia del CdL a ciclo unico magistrale per gli insegnanti di scuola dell’infanzia e della scuola primaria e più recentemente (l. 205/2017) la laurea triennale in classe L19 per Educatore nei servizi per l’infanzia (decreto 65, 2017) e per Educatore professionale socio-pedagogico nella cui tabella sono presenti insegnamenti riconducibili alle competenze sulla diversità culturale e della mediazione interculturale (M-DEA/01 e M-Ped/01 Pedagogia Interculturale), così come i FIT necessari per l’insegnamento nella scuola secondaria superiore (24 CFU di cui 6 in M-DEA/01).

di “prima accoglienza”) anche registrando come la scuola fosse uno dei territori in cui si è reso visibile per primo l’impatto dei processi migratori nella società italiana definendosi come uno spazio di incontro/scontro (CALLARI GALLI 2000); questa trasformazione in senso multiculturale della scuola è stata in grado di elaborare e sperimentare, nel tempo, un bagaglio importante di esperienze, di metodologie didattiche, di saperi innovativi relativi alle modalità di accoglienza e di integrazione/inclusione che hanno riguardato innanzitutto i bambini e le bambine, i ragazzi e le ragazze ma anche le loro famiglie, rendendola più che “scuola di frontiera” un laboratorio tra successi e criticità riguardanti i processi di inclusione socioculturale e il ruolo delicato e complesso del mediatore interculturale. La questione dell’accoglienza dei ragazzi con cittadinanza non italiana a scuola consiste, in realtà, in un processo ben più ampio del semplice inserimento di bambini e ragazzi nel percorso scolastico che li distingue dai primo-migranti appunto per la loro lunga esposizione agli stessi processi di socializzazione dei propri coetanei, come ogni mediatore interculturale ben sa, grazie alla sua esperienza sul campo. È in questo senso che possiamo parlare della scuola come “luogo privilegiato” di analisi dei processi (AMBROSINI, MOLINA 2004) attraverso cui sta cambiando la nostra società e, con essa, i modi e le forme che l’integrazione può/deve avere, sia considerando gli aspetti di innovazione e creatività che il contatto culturale può innescare, sia quelli, al contrario, di criticità che ancora appaiono complessi e difficili da risolvere. Basti pensare alla questione della dispersione e del disagio scolastico (ANTONELLI, GUERZONI 2012; TOLOMELLI, GUERZONI 2017; WILLIS 2012) che colpisce ancora con una differenza importante più i ragazzi e le ragazze con cittadinanza non italiana (in misura leggermente minore le “seconde generazioni” statisticamente intese come quelli fra loro che sono nati/e in Italia) che quelli, seppur vulnerabili per diversi motivi, con cittadinanza italiana. E credo che oggi occorra sviluppare necessariamente una riflessione nuova relativa alle trasformazioni sul piano operativo e di competenze della mediazione interculturale se consideriamo l’impatto severo della situazione emergenziale della pandemia Covid-19 attuale, e soprattutto futuro, che avrà negli ambiti della scuola, dei servizi socio-educativi territoriali, di quelli sanitari e di assistenza sociale che sono stati tra quelli più colpiti dalle restrizioni determinate da una situazione emergenziale che da temporanea ha assunto caratteristiche di “lunga durata”. È ancora difficile capire quali forme avrà l’aggravarsi di diseguaglianze economiche, sociali ma soprattutto culturali e formative, come inciderà sulle relazioni sociali, sul rap-

porto tra generazioni, sulle differenze di genere, sull'accesso ai servizi in particolare al diritto allo studio nella società italiana e come questo trasformerà la mediazione interculturale, probabilmente enfatizzando quella dimensione di mediazione sociale che le era già, almeno in parte, propria.

2. La mediazione interculturale tra convivenza e conflitto

Oggi non è peraltro più possibile, parlare di diversità culturale – ad esempio di “seconde generazioni” a scuola (CALLARI GALLI, SCANDURRA 2009; GUERZONI, RICCIO 2009; AMBROSINI, MOLINA 2004; BOSISIO *et al.* 2005; CHIODI, BENADUSI 2006; PAPAVERO 2015; QUEIROLO PALMAS 2006) – senza fare i conti con i diffusi, violenti e drammatici processi di disegualianza socioeconomica che i processi di globalizzazione, e con essi la pandemia Covid-19, hanno enfatizzato e che si riverberano anche dentro le mura scolastiche: da un lato, i processi di globalizzazione economico-finanziaria, culturale e del mercato del lavoro hanno caratterizzato gli ultimi decenni per l'emersione dalla povertà di intere nazioni, dall'altro, la crisi globale a partire dal 2008 e quella attuale determinata dalla pandemia Covid-19 hanno mostrato l'approfondirsi di sempre più gravi disegualianze sociali ed economiche anch'esse di natura globale che hanno finito per ampliare drammaticamente la forbice tra pochi sempre più ricchi e i molti per i quali è diventato sempre più difficile avere una vita minimamente dignitosa (SENNET 2009, BAUMAN 2014, ERIKSEN 2017). Sotto diversi aspetti – economici, sociali, culturali ecc. – la contemporaneità si rivela oggi, sempre di più, come un mondo attraversato dal conflitto e dalla paura, dal diffondersi di guerre sempre più pervasive e perduranti nel tempo, da una drammatica crisi climatica e ambientale, e oggi attraversata da una pandemia globale sottovalutata come eventualità negli anni passati, ma che segna sul piano delle disegualianze di ogni tipo una frattura profonda tra pre e post Covid-19 dalle conseguenze ancora difficilmente immaginabili. Un mondo che in sostanza fa sempre più i conti con l'incertezza, l'instabilità, la miseria. L'esperienza della mediazione interculturale nei contesti scolastici ha mostrato l'importanza della sua azioni sul piano inclusivo proprio perché ha sperimentato competenze specifiche in un campo complesso ed eterogeneo, attraversato da reti sociali diversificate e co-costruito da rappresentazioni di identità/alterità, appartenenza/differenziazione che provengono dal mondo fuori dalla scuola e che mettono definitivamente in crisi

la rappresentazione statica della scuola come contesto di mera trasmissione di saperi e di alfabetizzazione (OGBU 2008).

Alla crisi definitiva dei *grand récits* che avevano animato le utopie, le speranze ma anche i drammi del Novecento, sembra sostituirsi una crisi di “orizzonti” condivisi di umanità e, per alcuni autori, l'emergere di vere e proprie “retrotopie” (BAUMAN 2017). Per l'antropologia della contemporaneità la nostra forma di vita quotidiana – i nostri stili di vita ma anche le nostre scelte, le nostre visioni del mondo, in particolare l'immagine che abbiamo dell'“altro” definito, alle volte, come estraneo, invasore, nemico, altre, come opportunità di cambiamento, risorsa, futuro – appare continuamente rinegoziata in un “mondo di mondi” (AUGÉ 2017) ovvero in quel flusso culturale globale che in un qualche modo delinea un “ambiente” globale di narrazioni e di significati: è questa la nostra prima “dimora”, abitiamo cioè la rappresentazione al tempo stesso globale e localizzata della vita e della società. Questo luogo di produzione culturale, di interpretazioni di interpretazioni, che per la prima volta nella storia dell'umanità informa (dà forma) in modo globalizzato all'*agency* dell'attore sociale, permea necessariamente le pratiche scolastiche la cui comunità si è trasformata essa stessa visibilmente in comunità multiculturale (non che peraltro non lo fosse anche prima). L'immagine dell'altro, delle migrazioni, dei confini – intesi come spazi di attraversamento o, viceversa, come frattura, con l'erigersi di nuovi muri – della convivenza o del conflitto, si produce e viene continuamente ri-narrata in uno spazio poliforme e necessariamente meticcio che è la galassia mediatica nella quale siamo tutti immersi “in tempo reale” e con la quale anche i saperi scolastici sono obbligati a fare i conti.

È un mondo interconnesso, ma non integrato in un modo uniforme e continuo. I diritti, i doveri e gli ostacoli continuano a essere distribuiti in modo irregolare e il sistema capitalistico mondiale è a sua volta mutevole e contraddittorio, come dimostrano le sue crisi frequenti, raramente previste dagli esperti. Una contraddizione fondamentale consiste nella cronica tensione tra le forze universalizzanti della modernità globale e il desiderio di autonomia della comunità e della società locale. La tensione verso la standardizzazione, la semplificazione e l'universalizzazione è sempre contrastata dalla difesa dei valori, delle pratiche e delle relazioni locali. In altre parole, la globalizzazione non porta all'uniformità globale ma esaspera la tensione, tipica della modernità, tra il sistema mondo e il mondo della vita, tra ciò che è standardizzato e ciò che è unico, tra l'universale e il particolare. (ERIKSEN 2017)

3. La mediazione interculturale a scuola: per una “mediazione interculturale diffusa”

Calato in un contesto più circoscritto, la scuola e le “seconde generazioni” costituiscono un “campo” di indagine di questi processi “sotto tensione” tra dimensioni universalistiche e richieste particolaristiche in cui gioca un ruolo cruciale la mediazione interculturale: basti pensare alla rappresentazione e alle pratiche formative messe in campo nella relazione tra formazione secondaria e mercato del lavoro. Una visione che ha spesso prodotto pratiche di orientamento scolastico che hanno finito per riprodurre assegnazioni sociali precostituite, specie per i soggetti più socialmente vulnerabili, che non sono state in grado di promuovere processi di *empowerment* individuale e sociale a partire dal “punto di vista” dei ragazzi e delle ragazze, anche ri-pensando in senso plurale servizi e contesti di approdo. Nella dialettica scuola/famiglie, il consiglio di orientamento (ROMITO 2016) ai ragazzi (maschi) di seconda generazione che in genere li indirizza verso gli istituti professionali nasconde, in molti casi, visioni essenzialiste della diversità culturale e dell’alterità nella migrazione, opacizzando le richieste di visibilità e cittadinanza delle “seconde generazioni”. Ma è anche una crisi che si esprime nella relazione didattica di fronte a generazioni con traiettorie assai diversificate (background migratorio ma non solo) e che maturano un diverso rapporto con il sapere: per la prima volta nella storia dell’umanità la conoscenza appare accessibile in modo immediato attraverso la rete (SERRES 2014) – è ora drammaticamente evidente in una situazione pandemica nella quale la “didattica a distanza” ha un ruolo strategico e sta sviluppando un dibattito politico e sociale importante – ma non per questo la sterminata mole di conoscenza è oggetto di appropriazione consapevole da parte di tutti: non solo perché è ancora solo una parte dell’umanità ad avere i mezzi tecnici di accesso alla rete, ma perché è la natura dell’accesso al sapere che è solo apparentemente democratica dal momento che la “ridondanza comunicativa” della contemporaneità impone tecniche raffinate di scelta, interpretazione, riflessività individuale e auspicabilmente collettiva (MORIN 2015). *Drop-out* e povertà educativa sono i rischi dietro la planetarizzazione delle risorse e delle retoriche sulla diversità culturale e, d’altra parte, anche la possibilità della scuola di farsi portatrice di un nuovo umanesimo nel quale riconoscersi comunità plurale nella quale la relazione con l’altro si nutre di un reciproco ascolto e contribuisce a sostenere processi

di costruzione identitaria come relazionale, negoziata, come appartenenza plurale e cosmopolita.

Allorché si interviene in un mondo interconnesso, si è sempre, in varia misura, “inautentici”: presi tra certe culture, implicati in altre. Poiché nei sistemi di potere globali il discorso è elaborato in una relazione frontale, un senso della differenza e della specificità non può mai essere riposto esclusivamente nella continuità di una cultura o di una tradizione. L'identità è congiunturale, non essenziale. (CLIFFORD)

Il passaggio dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale consiste nell'emersione di pratiche consapevoli da diversi punti di vista di cambiamento sociale.

La complessità dei contesti scolastici descritti come «campo di battaglia» (BENADUSI 2011), come luogo in cui si generano conflitti intergenerazionali e di crisi dell'alleanza formativa tra scuola e famiglie (laddove il conflitto può essere anche luogo di creazione di novità), ha mostrato come la mediazione interculturale abbia subito un processo di dilatazione e al tempo stesso di proliferazione. Dilatazione, perché la mediazione interculturale non consiste in un “semplice” avvicinamento dell'altro alla cultura di approdo, ma accetta la sfida, tutta da negoziare a livelli diversi, di essere promotrice di cambiamenti in senso plurale dello stesso contesto e del suo modello organizzativo, sociale, educativo. Proliferazione, perché la scuola dimostra che se si vuole sfuggire ai rischi insiti nel delegare a figure specifiche pratiche professionali strutturanti l'agire scolastico, occorre che anche le altre figure professionali del contesto, riconoscendo la specificità del ruolo professionale dei mediatori interculturali, si appropriino di competenze di mediazione in senso lato, ma strategiche dato il ruolo sociale sul piano dell'inclusione e dell'educazione alla cittadinanza della scuola. Un processo che può e deve considerare come proprio lo sviluppo di azioni di accompagnamento all'affermarsi di competenze di mediazione interculturale potremmo dire “diffuse”, ovvero riconosciute come necessarie in tutte le professionalità che agiscono negli ambiti lavorativi che necessitano di mediazione (scuola, servizi, sanità, luoghi di produzione culturale, ecc.).

4. Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale alla *community organizing*

A seguire l'esempio, un po' il filo rosso della mia riflessione, delle "secondo generazioni" a scuola, un contesto importante di mediazione interculturale e sociale è costituito dalla questione della partecipazione delle famiglie alla vita scolastica. Da molti anni le scuole lamentano una scarsa partecipazione democratica all'esperienza scolastica da parte delle famiglie – dalla scarsa partecipazione a momenti di elezione dei rappresentanti dei genitori fino a partecipazioni saltuarie e marginali nei momenti di incontro collettivo di plesso o di classe, ma anche negli incontri individuali insegnanti/genitori, segnalando in genere un maggiore assenteismo da parte delle famiglie migranti; un processo di allontanamento dai momenti di partecipazione alla vita scolastica che aumenta man mano che si passa dalla scuola primaria alla scuola secondaria superiore. Molte ricerche hanno, in realtà, dimostrato che, a uno sguardo etnografico, la situazione appare più diversificata, definita da condizioni importanti di dettaglio relative al reale potere decisionale da parte delle famiglie nella vita scolastica dei propri figli, dalle pratiche di accesso spesso critiche proprio per le famiglie migranti, alle modalità organizzative degli incontri a quelle di comunicazione, in particolare con le famiglie migranti; ma la questione più importante riguarda la capacità e l'intenzionalità da parte della scuola di fare della partecipazione un campo di mediazione sociale e interculturale attraverso progetti specifici (TOLOMELLI, GUERZONI 2017). Lo sviluppo di comunità attraverso nuove figure (che a ben vedere hanno in realtà una lunga storia alle spalle) in grado di fare da ponte tra contesti di prima/seconda accoglienza – come la scuola – e il territorio sarebbe oggi strategico a partire dall'esperienza della mediazione interculturale. In un contesto di forte crisi economica, culturale e soprattutto sociale la promozione di pratiche di *community organizing* (ALINSKY 2020, ed. orig. 1946) che amplino l'esperienza della mediazione interculturale e sociale allo sviluppo di comunità, cogliendo e rielaborando in modo situato pratiche rispettose delle differenze e in grado di risolvere (o almeno di prendersi carico) delle disuguaglianze e di promuovere cambiamento sociale, costituisce oggi il nostro futuro.

Estrema importanza positiva possono avere persone, gruppi, istituzioni, che si collochino consapevolmente ai confini tra le comunità conviventi e coltivino in tutti i modi la conoscenza, il dialogo, la cooperazione. La promozione di eventi comuni

ed occasioni di incontro non nasce dal nulla, ma chiede una tenace opera di sensibilizzazione, di mediazione, di familiarizzazione, che va sviluppata con cura e credibilità. [...] è di fondamentale rilevanza che qualcuno, in simili società, si dedichi all'esplorazione e al superamento dei confini: attività che magari in situazione di tensione e conflitto assomiglierà al contrabbando, ma è decisiva per ammorbidire le rigidità, relativizzare le frontiere, favorire l'inter-azione. (LANGER 2015, p. 372)

Riferimenti bibliografici

- AIME M., PIETROPOLLI CHARMET G., 2014, *La fatica di diventare grandi*, Einaudi, Torino.
- ALINSKY S., 2020, *Radicali, all'azione! Organizzare i senza potere*, Edizioni dell'Asino, Milano (ed. orig. 1946).
- AMBROSINI M., MOLINA S. (a cura di), 2004, *Seconde generazioni. Un'introduzione al futuro dell'immigrazione in Italia*, Ed. Fondazione Giovanni Agnelli, Torino.
- AMSELLE J.-L., 1999, *Logiche meticce*, Bollate Boringhieri, Torino.
- ANTONELLI F., GUERZONI G., 2012, *La scuola, la strada, i figli dell'immigrazione*, in "Educazione Interculturale", 10, pp. 59-74.
- AUGÉ M., 2007, *Tra i confini. Città, luoghi, interazioni*, Bruno Mondadori, Milano.
- AUGÉ M., 2017, *Un altro mondo è possibile*, Edizioni Codice, Torino.
- BAUMAN Z., 2007, *Vite di scarto*, Laterza, Bari-Roma.
- BAUMAN Z., 2014, *La società dell'incertezza*, il Mulino, Bologna.
- BAUMAN Z., 2017, *Retrotopia*, Laterza, Bari-Roma.
- BECK U., 2013, *La società del rischio*, Carocci Editore, Roma.
- BENADUSI M., 2008, *La scuola in pratica*, Edizioni Città Aperta, Troina (EN).
- BENADUSI M., 2011, *Sopravvivere all'istruzione, ovvero... la scuola come campo di battaglia, la scuola come laboratorio di scultura*, in "Scuola Democratica", 3, pp. 22-46.
- BENASAYAG M., SCHMIT G., 2013, *L'epoca delle passioni tristi*, Feltrinelli, Milano.
- BOSISIO R., COLOMBO E., LEONINI L., REBUGHINI P., 2005, *Stranieri & Italiani. Una ricerca tra gli adolescenti figli di immigrati nelle scuole superiori*, Donzelli, Roma.
- CALLARI GALLI M., 2000, *Antropologia per insegnare*, Bruno Mondadori, Milano.
- CALLARI GALLI M., SCANDURRA G., 2009, *Stranieri a casa*, Guaraldi, Rimini.
- CAPONIO T., 2006, *Città italiane e immigrazione. Discorso pubblico e politiche a Milano, Bologna, Napoli*, Il Mulino, Bologna.
- CHIODI F., BENADUSI M., 2006, *Seconde generazioni e località. Giovani volti delle migrazioni cinese, marocchina e romena in Italia*, Labos, Roma.

- CLIFFORD J., 2010, *I frutti puri impazziscono*, Bollati Boringhieri, Torino.
- COLOMBO E., SEMI G., 2007, *Multiculturalismo quotidiano. Le pratiche della differenza*, Franco Angeli, Milano.
- ERIKSEN T. H., 2017, *Fuori controllo. Un'antropologia del cambiamento accelerato*, Einaudi, Torino.
- FASSIN D., 2017, *Le vite ineguali. Quanto vale un essere umano*, Feltrinelli, Milano.
- GENOVESE A., ZANNONI F., FILIPPINI F., 2011, *Fuori dal silenzio. Volti e pensieri dei figli dell'immigrazione*, Clueb, Bologna.
- GUERZONI G., RICCIO B. (a cura di), 2009, *Giovani in cerca di cittadinanza. I figli dell'immigrazione tra scuola e associazionismo: sguardi antropologici*, Guaraldi, Rimini.
- HANNERZ U., 2001, *La diversità culturale*, il Mulino, Bologna.
- LANGER A., 2015, *Il viaggiatore leggero*, Sellerio, Palermo.
- MARAZZI A., VALTOLINA G. (a cura di), 2006, *Appartenenze multiple*, Franco Angeli, Milano.
- MORIN E., 2015, *Insegnare a vivere. Manifesto per cambiare l'educazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- OGBU J., 1974, *The Next Generation: An Ethnography of Education in an Urban Neighborhood*, Academic Press, New York.
- OGBU J. U., 2008, *Minority status, oppositional culture and schooling*, Routledge, New York.
- PAPAVERO G., 2015, *Minori e seconde generazioni*, ISMU, Milano.
- PAZZAGLI I. G., TARABUSI F., 2009, *Un doppio sguardo. Etnografia delle interazioni tra servizi e adolescenti di origine straniera*, Guaraldi, Rimini.
- QUEIROLO PALMAS L., 2006, *Prove di seconde generazioni. Giovani di origine immigrata tra scuole spazi urbani*, Franco Angeli, Milano.
- ROMITO M., 2016, *Una scuola di classe. Orientamento e disuguaglianza nelle transizioni scolastiche*, Guerini, Milano.
- SAYAD A., 2002, *La doppia assenza: dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- SENNET R., 2009, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Feltrinelli, Milano.
- SERRES M., 2014, *Pantopie. De Hermes a Petite Poucette*, Bollati Boringhieri, Torino.
- TOLOMELLI A., GUERZONI G. (a cura di), 2017, *Per non perdere la strada. Progetto ATOMS. Fare rete tra teorie ed esperienze nel contrasto alla dispersione scolastica e formativa*, Clueb, Bologna.
- VILLANO P., RICCIO B., 2008, *Culture e mediazioni*, il Mulino, Bologna.
- WILLIS P., 2012, *Scegliere la fabbrica. Scuola, resistenza e riproduzione sociale*, CISU, Roma.

La mediazione digitale e nuove forme tecnologiche di discriminazione

Monica Palmirani

Professore ordinario di Filosofia del diritto, Università di Bologna

1. Infosfera, Big Data e AI

Internet si è sviluppata presso le università californiane negli anni Settanta come infrastruttura di comunicazione e di condivisione libera, neutrale, globale¹. Nel tempo tale tecnologia si è trasformata divenendo prima uno strumento anche di e-commerce² e dopo di socializzazione digitale³, cambiando radicalmente la struttura della nostra società. Internet è divenuto così strumento costitutivo della realtà fino a plasmare il nucleo di una nuova collettività basata sull'informazione e i dati digitali, tanto che taluni autori definiscono questa trasformazione il centro di una più ampia rivoluzione industriale e culturale⁴. Successivamente il flusso e il volume dei *big data* prodotti dalle interazioni dell'uomo attraverso le diverse piattaforme digitali (c.d. *Big Tech* o *Over The Top* — OTT) ha consentito il fiorire di applicazioni di intelligenza artificiale in svariati ambiti delle attività umane (e.g., agricoltura, industria, sanità, turismo), ma anche di utilizzare tali dati per controllare meglio la sicurezza pubblica (e.g., riconoscimento facciale) o per attuare

¹ Il 29 ottobre 1969 i ricercatori dell'UCLA (University of California, Los Angeles) e l'Università di Stanford si scambiano il primo messaggio in Internet formato da due caratteri "Lo", il messaggio originale doveva essere *login*, ma la connessione cadde prima del compimento di tale invio.

² Il fenomeno dell'e-commerce trova il suo apice fra il 1999 e il 2000 quando il Web consente di utilizzare i portali digitali per promuovere le attività commerciali, superando così le barriere fisiche territoriali.

³ Si assiste al c.d. Web 2.0 ossia scrivibile anche da coloro privi di conoscenze tecnologiche, ma in grado di utilizzare le competenze linguistiche e della comunicazione offerte dai social media, blog, bacheche virtuali, chat e finanche enciclopedie distribuite (e.g., Wikipedia).

⁴ Si veda FLORIDI 2017; RIFKIN 2011.

una super-sorveglianza⁵ di massa (e.g., basti pensare al Datagate NSA negli Stati Uniti⁶ e al Social Credit System in Cina⁷).

Questa trasformazione si realizza e si rafforza anche grazie alla nascita di nuovi modelli economici basati sulla *digital economy*. Se si osservano le analisi di Forbes⁸ si vedrà una trasformazione negli ultimi vent'anni nell'assetto economico mondiale, posizionando ai primi posti aziende nel settore del digitale (Apple, Google, Microsoft), dei social media (Facebook), della vendita online (Amazon), scalzando imprese legate all'industria meccanica (General Motors), energetica (Exxon), delle telecomunicazioni (AT&T). Il digitale quindi diviene nuovo elemento fondante di un capitalismo immateriale⁹ nel quale i dati personali, e non-personali, i comportamenti monitorati dai dispositivi (e.g., spostamenti), le attività svolte all'interno delle piattaforme online (e.g., acquisti), le azioni passive (e.g., visione di contenuti multimediali) nonché quelle attive (e.g., creazione di contenuti, creatori e consumatori nello stesso tempo – *prosumatori*¹⁰) e quelle osservate (e.g., traffico dati Wifi) divengono *big data*¹¹, ossia materia prima preziosa per alimentare molte applicazioni denominate generalmente di *intelligenza artificiale* (e.g., sistemi automatici

⁵ Si veda CLARKE, GREENLEAF 2017.

⁶ Le tecniche usate dalla National Security Agency americana, ed emersi nel noto “Datagate” del 2013, erano basate quasi esclusivamente sui metadati (e.g., *log file*, *digital footprint*), i quali rivelavano le attitudini, i comportamenti, gli interessi degli utenti sorvegliati.

⁷ Si veda MAC SÍTHIGH, SIEMS 2019.

⁸ <https://www.forbes.com/the-worlds-most-valuable-brands/#56c52d2b119c>.

⁹ Si veda ZUBOFF 2015.

¹⁰ Si veda TOFFLER 1980.

¹¹ Esistono diverse definizioni di “big data” e pur non convergendo su un'unica formulazione, tutte concordano su alcuni parametri essenziali quali volume, velocità, varietà dei dati collezionati tali da costituire un valore per il soggetto, pubblico o privato, che li ha raccolti. Definizione dell'OCSE di DE MAURO: «*Big Data is the information asset characterized by such a high volume, velocity and variety to require specific technology and analytical methods for its transformation into value*». Definizione delle Linee guida del Consiglio d'Europa 2017: «The term “Big Data” usually identifies extremely large data sets that may be analysed computationally to extract inferences about data patterns, trends, and correlations. According to the International Telecommunication Union, Big Data are “a paradigm for enabling the collection, storage, management, analysis and visualization, potentially under realtime constraints, of extensive datasets with heterogeneous characteristics” (ITU. 2015. Recommendation Y.3600. Big data – Cloud computing based requirements and capabilities)». Dal glossario di Gartner IT, voce “Big data” <http://www.gartner.com/it-glossary/big-data> (visitato il 4 ottobre 2019), definizione poi ripresa da ICO «*high-volume, high-velocity and high-variety information assets that demand cost-effective, innovative forms of information processing for enhanced insight and decision making*». Si veda anche AGCOM 2019; ICO 2017.

di decisione, *profiling, advertising, marketing, clustering, predictive, analytics, microtargeting*, ecc.). La società quindi si è trasformata e siamo tutti coinvolti all'interno di un dialogo fra mondo degli atomi e mondo dei bit (*infosfera*) in una condizione che non ha più bisogno di una netta distinzione fra *online* e *offline* perché in continua comunicazione in uno spazio non spazio, quindi fluido, definito *onlife*.

2. Identità digitali, *prosumer*, cittadini digitali

I dati depositati in rete e nei nostri dispositivi elettronici (e.g., *smartphone, fitness tracker*, domotica intelligente, ecc.) determinano le nostre identità digitali, proiezione ed espansione della nostra identità personale¹² tramite i nostri comportamenti in rete e nel mondo analogico. Le identità digitali influenzano la vita materiale, non sono più confinati in un mondo parallelo. Il report *Work Trends Study 2019*¹³ svela che le agenzie di reclutamento hanno scartato il 44,1% dei curriculum sulla base dei materiali pubblicati nei social media utilizzando la c.d. *Web reputation*. Il Garante europeo per la protezione dei dati personali già dal 2015 si è occupato di fornire riflessioni sull'utilizzo dei *big data* nel parere 7/2015¹⁴ sottolineando come tali dati possono acuire «*discrimination, re-enforcement of existing stereotypes, social and cultural segregation and exclusion*». In aggiunta i meccanismi algoritmici orientati a una iper-personalizzazione del prodotto digitale creano isole informative volutamente parziali e filtrate attraverso le nostre stesse preferenze (*filter bubble*¹⁵) precludendoci finanche di accedere a un trasparente e unitario strato informativo, presupposto per alimentare il nostro pensiero critico (come è possibile accedere a tutte le differenti tesi?), il confronto dialettico (come è possibile dibattere se ciascuno di noi vede un solo frammento?), e conseguentemente definire il diritto a una consapevole auto-determinazione (come posso scegliere se non conosco che esi-

¹² PALMIRANI, MARTONI 2019.

¹³ Il *Work Trends Study 2019* è uno studio sulle modalità di reclutamento e di come offerta e domanda si incontrano. È condotto da Adecco in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. L'indagine, giunta quest'anno alla sua quinta edizione, ha coinvolto 259 recruiter e 1.466 candidati in tutta Italia.

¹⁴ https://edps.europa.eu/data-protection/our-work/publications/opinions/meeting-challenges-big-data_en.

¹⁵ Si veda PARISER 2012.

stono altre opzioni? Si pensi a Cambridge Analytica¹⁶). In questa struttura sociale nuove fragilità ed esistenti vulnerabilità vengono acuite dalle politiche di utilizzo delle tecnologie, non tanto perché le tecnologie siano dannose per sé, ma perché non accompagnate da una riflessione etico-giuridica che regoli il bilanciamento fra interesse legittimo delle piattaforme di accumulare dati, e sfruttarli per offrire servizi commerciali, e i diritti e le libertà degli individui¹⁷¹⁸.

Vi è un ulteriore passaggio che rende ancora più rilevante la questione finora posta: non solo le *Big Tech* accumulano dati, ma anche i governi in autonomia o imponendo agli stessi colossi del digitale di contribuire con i propri *big data* alla costituzione di banche dati di sorveglianza. I servizi online erogati dalle pubbliche amministrazioni spesso includono la condivisione di pagine con i maggiori social media che mediante i *cookies* o i metadati di autenticazione dirottano i dati verso i datacenter oltreoceano¹⁹. In questo modo le amministrazioni, inconsapevolmente ma anche colposamente, forniscono il tassello mancante per una mappatura del cittadino da parte delle *Big Tech* le quale possono unire i dati della sfera privata dell'individuo con le molte relazioni offerte dalla sfera pubblicitaria. Fortunatamente il regolamento GDPR si preoccupa di definire limiti di giurisdizione o di sovranità dei dati²⁰, rafforzati anche dalle recenti sentenze della Corte di Giustizia Europea *Schrems I*²¹ e *II*²² le quali mettono in luce come la sovranità dei dati sia un punto essenziale per tutelare le libertà e i diritti dei propri cittadini secondo la giurisdizione europea e ben precise misure di sicurezza.

Il CEPD (Comitato Europeo per la Protezione dei Dati)²³ ha sviluppato un

¹⁶ Si veda il report della Federal Trade Commission, *In the Matter of Cambridge Analytica, LLC, a Corporation*, Complaint Docket No. 9383, July 2019, https://www.ftc.gov/system/files/documents/cases/182_3107_cambridge_analytica_administrative_complaint_7-24-19.pdf (accessed 25 October 2019).

¹⁷ Si veda PAGALLO 2014; FROSINI *et al.* 2017.

¹⁸ Si veda O'NEIL 2016.

¹⁹ Il recente Google-down del 14 dicembre 2020 ha messo in luce come un guasto dei data center americani di Google abbia di fatto compromesso i servizi in parte dell'Europa, fra cui l'Italia. Questo denota non solo la dipendenza rispetto a politiche e strategie d'oltreoceano, ma anche la raccolta dei dati di molti servizi essenziali di natura pubblica (e.g., didattica a distanza delle scuole pubbliche) fuori dai confini europei.

²⁰ Si veda FROSINI *et al.* 2017.

²¹ Sent. ECLI:EU:C:2015:650, c.d. Schrems I.

²² Sent. ECLI:EU:C:2020:559, c.d. Schrems II.

²³ European Data Protection Board, *Initial legal assessment of the impact of the US CLOUD Act on the*

report dettagliato sui rischi del CLOUD US Act²⁴ in relazione ai dati contribuiti dai cittadini e dalle imprese europee e archiviati presso gestori di *cloud computing* statunitensi. Secondo il CLOUD US Act il governo americano può richiedere, per contrastare gravi crimini (e.g., terrorismo), i dati agli operatori di *cloud computing* assoggettati alla legge statunitense anche se i server sono collocati in Europa (e.g., si veda il caso Microsoft). Per questi motivi la Commissione Europea nella comunicazione “Una strategia europea per i dati”²⁵ sottolinea il pieno sostegno a iniziative volte a rafforzare «la sovranità tecnologica dell’Europa per quanto riguarda le tecnologie e le infrastrutture abilitanti fondamentali per l’economia dei dati» e a sviluppare «sinergie tra il lavoro sulla federazione europea del cloud e le iniziative degli Stati membri quali Gaia-X²⁶». Il *cloud* tuttavia, e di conseguenza i *big data*, non è la sola vulnerabilità nella strategia digitale europea che necessita di essere colmata e lo evidenzia il secondo importante report sulla *Strategia dell’AI* che completa il pacchetto della Commissione EU²⁷. In questo documento la Commissione EU sottolinea come «la cooperazione internazionale sulle questioni riguardanti l’IA debba basarsi su un approccio che promuova il rispetto dei diritti fondamentali, tra cui la dignità umana, il pluralismo, l’inclusione, la non discriminazione e la protezione della privacy e dei dati personali, e si adopererà

EU legal framework for the protection of personal data and the negotiations of an EU-US Agreement on cross-border access to electronic evidence, July 2019, in edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file2/edpb_edps_joint_response_us_cloudact_annex.pdf.

²⁴ Clarifying Lawful Overseas Use of Data (CLOUD) Act (in <https://www.congress.gov/115/plaws/publ141/PLAW-115publ141.pdf>) il quale statuisce che «A provider of electronic communication service or remote computing service shall comply with the obligations of this chapter to preserve, backup, or disclose the contents of a wire or electronic communication and any record or other information pertaining to a customer or subscriber within such provider’s possession, custody, or control, regardless of whether such communication, record, or other information is located within or outside of the United States».

²⁵ Bruxelles, 19.2.2020 COM(2020) 66 final, *Una strategia europea per i dati*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1593073685620&uri=CELEX%3A52020DC0066>.

²⁶ La piattaforma è denominata Gaia-X ed è inclusa nelle strategie della governance dei dati della Commissione Europea anche per creare uno spazio condiviso dei dati sanitari per combattere la pandemia. Gaia-X sarà anche il luogo dove sviluppare forme di intelligenza artificiale che siano conformi a valori etico-giuridici definiti secondo la regolazione europea. <https://www.data-infrastructure.eu/GAIAX/Navigation/EN/Home/home.html>.

²⁷ Bruxelles, 19.2.2020 COM(2020) 65 final, *Libro bianco sull’intelligenza artificiale - Un approccio europeo all’eccellenza e alla fiducia*, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1603192201335&uri=CELEX:52020DC0065>.

per esportare i suoi valori nel mondo» o piuttosto, quando possibile, rendersi autonoma da altre giurisdizioni non in linea con tali principi e valori.

Le stesse pubbliche amministrazioni o autorità si dotano oggi di strumenti di intelligenza artificiale per controllare meglio le frontiere, per monitorare lo spostamento degli immigrati, per combattere il terrorismo, per predire eventuali potenziali crimini. Tali strumenti tuttavia, frutto ad oggi per la maggior parte della ricerca tecnologica di base condotta negli Stati Uniti e in Cina, risentono fortemente delle scelte valoriali di altre giurisdizioni e includono pregiudizi e *bias* cognitivi derivanti da un tessuto sociale diverso da quello europeo²⁸.

Per questi motivi si può assistere alla nascita di possibili nuove discriminazioni veicolate dalle tecnologie come mezzo di propagazione indiretta di strategie, metodologie, valori estranei al nostro impianto valoriale che devono essere prontamente attenzionate e isolate da una regolazione basata sui diritti fondamentali²⁹. In tal senso il GDPR è una barriera importante per definire non solo regole tecnico-procedurali (e.g., registro dei procedimenti, DPIA, DPO, ecc.) di *accountability*, ma per porre come fondamento dell'uso delle tecnologie nelle nostre società la dignità umana e i diritti fondamentali, specie a tutela delle categorie vulnerabili³⁰³¹³². La recente proposta della Commissione Europea del

²⁸ Si veda ZUIDERVEEN BORGESIUS 2018. Si veda DIRECTORATE-GENERAL FOR JUSTICE AND CONSUMERS 2017; COMMISSIONE EUROPEA 2018; COMMITTEE OF EXPERTS ON INTERNET INTERMEDIARIES (MSI-NET), 2018.

²⁹ Si veda PALMIRANI, MARTONI 2019 e PALMIRANI 2019.

³⁰ Il Considerando 75 del GDPR cita espressamente come rischiosi i trattamenti dei dati che possono cagionare discriminazione e pregiudizio a persone vulnerabili: «(75) I rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche, aventi probabilità e gravità diverse, possono derivare da trattamenti di dati personali suscettibili di cagionare un danno fisico, materiale o immateriale, in particolare: se il trattamento può comportare discriminazioni, furto o usurpazione d'identità, perdite finanziarie, pregiudizio alla reputazione, perdita di riservatezza dei dati personali protetti da segreto professionale, [omissis]; se sono trattati dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati relativi alla salute o i dati relativi alla vita sessuale o a condanne penali e a reati o alle relative misure di sicurezza; [omissis]; se sono trattati dati personali di persone fisiche vulnerabili, in particolare minori; [omissis]».

³¹ Per integrare la definizione di categorie vulnerabili si veda: allegato 1, del provvedimento del Garante Privacy italiano “Elenco delle tipologie di trattamenti soggetti al requisito di una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati ai sensi dell'art. 35, comma 4, del Regolamento (UE) n. 2016/679 - 11 ottobre 2018” che elenca così i «soggetti vulnerabili (minori, disabili, anziani, infermi di mente, pazienti, richiedenti asilo)».

³² Altra definizione di persone vulnerabili la troviamo nell'art. 8 comma 1, d.lgs 140/2005, «persone vulnerabili quali minori, disabili, anziani, donne in stato di gravidanza, genitori singoli con figli

“Data Governance Act”³³ introduce nuove forme di condivisione dei dati, veicolate anche da intermediari qualificati, e includendo un concetto nuovo, a ben vedere piuttosto insidioso, di contribuzione dei dati personali «a fini altruistici» per finalità di «interesse generale». Le definizioni di “fini altruistici” e di “interesse generale”³⁴ sono da ben delineare, specie in un quadro nazionale dove ogni stato membro ha margini rilevanti di regolazione di diritto pubblico, come già lo stesso regolamento GDPR ha evidenziato in molti punti³⁵. Questi regolamenti vanno poi integrati con la Direttiva 680/2016³⁶ e il Regolamento UE 603/2013³⁷ per l’uso dei dati personali per le finalità di polizia, da organi, uffici e comandi di polizia e con il DPR 15/2018³⁸.

3. Nuove forme tecnologiche di discriminazione

Molte sono le applicazioni tecnologiche che vengono in soccorso delle categorie vulnerabili quali gli immigranti fornendo strumenti *app* o siti web per agevolare la

minori, persone per le quali è stato accertato che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale».

³³ Proposta di Data Governance Act (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020PC0767>).

³⁴ Si veda COM(2011) 900 final, *Una disciplina di qualità per i servizi di interesse generale in Europa* dove si evidenziano le difficoltà di giungere a una definizione certa di “interesse generale”.

³⁵ Ci sono molti punti nei quali il regolamento GDPR lascia ampi margini di normazione ai legislatori nazionali quali l’art. 6 comma 2, con particolare riguardo al trattamento «necessario per l’esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all’esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento» e ancora l’art. 8 per la definizione dell’età minima per i minori di accedere in autonomia ai servizi dell’informazione, art. 9, comma 3, per i dati genetici, biometrici o relativi alla salute, art. 84 sulle sanzioni non amministrative, art. 85 per la libertà di espressione e di informazione coordinata con i singoli ordinamenti e costituzioni, art. 88 per la regolazione dei dati personali in ambito lavorativo, art. 89 per definire deroghe specifiche per il trattamento dei dati personali a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, art. 90 in merito agli obblighi di segretezza.

³⁶ Direttiva 680/2016 relativa alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali da parte delle autorità competenti a fini di prevenzione, indagine, accertamento e perseguimento di reati o esecuzione di sanzioni penali, nonché alla libera circolazione (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0680>).

³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/ALL/?uri=CELEX:32013R0603>.

³⁸ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2018/03/14/18G00040/sg>.

ricerca del lavoro (*Workeen*³⁹), l'aggregazione, le conoscenze linguistiche (*MyGrants*⁴⁰), l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione (*Migreat*⁴¹). Tuttavia, si riscontrano anche grandi violazioni dei diritti umani, qualche esempio lo vediamo qui di seguito. *Salaat First* è un'app per smartphone che ricorda quando praticare la preghiera musulmana e i luoghi di culto nelle vicinanze: nella versione Android rintraccia la posizione delle persone (geolocalizzazione) e la trasmette a terze parti. Lo stesso avveniva per *Muslim Pro*. I dati se trasmessi ad agenzie di intelligence possono creare un forte pregiudizio rispetto all'istituto della presunzione di innocenza relativamente al reato di terrorismo o discriminare in altri diritti fondamentali (e.g., libertà di culto). L'inchiesta del *The Washington Post*⁴² ha rilevato che l'app *Ovaia* condivide i dati relativi alla gestione della fertilità delle donne con datori di lavori e assicuratori. Un report *Invading Refugees' Phones: Digital Forms of Migration Control*⁴³ ha rivelato che vi sono diverse aree dove le tecnologie di intelligenza artificiale in particolare falliscono a causa di errate selezione dei dati nella fase di apprendimento da parte degli algoritmi: i) strumenti linguistici automatici (traduttori, assistenti vocali) che discriminano determinate lingue o dialetti in base alla pronuncia delle persone (e.g., *TraLitA*⁴⁴); ii) riconoscimento facciale che discrimina a seconda del colore della pelle o del genere (e.g., *iBorderCtrl* progetto europeo sperimentato in modo fallimentare nella frontiera fra Serbia e Ungheria); iii) algoritmi predittivi e di profilazione (e.g., sulla base dell'orientamento religioso); iv) estrazione dei dati dai cellulari mediante *spyware*. La maggiore lacuna di questi sistemi si deve all'incorretta scelta dei dati per addestrare gli algoritmi di AI. Dati che risentono del tessuto sociale che li ha raccolti, selezionati e classificati, includendo così nei sistemi software gli stessi pregiudizi che affliggono tali società, invece di agire secondo principi di neutralità. Il progetto

³⁹ <https://sea.unipr.it/it/notizie/workeen-la-nuova-app-che-aiuta-immigrati-e-rifugiati-ad-entrare-nel-mercato-del-lavoro>.

⁴⁰ <https://mygrants.it>.

⁴¹ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mi.great>.

⁴² <https://www.washingtonpost.com/technology/2019/04/10/tracking-your-pregnancy-an-app-may-be-more-public-than-you-think/>.

⁴³ Il report è curato da Gesellschaft für Freiheitsrechte e.V. (GFF, Society for Civil Rights). https://freiheitsrechte.org/home/wp-content/uploads/2020/02/Study_Invading-Refugees-Phones_Digital-Forms-of-Migration-Control.pdf.

⁴⁴ *TraLitA* è un sistema utilizzato in Germania per riconoscere chi mente sulle proprie origini utilizzando la pronuncia. Siriani e iracheni sono riconosciuti correttamente nell'85-90%, coloro che provengono dalla regione del Maghreb vengono riconosciuti solo nel 35%.

Gender Shades del MIT⁴⁵ ha evidenziato per esempio che i tre maggiori produttori di riconoscimento facciale (Microsoft, IBM, Face++⁴⁶) registrano un errore fino al 34,4% nelle donne di colore rispetto agli uomini bianchi. Google il 6 aprile 2020⁴⁷ ha modificato i suoi algoritmi di classificazione delle immagini perché accusata di razzismo nei confronti di soggetti con la pelle nera poiché identificavano una mano nera impugnare una pistola invece che un termoscanner, quando la medesima foto con una mano bianca era classificata con un monocolo.

Il report dell'Alto Commissario per i Diritti Umani (OHCHR) *Racial discrimination and emerging digital technologies: a human rights analysis*⁴⁸, approvato presso l'assemblea generale delle Nazioni Unite, fornisce delle raccomandazioni finali dopo aver lungamente esposto i pericoli delle tecnologie nell'accentuare le disuguaglianze, il razzismo e la discriminazione: i) fare in modo che gli stati introducano norme che prevengano tali situazioni e che combattano quelli esistenti; ii) fornire ai costruttori di applicazioni informatiche delle linee guida per lo sviluppo etico e in linea con i diritti fondamentali. Per questo motivo è nato il progetto B-Tech⁴⁹ che promuove questi due aspetti. Anche la Commissione Europea si è espressa in tal senso in diverse occasioni, in modo specifico nella comunicazione *A Union of equality: EU anti-racism action plan 2020-2025*⁵⁰ nella quale si sottolinea come «the use of algorithms can perpetuate or even stimulate racial bias if data to train algorithms does not reflect the diversity of EU society». Ed è proprio nella diversità valoriale dell'Europa che si incuneano i ragionamenti sopra esposti volti a tutelare le categorie vulnerabili riprendendo i principi sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea e applicandoli anche alle fasi di lavorazione dei dati di training, di sviluppo, di testing e finanche statistici che spesso mascherano la visibilità palese di violazioni nella sfera religiosa, filosofica, culturale⁵¹.

⁴⁵ Il progetto condotto da Joy Buolamwini ha confrontato tre fra i più noti sistemi di riconoscimento facciale con foto di parlamentari di tutto il mondo: <http://gendershades.org/>.

⁴⁶ <https://www.faceplusplus.com/>.

⁴⁷ <https://algorithmwatch.org/en/story/google-vision-racism/>.

⁴⁸ <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Racism/SRRacism/Pages/Info-Technologies-And-Racial-Equality.aspx>

⁴⁹ <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/B-TechProject.aspx>.

⁵⁰ Brussels, 18.9.2020 COM(2020) 565 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52020DC0565&qid=1610663034003>.

⁵¹ Si veda DURANTE 2019.

4. La mediazione digitale per una società umanamente sostenibile

Quanto qui esposto evidenzia come, oltre alla mediazione culturale, emerga l'esigenza urgente di un'altra competenza capace di esercitare la mediazione digitale attraverso i principi di cittadinanza digitale e non solo limitata all'alfabetizzazione informatica. La cittadinanza digitale è definita nel nostro ordinamento per la prima volta nel d.lgs. n. 217 del 13 dicembre 2017, apportando modifiche al CAD (Codice dell'amministrazione digitale d.lgs. 82 del 2005) al fine di creare il diritto di poter dialogare con la pubblica amministrazione in modalità digitale e utilizzando i servizi online. Successivamente una definizione viene fornita dalla legge 92 del 20 agosto 2019 per introdurre nel sistema di istruzione italiano un insegnamento trasversale e interdisciplinare volto a creare competenze per essere cittadini dell'*infosfera*. Segue il d.m. 35 del 22 giugno 2020, *Linee guida per l'insegnamento dell'educazione civica*. Tale orientamento è il recepimento di un'azione che nasce nel 2013 a cura del Joint Research Centre (JRC) della Commissione Europea che pubblica un compendio delle competenze digitali per affrontare la società dell'informazione (DigComp) ora arrivato alla sua versione 2.1 (2019). Il DigiComp prevede cinque aree di competenza (analisi dei dati, comunicazione, sicurezza, creazione multimediale, *problem solving*), 21 competenze specifiche declinate in tre livelli (base, intermedio, avanzato). L'intento è di rendere tutti i cittadini in grado di accedere alle medesime opportunità offerte dall'*infosfera*, sviluppando capacità critica, consapevolezza dei rischi e delle opportunità, abilità e attitudini corrette e rispettose dei diritti fondamentali.

Il 12,7% degli studenti nella prima ondata di lockdown ha perso l'occasione di formarsi adeguatamente avvicinandosi pericolosamente all'abbandono scolastico. Questo è il segno che il *digital divide* può minare il diritto costituzionale all'istruzione oggi, ma creare un *vulnus* ancora più grande nel cittadino di domani (si pensi alla capacità di riconoscere le *fake news*). Un programma più particolareggiato è rivolto agli educatori e insegnanti (Digital Competence Framework for Educators – DigCompEdu⁵²). In Italia l'insegnamento di questi contenuti è stato inserito a partire dall'anno scolastico 2020 in programmazione didattica.

⁵² <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcompedu>.

In sintesi, la mediazione digitale è essenziale per non accentuare le disuguaglianze sociali e rendere tutti i cittadini capaci di autodeterminarsi. Per questi motivi tale mediazione digitale deve essere rivolta con particolare riguardo a fasce vulnerabili quali minori, immigrati, donne, persone che hanno perso il lavoro. Se è vero che l'accesso a Internet è un diritto fondamentale (RODOTÀ 2015⁵³, UN OHCHR 2012⁵⁴, UN OHCHR 2016⁵⁵) o un bene essenziale (UK House of Lords, Report of Session 2014–15⁵⁶), o un servizio essenziale (US code Title 42, §5189e⁵⁷), sicuramente possedere le competenze tecnologiche di base è condizione necessaria per accedere sostanzialmente alle molte opportunità offerte dall'infosfera senza rimanere ai margini o schiacciati dalle dinamiche di data-personificazione della *digital economy*⁵⁸. Per non accentuare il divario digitale e acuire la discriminazione sociale occorre istruire alla lettura dei dati, all'analisi critica dei processi messi in campo dai social media e dalla *digital economy*, riconoscere le violazioni di diritti e libertà individuali ad opera di algoritmi, poter opporre argomentazioni controfattuali. In una parola essere un cittadino digitale per costruire una società inclusiva, innovativa, creativa.

⁵³ Art. 2 della *Dichiarazione dei Diritti di Internet*, Commissione Camera dei Deputati.

⁵⁴ Alto commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani, L. 13, del 5 luglio 2012, *The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet*, «5. Decides to continue its consideration of the promotion, protection and enjoyment of human rights, including the right to freedom of expression, on the Internet and in other technologies, as well as of how the Internet can be an important tool for development and for exercising human rights, in accordance with its programme of work», <http://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?Open&DS=A/HRC/20/L.13&Lang=E>.

⁵⁵ A/HRC/32/L.20.

⁵⁶ *Make or Break: The UK's Digital Future*, ordered to be printed 4 February 2015 and published 17 February 2015.

⁵⁷ «§5189e. Essential service providers. (a) Definition

In this section, the term “essential service provider” means an entity that—
(1)(A) provides

(i) wireline or mobile telephone service, Internet access service, radio or television broadcasting, cable service, or direct broadcast satellite service;».

⁵⁸ Si veda VAN DIJK 2014.

Riferimenti bibliografici

- AGCOM, AGCM, GARANTE PRIVACY, 2019, *Big Data. Linee guida e raccomandazioni di policy. Indagine conoscitiva congiunta*, pp. 12.
- CLARKE R., GREENLEAF G., 2017, *Dataveillance Regulation: A Research Framework*, in “Journal of Law, Information and Science”, 25, 1, pp. 104-122.
- COMMISSIONE EUROPEA, 2018, COM(2018) 237 final Brussels, *Artificial Intelligence for Europe*.
- COMMITTEE OF EXPERTS ON INTERNET INTERMEDIARIES (MSI-NET), 2018, *Study on the human rights dimensions of automated data processing techniques (in particular algorithms) and possible regulatory implications*, Council of Europe, pp. 60.
- DE MAURO A., GRECO M., GRIMALDI M., 2016, *A Formal Definition of Big Data Based on its Essential Features*, in “Library Review”, 65, 3, pp. 122-135.
- DIRECTORATE-GENERAL FOR JUSTICE AND CONSUMERS, 2017, European Commission, *A comparative analysis of non-discrimination law in Europe*, doi:10.2838/52129, pp. 153.
- DURANTE M., 2019, *Potere computazionale: l'impatto delle ICT su diritto, società, sapere*, Meltemi, Milano.
- FLORIDI L., 2017, *Quarta rivoluzione. Come l'infosfera sta trasformando il mondo*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- FROSINI T. E., POLLICINO O., APA E., BASSINI M. (a cura di), 2017, *Diritti e libertà in Internet*, Le Monnier, Firenze, pp. XIII-464.
- ICO (Information Commissioner's Office), 2017, *Big data, artificial intelligence, machine learning and data protection*.
- MAC SÍTHIGH D., SIEMS M., 2019, *The Chinese social credit system: A model for other countries?*, European University Institute, Working Paper LAW 2019/01, pp. 30.
- O'NEIL C., 2016, *Weapons of Math Destruction*, Crown Books, New York, pp. 272.
- PAGALLO U., 2014, *Il diritto nell'età dell'informazione*, Giappichelli Editore, Torino.
- PALMIRANI M., 2019, *Big data e sistemi automatici di decisione nello spazio pubblico*, in *Vulnerabilità di fronte alle istituzioni e vulnerabilità delle istituzioni*, Giappichelli Editore, Torino, pp. 23-38.
- PALMIRANI M., MARTONI M., 2019, *Big data, governance dei dati e nuove vulnerabilità*, in “Notizie di Politeia”, 136, pp. 9-22.
- PARISER E., 2012, *The Filter Bubble: What the Internet Is Hiding from You*, Penguin Books, New York, pp. 294.

- RIFKIN J., 2011, *La terza rivoluzione industriale: come il “potere laterale” sta trasformando l’energia, l’economia e il mondo*, Arnoldo Mondadori Editore, Milano.
- RODOTÀ S., 2018, *Vivere la democrazia*, Laterza, Bari-Roma, pp. 160.
- TOFFLER A., 1980, *The Third Wave*, Bantam Books, New York.
- VAN DIJCK J., 2014, *Datafication, dataism and dataveillance: Big Data between scientific paradigm and ideology*, “Surveillance and Society”, 12, 2, pp. 197-208.
- ZUBOFF S., 2015, *Big other: surveillance capitalism and the prospects of an information civilization*, “Journal of Information Technology”, 30, 1, pp. 75-89.
- ZUIDERVEEN BORGESIU F., 2018, *Discrimination, artificial intelligence, and algorithmic decision-making*, Council of Europe, Anti-discrimination Department, pp. 51.

La mediazione interculturale come processo corale

Bruno Riccio

Professore ordinario di Antropologia culturale, Università di Bologna

Vorrei iniziare ringraziando gli organizzatori dell'invito che immagino sia dovuto al fatto che sono un antropologo che si è occupato di migrazioni negli ultimi 25 anni, partendo proprio con una ricerca sul campo nel territorio di Ravenna a metà gli anni Novanta, e che successivamente si è occupato anche di mediazione interculturale nei servizi.

Inizierei con un esplicito apprezzamento per l'organizzazione della giornata di oggi che con interesse ho intermittenemente seguito, perché ho avuto l'impressione che sia stata capace di affrontare il presente, rivolgendosi al futuro senza dimenticare il passato. Abbiamo potuto seguire panel e relazioni sulla mediazione digitale, o altri che affrontano i problemi dell'emergenza della "crisi dei rifugiati", ma troviamo anche panel che si misurano con i problemi irrisolti sulla definizione del profilo professionale del mediatore, che era una questione già dibattuta negli anni Novanta, oltre a quello sull'ampliamento della funzione della mediazione interculturale in quella di comunità, fenomeno che abbiamo visto emergere negli ultimi 15 anni.

Non sono sorpreso che questi ultimi "cantieri", costruiti in 30 anni, siano presi in considerazione proprio perché penso che uno degli organizzatori, Paolo Fasano, incarni, incorpori a suo modo proprio tutti questi stadi dell'immigrazione in Italia. Questa sensibilità ci aiuta a non dimenticare che l'Italia è un paese di immigrazione da molto tempo e ci ricorda di seguire l'invito di Beckett a provare, sbagliare, riprovare, sbagliare meglio. Se rimuoviamo le esperienze passate, i nodi e le criticità, rischiamo di riprodurre gli stessi problemi nel futuro. Infatti, non posso nascondere, e l'ho già detto pubblicamente più volte in tante sedi, di soffrire molto quello che è avvenuto negli ultimi 10 anni. Abbiamo assistito a una sorta di rimozione collettiva, prodotta, semplificando e schematizzando un po', dal combinato disposto delle trasformazioni delle migrazioni internazionali in migra-

zioni forzate, rese tali proprio dalle politiche nazionali ed europee, e della ri-politicizzazione del fenomeno migratorio attraverso le retoriche delle appartenenze nazionali, etniche e religiose, oltre che di genere. A questo processo si aggiunga un revival della razzializzazione, anche violenta, nello spazio pubblico: Firenze, Macerata ... ricordare questi eventi è urticante per un contesto interessato alle “sfide della nuova società interculturale”, ma non dobbiamo dimenticare, anche se in noi questi eventi provocano sgomento.

Perciò, da un lato abbiamo assistito alla costruzione di un mondo politico-giuridico e socio-culturale nel quale gli unici soggetti autorizzati a migrare sono coloro i quali, a prescindere dai motivi specifici per cui lasciano il loro paese, una volta approdati vivi sui suoli pensati come sicuri, avanzano richiesta di asilo. Contestualmente, a livello politico, sono state messe nel cassetto questioni cruciali come la riforma della cittadinanza verso lo *ius soli*, poi *ius culturae*, che nel 2012 vantava il 70% di consenso. Abbiamo perso un treno importante per poter semplicemente nominare normativamente la società che ci circonda. Anche il completamento della definizione del profilo professionale del mediatore interculturale, una questione che già emergeva negli anni Novanta come si è detto, si è gradualmente arenata.

Dall'altra parte, il fondamentalismo culturale dei movimenti neo-nazionalisti in Europa potrebbe anche spiegare come mai per molto tempo gli antropologi hanno espresso una certa diffidenza nei confronti della mediazione culturale. Più precisamente, si dimostravano sempre più restii a parlare di cultura in maniera acritica, come unità definibile in termini assoluti e contestavano una visione di cultura come un insieme astratto dai confini delimitati e immutabili. In antropologia, chiamiamo questa prospettiva “essenzialismo culturale”.

Infatti, come antropologi pensiamo che la cultura non sia una entità naturale scollegata dal tempo e dallo spazio, al contrario, riteniamo che, in quanto storicamente fondata, essa sia in continua trasformazione, capace di mutare seguendo il percorso storico e le esperienze degli individui e delle collettività. Detta in modo più semplice, la sensibilità socio-antropologica contrappone una logica dell'esperienza a una retorica dell'appartenenza. Inoltre, soprattutto negli anni Novanta, si temeva che l'eccessiva enfasi sulla differenza culturale concorresse a rafforzare l'esclusione piuttosto che l'inclusione dei migranti, rafforzando lo stigma che si sarebbe voluto disinnescare.

Tuttavia trovo e trovo opportuno evitare di sostituire l'essenzialismo della cultura e delle appartenenze collettive con l'essenzialismo del servizio di media-

zione interculturale. Come abbiamo visto oggi, in realtà, il termine mediatore interculturale indica funzioni estremamente diverse con gradi di istituzionalizzazione variabili e in contesti organizzativi differenti. Vorrei invitare a un'idea di mediazione come processo corale, cioè facilitata sicuramente dal mediatore che svolge un ruolo di "attore protagonista" ma all'interno, mi si conceda la metafora, di una "compagnia teatrale" sia questa costituita da un reparto di ostetricia, una classe di scuola media, un centro di accoglienza SPRAR e via dicendo.

Alcune ricerche sociali sui servizi rivolti agli immigrati nella regione Emilia-Romagna in cui sono stato intermittenemente coinvolto, mostravano già una decina d'anni fa un forte bisogno di mediazione culturale nei servizi a cui in parte si è dato risposta, come si evince della interessantissima ricerca regionale presentata da Barbieri questa mattina.

Contemporaneamente però si registravano alcune ambivalenze che caratterizzano il ruolo del mediatore agli occhi sia degli operatori che degli stessi migranti. Se l'esigenza del mediatore interculturale costituiva una delle tematiche più ricorrenti, la definizione del ruolo e i confini del suo effettivo utilizzo erano ancora caratterizzati da una certa arbitrarietà e da alcuni fattori problematici, quali, per esempio, la difficoltà a situare il mediatore tra una funzione di mera traduzione linguistica o, all'estremo opposto, una funzione totalizzante, "eroica", a cui delegare qualsiasi compito.

D'altra parte nei colloqui di approfondimento era emersa anche la consapevolezza del valore aggiunto che comportava il lavoro in gruppi interculturali in termini di confronto, apprendimento reciproco, conoscenza di aspetti rilevanti del contesto di origine. Oltre a legittimare i bisogni dei migranti agli occhi degli operatori, il lavoro con il mediatore aiutava a mettere in luce anche risorse invisibili degli utenti, effetti inattesi di alcune politiche locali, facilitando la messa in gioco relazionale di fattori nascosti.

Si registrava una grande aspettativa sul mediatore culturale, in tensione però con alcuni elementi critici, l'essentialismo culturale di cui avevo parlato prima, una certa tendenza in alcuni contesti verso una forte etnicizzazione dei servizi, i famosi servizi dedicati, con ricadute a volte assistenzialiste verso gli utenti, ma soprattutto, ed è questo il punto che mi interessa, deresponsabilizzanti verso gli altri operatori.

Proprio l'assessore Morigi questa stamattina citava Graziella Favaro, una delle massime esperte dei processi di mediazione interculturale in ambito educativo, la quale, già nel 2006, nell'atlante curato da Luatti, partecipante oggi in questo

convegno, ci avvertiva del paradosso della mediazione, ovvero del rischio di una semplificazione eccessiva e di una risposta tampone che non modificava in alcun modo i servizi, non cogliendo così quella valenza trasformativa, a cui faceva riferimento Bertozzi nel suo intervento.

Dal punto di vista dei mediatori e delle mediatrici si era rivelato anche strategico riunirsi e organizzarsi per fornire un servizio con un grado di autonomia e di riconoscimento professionale, non sempre garantito quando si è chiamati occasionalmente da un'organizzazione per prestazioni sporadiche. Come viene confermato dalla ricerca regionale, il protagonismo dei mediatori come attori sociali riconosciuti si è rafforzato proprio con lo sviluppo di associazioni e cooperative capaci di riunire e organizzare il loro servizio.

A questo proposito, lasciatemi dire tra parentesi, che trovo irricevibile la forte criminalizzazione che hanno subito il privato sociale e le organizzazioni non governative, due anni fa. Anche queste campagne di odio non ci avvicinano alla "nuova società interculturale". Ad ogni modo, questo tipo di auto-organizzazione ha facilitato la definizione più precisa della figura del mediatore da parte dei diretti interessati, oltre la possibilità di negoziare con i committenti il loro ruolo, le aspettative degli operatori e degli utenti, oltre che il patto professionale del loro specifico servizio. Questo ha comportato anche l'allargamento della funzione del mediatore a facilitatore di accesso alla cittadinanza praticata nella quotidianità.

In questo processo è stata assicurata una partecipazione alla elaborazione dei servizi, e accentuata un'attenzione alle dimensioni sociali oltre che culturali che producono difficoltà per molti immigrati. Tuttavia, ancora oggi i mediatori devono negoziare tra pressioni opposte, trovare una giusta distanza tra un'eccessiva identificazione con il servizio e un altrettanto marcato appiattimento sulle istanze della comunità o del singolo migrante. L'attività di mediazione interculturale richiede una capacità interpretativa piuttosto sofisticata capace di negoziare tra le procedure dei servizi, gli atteggiamenti e le aspettative degli operatori da un lato, i bisogni, le richieste e le priorità degli utenti stranieri dall'altro, modulando, allo stesso tempo, le caratteristiche individuali con quelle culturali, nazionali e organizzative.

L'aspetto più problematico che si registra è il rischio di un eccesso di responsabilità caricato sul mediatore. Mi si consenta l'immagine del mediatore che rimane con un cerino in mano e quando le contraddizioni precipitano ne diventa il parafulmine.

Concludo evocando un'immagine che fa ben sperare e che ci rassicura nei

confronti di questo timore di lavoro in solitudine. Questa mattina, nella presentazione della ricerca, si è parlato di un “lavoro di squadra”, riferendosi ai bandi e alla costituzione di consorzi. Ora, sulla base di qualche esperienza di affiancamento e supervisione di *équipe* di accoglienza in diverse città della nostra regione, desidererei evidenziare che un interessante “lavoro di squadra” si è potuto registrare anche dal basso, a livello micro. Mi riferisco a una circolarità di informazioni, a continue negoziazioni di interpretazioni, a un processo che interpella i diversi operatori a seconda del servizio, richiamati a lavorare con, piuttosto che servirsi di, mediatori interculturali.

Ciò interpella anche la società nel suo complesso e le politiche nel creare strutture di vincoli e opportunità che facilitino il processo in tal senso e perciò cedo volentieri la parola a chi ha più rilevanza politica di me.

Le politiche locali per l'immigrazione e la mediazione interculturale

Paolo Fasano

Responsabile U.O. Politiche per l'Immigrazione e la Cooperazione decentrata del Comune di Ravenna

Una caratteristica del periodo storico attuale è il dover continuamente affrontare cambiamenti rapidi, in presenza di fenomeni sociali ed economici su cui insistono molteplici variabili di diversa natura, la cui complessità non è riconducibile, né interpretabile sulla base di modelli lineari di causa-effetto. I processi migratori hanno questa qualità: uno sviluppo esponenziale, procedono per salti, con accelerazioni improvvise e repentine. I cambiamenti travolgono equilibri, approcci e prassi, spesso modificano radicalmente il contesto precedente, quando non si manifestano in esplicita opposizione. Il risultato è una rapida obsolescenza delle decisioni, delle conoscenze e delle competenze. Si tratta di una complessità di cui possiamo osservare e comprendere soprattutto i molteplici livelli di interazione tra i processi e tra le parti stesse che li compongono; per farlo, abbiamo bisogno di maturare una prospettiva sistemica fondata su un approccio multiprofessionale e interdisciplinare: per le numerose variabili, l'infinita casistica dei percorsi, i procedimenti, le connessioni, ma soprattutto per la velocità con cui avvengono tali profondi cambiamenti nel tessuto sociale, economico e culturale. Il futuro diventa sempre più difficile da prevedere, ma la risposta non può essere trovata evidentemente in pratiche locali di chiusura o in "approcci" settoriali, che ripropongono la logica emergenziale, incapace di cogliere la complessità dei fenomeni e non in grado di agire sui diversi livelli di competenza per dare risposte efficaci nel tempo. Diventa allora necessario sviluppare politiche, strutture, progetti resilienti, in grado di resistere agli urti e agli shock del sistema. Per fare questo è necessario declinare l'interdisciplinarietà, la multidisciplinarietà, la trans-disciplinarietà, l'agire come sistema, come valore assoluto su cui fondare strategie di lavoro basate su reti e partnership. Solo così possiamo adottare tempestivamente decisioni efficaci, garantendo un aggiornamento continuo di competenze e conoscenza. I saperi, per troppo tempo separati, devono tornare a comunicare tra loro. Il lavoro di rete

o integrato è sempre più necessario, in quanto i servizi locali sono chiamati a erogare interventi di una complessità tale da richiedere in modo continuativo attività realizzate da una pluralità di attori impegnati a vario titolo nella presa in carico. In questo contesto estremamente complesso si colloca la figura del mediatore interculturale, *operatore di dialogo tra culture*, che agisce sulle pratiche di comunità per accrescere l'efficacia dei processi di erogazione dei servizi.

La “fortezza Europa” ha determinato negli ultimi dieci anni, almeno nominalmente, un cambio di status dei flussi migratori, da lavoro o famiglia a protezione internazionale, e profonde e sostanziali sono state le ripercussioni sul modello di accoglienza. In passato, infatti, i cittadini migranti che facevano ingresso per lavoro o famiglia trovavano nelle reti parentali e amicali che li attendevano in Italia una funzione sociale di mediazione con la società di arrivo, con la trasmissione, nel bene e nel male, delle prime informazioni essenziali, di codici di comportamento utili ad avviare progressivamente percorsi di autonomia nel contesto locale. Gradualmente il cittadino entrava in contatto con il sistema locale, i servizi territoriali, gli enti pubblici e privati, il vicinato, costruendosi reti e relazioni per il prosieguo del progetto migratorio. Oggi il cittadino richiedente asilo, la vittima di migrazione forzata, giunta in Italia, non è attesa da parenti, amici, connazionali, spesso dislocati in altri stati membri, ma entra in contatto da subito con il sistema nazionale di accoglienza, articolato per progetti di “piena” presa in carico, anche se per un periodo limitato, e strutture locali, che non sono ancora sufficientemente integrate con la rete dei servizi territoriali (servizi per l'impiego, servizi sociali, sanitari, ecc.). Tali progetti non riescono a coprire pienamente il vuoto lasciato dalle comunità di appartenenza nell'attivare energie e percorsi di integrazione. Qui dobbiamo interrogarci sul ruolo avuto dalla mediazione interculturale: non è entrata a pieno titolo nelle *équipe* multidisciplinari dell'accoglienza, accanto ad altre figure professionali, come l'orientatore legale, lo psicologo, l'operatore per l'integrazione, l'assistente sociale, l'educatore, l'insegnante di lingua italiana, oltre a professionalità “amministrative” per la rendicontazione delle risorse e le procedure di gara. Vi è stato piuttosto un utilizzo sporadico, discontinuo, a chiamata, occasionale del mediatore, più sul piano dell'interpretazione linguistica, che su quello interculturale e progettuale. È stata un'occasione persa, nonostante gli enti locali rilevino sempre più una “nuova” utenza in uscita dal sistema pubblico dell'asilo rispetto alla quale non disponiamo ad oggi di un modello di intervento consolidato e facciamo molta fatica a predisporre risposte condivise nell'ambito della rete dei servizi territoriali. È un'utenza dinamica, in quanto in continua

evoluzione, composta soprattutto da giovani, uomini e donne in età di lavoro, con svantaggio multifattoriale – di norma ricorrono almeno due di queste condizioni: deficit linguistico, precarietà occupazionale, disagio abitativo, vulnerabilità sociali e psico-fisiche – ritenuta meno complessa di quella tipicamente presa in carico dai servizi sociali-sanitari, ma che non rientra nemmeno nello standard dell'utente medio che accede ai servizi per l'impiego. Serbatoio quindi di un'area sempre più estesa di fragilità nella quale gli utenti possono sperimentare rinvii da un servizio all'altro, senza trovare risposte strutturate, usufruendo, nella migliore delle ipotesi, di prestazioni occasionali non inserite in una prospettiva progettuale tesa all'effettivo miglioramento delle condizioni di partenza. Rispetto a questa utenza le *équipes* multidisciplinari dei servizi territoriali non possono fare a meno del mediatore culturale adeguatamente formato. Tale figura può fornire al lavoro di indagine, di valutazione e di intervento delle *équipes* uno sguardo culturalmente determinato per comprendere al meglio le dinamiche interculturali e per offrire una lettura più completa. L'assenza ne indebolisce invece la capacità di risposta integrata.

Il mediatore deve essere però chiamato a partecipare all'analisi dei contesti e dei bisogni, alla progettazione dei servizi per l'utenza straniera, non è solo uno strumento di intervento. Per definizione opera in contesti multidisciplinari, con un metodo quasi "epistemologico" (osservazione, sperimentazione e inferenza) e con un ruolo trasversale alle diverse funzioni coinvolte nei processi di presa in carico. Banalmente, rappresenta un fattore di raccordo tra *équipes* dei progetti di accoglienza ed *équipes* dei servizi, nonché di stimolo per sperimentazioni e innovazioni sociali. Nuove professionalità da mettere al servizio della comunità nell'azione quotidiana di riqualificazione e aggiornamento della rete dei servizi territoriali.

Ma assume valore anche come ci si sta all'interno di questi sistemi complessi "adattivi", capaci di modificarsi per soddisfare nuove condizioni. Sono sistemi le cui parti costituenti non sono passive, neutrali, non reagiscono soltanto in maniera prevedibile; siamo in presenza di individui, entità, relazioni che costantemente contribuiscono a cambiare e a co-creare le condizioni dell'interazione, che non sono quindi solo calate dall'alto, ma si definiscono in un continuo fluire degli eventi e delle attività. Come le modalità di intervento, il posizionamento, la stessa osservazione del funzionario dell'ente locale modificano le condizioni e i livelli di interazione con l'ambiente di riferimento, così la capacità del mediatore di essere in empatia con l'ecosistema di cui fa parte può fare la differenza. Di fatto non si riduce il ruolo dei soggetti individuali (mediatore, operatore, funzionario) o collettivi (istituzioni, privato sociale), ma tutto ciò genera ulteriori responsabilità,

perché la “mansione/ funzione” cessa di essere neutra, contribuendo a co-costruire il contesto di riferimento.

In questo processo continuo di cambiamento, non esistono settori statici e predefiniti per sempre. A Ravenna il servizio comunale di mediazione interculturale scolastica ha erogato nel 2020 oltre 3.500 ore tra mediazione individuale, gruppi studio e laboratori. I cittadini non italiani residenti a Ravenna rappresentano l'11,79% della popolazione residente. Gli studenti non italiani nelle scuole primarie e secondarie di primo grado di Ravenna sono il 17,54% del totale (in valore assoluto 1.798 studenti). Di questi però ben il 74,64% è nato e cresciuto in Italia, in valore assoluto 1.342 ragazzi, di cui ben 1.142 nati nella provincia di Ravenna. Solo il 25% invece ha fatto ingresso nel nostro Paese con il ricongiungimento familiare, essendo nato all'estero. È superata quindi la mediazione interculturale in tale ambito di intervento? Sarebbe miope pensarlo. Tre ragazzi su quattro sono nati e cresciuti in Italia, ma non hanno la cittadinanza italiana. Se gli atti di nascita non sono stati trascritti non hanno nemmeno il passaporto del paese di provenienza dei genitori, in alcuni casi non lo hanno mai visitato. Non si riconoscono più come cittadini stranieri, ma non sono considerati italiani, se non dai compagni di scuola. Con un impatto imprevedibile sul prosieguo del proprio progetto di vita. Vi è la necessità allora di ripensare modalità e strumenti di intervento della mediazione scolastica e interculturale per raggiungere quel 75%, contrastare i rischi di discriminazioni e garantire loro diritti e servizi, essendo parte essenziale della comunità ravennate presente e futura, in attesa di una riforma della cittadinanza quanto mai necessaria e non più procrastinabile.

Questi semplici dati – un discorso a parte meriterebbe la problematica della mobilità e degli abbandoni, caratterizzanti elevati tassi di dispersione scolastica – indicano alcuni possibili percorsi di evoluzione nel prossimo futuro della mediazione interculturale nell'ambito di politiche locali orientate a costruire comunità territoriali più consapevoli e coese.

Nota

I dati sugli iscritti alle scuole ravennate sono relativi all'anno scolastico 2020-2021, quelli sulla popolazione residente sono al 31 dicembre 2019.

SEZIONE II: GLI INTERVENTI

Alberto Alberani

Responsabile Welfare Legacoop Emilia Romagna e Vice presidente Legacoopsociali

La cooperazione sociale è una delle organizzazioni maggiormente presenti nell'ambito dei servizi di accoglienza e nelle attività di mediazione interculturale essendo in particolare soggetto no profit e impresa sociale vincolata a obblighi di trasparenza fiscali, giuslavoristici, amministrativi che la rendono particolarmente affidabile.

Dopo l'uscita della legge 381 del 1991, sempre in quell'anno viene sottoscritto il primo contratto collettivo nazionale di lavoro che diventa importante riconoscimento del valore del lavoro sociale attraverso precisi doveri e diritti.

Il CCNL permette quindi un inquadramento giuridicamente riconosciuto, un salario con i relativi istituti, un'adeguata formazione professionale all'interno di imprese capaci di organizzare i servizi e di reclutare il personale attraverso procedure molto diverse da quelle di altre organizzazioni.

Con l'ultimo rinnovo del CCNL (28 marzo 2019) il personale impegnato nei servizi di accoglienza viene riconosciuto come:

- operatore sociale dell'accoglienza (C1);
- mediatore culturale (D1);
- educatore senza titolo (D1);
- educatore con titolo (D2);
- coordinatore (E1).

In merito al riconoscimento, fondamentale è il ruolo del committente pubblico che agisce con modalità estremamente diversificate e spesso molto discutibili, anche mettendo all'asta i bisogni dei fruitori dei servizi con appalti che premiano i ribassi economici.

Il contesto in cui operano i gestori dei servizi essendo un "quasi mercato" vede un committente monopolista determinare le regole di competizione dei vari soggetti, costringendoli spesso a operare ribassi che finiscono per condizionare molto le attività svolte dagli operatori.

È necessario modificare le attuali modalità di assegnazione dei servizi adottando procedure che non mortificano la qualità a discapito del prezzo, anche promuovendo azioni di co-programmazione e co-progettazione così come previste dalla sentenza 131/2020 della Corte Costituzionale.

È utile inoltre ricordare che rispettando la legge 50/2016 "Codice degli appalti" è possibile adottare il comma 7 dell'art. 95 che prevede che «L'elemento

relativo al costo, anche nei casi di cui alle disposizioni richiamate al comma 2, può assumere la forma di un prezzo o costo fisso sulla base del quale gli operatori economici competeranno solo in base a criteri qualitativi».

È inoltre necessario prevedere la possibilità di adeguare le tariffe a fronte del rinnovo dei contratti di lavoro.

Attraverso la co-programmazione e la co-progettazione sarà possibile migliorare il riconoscimento del valore del lavoro sociale.

Marco Pontiroli

in rappresentanza di CGIL, CISL e UIL

Con il mio intervento vorrei focalizzarmi sulla figura del mediatore come persona che lavora, distaccandomi dall'importanza del ruolo che riveste con la sua professione. La situazione attuale vede un forte utilizzo di contratti di tipo occasionale e di collaborazione, e anche se c'è stato un incremento delle stabilizzazioni dei contratti, questi sono per lo più part time che vanno dalle 4 alle 30 ore settimanali. Questa mancanza di stabilità ha inevitabilmente delle conseguenze anche sulla qualità del sistema delle mediazioni interculturali:

- provoca un forte ricambio del personale, poiché i lavoratori sono spinti ad accettare eventuali altre offerte di lavoro, anche in ambiti radicalmente diversi, per poter arrivare alla fine del mese;
- porta a svolgere un altro lavoro parallelamente a quello di mediatore, che impedisce alla persona di potersi strutturare professionalmente.

Ci sarebbe sicuramente bisogno di un intervento legislativo a livello nazionale per stabilire delle forme contrattuali specifiche per queste figure, che hanno bisogno di maggiori tutele e sostegni. Tali tutele dovrebbero essere proporzionate a quello che noi oggi chiediamo ai mediatori di essere:

- gli chiediamo di essere all'altezza di ogni situazione che gli andiamo a presentare, indipendentemente dalla problematicità e della sua gravità;
- gli chiediamo di conoscere tutto del proprio paese di origine, anche in esempi di paesi come Nigeria e Cina che hanno una vastità territoriale enorme e raccolgono al loro interno una moltitudine di etnie, dialetti e riferimenti culturali differenti;
- gli chiediamo di avere una forte resistenza psicologica, poiché vengono assegnati per un'ora a un bambino con mutismo selettivo, poi un'altra ora a raccogliere le memorie di un migrante che ha perso la sua famiglia in mare nell'attraversata, per poi terminare la giornata con una donna vittima di violenza. Quale può essere il risultato alla fine della giornata lavorativa? Il rischio di *burn out* è davvero elevato.

Per poter raggiungere questi obiettivi è però necessario che gli enti e le amministrazioni si rendano conto del ruolo chiave che la mediazione interculturale ha in questa società e che questo non potrà che aumentare con il passare del tempo.

Sono necessari investimenti di risorse, che al momento non ci sono e che

temo saranno ulteriormente ritardati, se non addirittura diminuiti rispetto a quelli già esistenti, dati gli ammanchi che si sono verificati sui bilanci degli enti locali inseguito alla crisi legata al Covid-19. In questi periodi di crisi la risposta che si è vista quasi sempre applicare sono stati i tagli al settore sociale, che ha sempre provocato importanti ricadute sulle fasce deboli della società e sui lavoratori del settore che attendono ancora oggi un pieno riconoscimento del ruolo cruciale che rivestono.

Rossella Celmi

Integration Specialist, OIM Italia



La mediazione interculturale in contesto emergenziale

L'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM)
è la principale organizzazione intergovernativa in ambito migratorio

Principio fondante dell'Organizzazione è che una migrazione ordinata effettuata nel rispetto della dignità umana porti benefici sia ai migranti, che alla società

OIM collabora con governi e società civile al fine di:

Migliorare la comprensione dei fenomeni migratori

Favorire lo sviluppo economico e sociale attraverso la migrazione

Difendere la dignità e il benessere dei migranti

OIM- ITALIA

Assistenza a gruppi vulnerabili e minori
 Migrazione e integrazione
 Migrazione e sviluppo
 Ricongiungimenti familiari
 Relocation
 Ricerca
 Comunicazione e campagne informative
 Displacement Tracking Matrix

OBBIETTIVO UNITA' INTEGRAZIONE

Contribuire al rafforzamento di società inclusive verso i migranti e supportare le istituzioni locali e nazionali nei processi di inclusione sociale e lavorativa dei migranti

FOCUS PROGETTI

Migrazione e salute
 Accesso ai servizi per l'inclusione socio-economica
 Contrasto allo sfruttamento lavorativo
 Assistenza tecnica
 Supporto all'inclusione universitaria

CHI E' UN MIGRANTE?

Migrante è qualsiasi persona che si è spostata/ si sta spostando al di fuori di un confine internazionale o all'interno di uno Stato, fuori dal suo abituale luogo di residenza, a prescindere da:

1. Lo status legale
2. La volontarietà del suo spostamento
3. Le cause del suo spostamento
4. La durata del suo soggiorno



DA COSA DERIVA L'INTERCULTURALITA'

- La migrazione è un fenomeno complesso che coinvolge individui, famiglie e società.
- La mobilità umana non riguarda solo le persone ma anche i valori, le credenze e i comportamenti.
- Viviamo in una società multiculturale in cui è necessario saper comunicare con persone che presentano culture diverse.



PRINCIPI DELLA COMUNICAZIONE INCLUSIVA

- La comunicazione è un processo bilaterale di comprensione degli altri e di espressione di sé, anche attraverso la conferma della ricezione del messaggio, e si caratterizza pertanto come “processo dinamico”
- Per poter comunicare “efficacemente” è necessario avere interesse in ciò che l'altra persona vuole esprimere
- Nel processo comunicativo l'empatia si esprime come sensibilità nei confronti di prospettive diverse nella comunicazione



DALL'INTERCULTURALITA' ALLA TRANSCULTURALITA'

- Le culture non sono entità stabili alle quali gli individui appartengono in modo automatico
- Ciascun individuo costruisce la propria cultura in base a matrici interconnesse e interdipendenti che producono identità molteplici
- Se l'interculturalità si pone l'obiettivo di costruire dei sistemi comunicativi adatti a mettere in relazione culture diverse, la transculturalità elabora modi di comunicazione che possano permettere alle singole individualità culturali di comunicare in maniera efficace con ciascuna delle altre.



MIS-PERCEZIONI E BARRIERE

La generalizzazione delle caratteristiche dei membri di un gruppo basata sulla rappresentazione di un singolo aspetto e/o di una singola persona genera stereotipi



La reazione negativa alla percezione di una differenza provoca stigma



La mancanza di consapevolezza delle diversità culturali e comunicative e un atteggiamento di chiusura verso la diversità ostacolano la comunicazione

MEDIAZIONE DEI CONFLITTI

Gestione dei conflitti: I mediatori devono gestire il conflitto, non sono parte di esso. Il loro obiettivo è quello di gestire ciò che sta accadendo tra le parti assumendo il ruolo di facilitatore alla soluzione del problema

Mediatore culturale: ha l'obiettivo di facilitare la comunicazione tra il migrante e la società di accoglienza: **ASCOLTA, COMPRENDE e FACILITA IL DIALOGO**



LA MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

Dispositivo funzionale alla comunicazione tra persone di gruppi minoritari e operatori di enti e servizi

Metodo di interazione tra le parti con l'obiettivo di facilitare la relazione e avvicinare i soggetti

Permette la creazione di uno spazio di compromesso

Caratteristiche:

- È necessario che i ruoli e le modalità di intervento siano definiti in modo positivo, imparziale, verificabile, fattibile e temporalmente determinato

- Entrambe le parti devono essere disponibili alla comunicazione tenendo conto dei possibili ostacoli.

- È importante che il mediatore e le parti ascoltino la persona che parla cambiando prospettiva e dando la possibilità di esprimere emozioni e bisogni.



PUNTI IMPORTANTI

Il Mediatore Culturale offre un metodo di lavoro efficace per il superamento dei conflitti legati alla diversità culturale

CONOSCENZA

- Comprende le "cause" di un comportamento
- Utilizza tecniche di Comunicazione/negoziazione
- Fa da "ponte" con la cultura di destinazione

ATTITUDINE

- Empatia
- Ascolto attivo
- Approccio ai diritti/dignità

COMPETENZA

- Valutazione
- Interpretazione
- Intervento culturale

TECNICHE DI MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

- Riflettere su quanto espresso
- Ascoltare attivamente, anche le componenti emotive e fare domande
- Stimolare il brainstorming e valorizzare la comunicazione non verbale
- Reframing, trasformare espressioni negative in positive
- Parlare per se' e per l'altro solo quando non riesce ad esprimersi
- Comunicare in modo efficace
- Entrare nel concreto attraverso delle domande, sintetizzare e ripetere
- Esprimere stima e riconoscimento
- Utilizzare paradossi, metafore, analogie, ipotesi e cambi di prospettiva



LA MEDIAZIONE IN CONTESTI DI EMERGENZA

IL PROGETTO PASSIM:
Primissima Assistenza Sanitaria nelle
Operazioni di Soccorso in Mare



IMEDIATORI CULTURALI OIM NEL PROGETTO PASSIM

L'intervento dei mediatori culturali OIM nel progetto PASSIM 2 ha l'obiettivo di:

- Ridurre le barriere linguistiche e culturali tra i migranti e gli operatori della guardia costiera per garantire un soccorso efficace
- Promuovere un approccio volto alla sensibilità culturale
- Fornire un primo soccorso psicologico, rassicurando le persone sul fatto che si trovano in un luogo sicuro
- Facilitare l'identificazione dei gruppi vulnerabili in una fase di primissimo arrivo
- Favorire la continuità della presa in carico



L'ESPERIENZA DEI MEDIATORI CULTURALI PASSIM



GRAZIE!

CONTATTI:

Rossella Celmi, Integration Specialist
OIM Italia

rcelmi@iom.int



Luisa Bianco

Senior Protection Assistant, UNHCR

La centralità della mediazione linguistico-culturale per garantire l'accesso ai diritti e ai servizi

Gruppo 2: La mediazione interculturale in un contesto emergenziale

Ravenna, 26 novembre 2020
Luisa Bianco



1. La mediazione culturale nei luoghi di sbarco e la tempestiva identificazione delle persone con esigenze specifiche
2. Il modello SPIKES e la condivisione di notizie non desiderate



1. La mediazione culturale nei luoghi di sbarco e la tempestiva identificazione delle persone con esigenze specifiche



Mediatore Culturale – Progetto ACCESS

- Organizzare, in maniera diretta o in supporto del *Legal Associate*, l'**informativa legale e le consulenze** (individuali o di gruppo) per i potenziali richiedenti asilo in arrivo via mare
- **Tradurre** dalla lingua dei richiedenti asilo all'italiano e vice-versa
- Garantire la **reciproca comprensione** tra il *Legal Associate* e i richiedenti asilo, nel pieno rispetto di e prestando attenzione a culture, tradizioni, religioni, età, genere e altre differenze al fine di costruire un rapporto di fiducia con i beneficiari e rendere efficace l'attività di informativa

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR



Mediatore Culturale – Progetto ACCESS

- Garantire che la mediazione avvenga sempre in coordinamento e cooperazione con il *Legal Associate* e le autorità competenti, in maniera appropriata, prendendo in considerazione l'ambiente multiculturale e il fatto che i richiedenti asilo potrebbero essere sopravvissuti a trauma/torture e/o avere altre esigenze specifiche
- **Individuare**, direttamente o in supporto del *Legal Associate*, **persone portatrici di esigenze specifiche e/o potenziali richiedenti asilo**
- Monitorare che ai richiedenti asilo sia garantito l'**accesso alla procedura** di Protezione Internazionale
- **Rispettare la riservatezza** di tutte le informazioni condivise dai richiedenti

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR



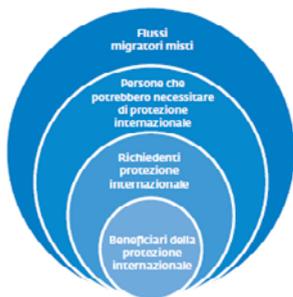
Individuazione del richiedente asilo



<https://www.easo.europa.eu/accesstoprocedure>

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

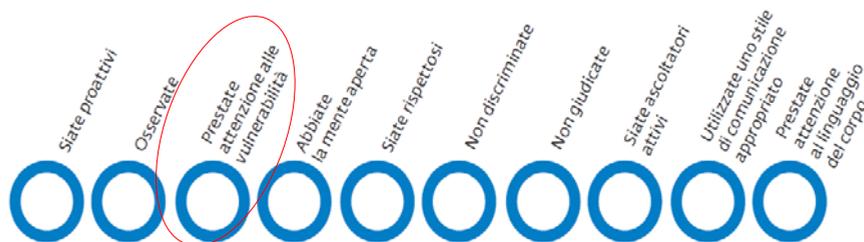
Individuazione del richiedente asilo



Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Fonte: EASO-FRONTEx - Guida pratica: L'accesso alla procedura d'asilo

Individuazione del richiedente asilo



Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Individuazione del richiedente asilo

Indicatori

➤ Chi e' la persona e da dove viene

Paese, Gruppo etnico, Religione, Nazionalita', Circostanze di arrivo, Eta', Genere, Stato di Famiglia

➤ Cio' che la persona dichiara

"Un cittadino di un paese terzo deve essere considerato un richiedente asilo/protezione internazionale se esprime in un qualsiasi modo il timore di subire un grave danno facendo ritorno al proprio Paese di origine o nel Paese in cui aveva precedentemente la dimora abituale." (Manuale Schengen, 06/11/2006, 10.1)

➤ Cosa e' possibile osservare

Paura, Interazione tra persone, Aspetto, Linguaggio del corpo

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Individuazione delle esigenze specifiche



5. Esigenze specifiche/vulnerabilità¹ emersa o dichiarata dal richiedente

- Condizioni di salute (*specificare eventuali patologie/malattie, come riportate dal/dalla richiedente*)
- Documentazione medica allegata: NO [] SI []
- *Specificare ogni informazione legata ad ulteriori esigenze di accoglienza e procedurali particolari, eventualmente indicate dal/dalla richiedente, come ad esempio rischio di sfruttamento o questioni legate a identità di genere e orientamento sessuale.*

Art. 17 D. Lgs. 142/15

Art. 28 D. Lgs. 25/08

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

2. Il modello SPIKES e la condivisione di notizie non desiderate



Counselling

- E' uno **scambio di informazioni** tra richiedente asilo, rifugiato e personale coinvolto che genera una comprensione condivisa
- Componenti: **contenuto, processo e contesto**
- Solo una decisione informata basata sulla conoscenza e la consapevolezza puo` soddisfare le reali necessita` degli interessati

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Comunicazione efficace

- ✓ Rispetto
- ✓ Chiarezza
- ✓ Canali multipli per condividere le informazioni
- ✓ Facilitare il dialogo
- ✓ Prestare attenzione a pregiudizi e considerazioni culturali

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Counselling

➤ Gestione delle aspettative

- Spiegare fin da subito cosa è possibile e cosa non lo è
- Trasparenza nella spiegazione delle procedure
- Limiti VS promesse

➤ Gestione delle emozioni

- **Individuare** le reazioni emotive (proprie e dell'altro)
- Immedesimarsi per comprendere la **fonte dell'emozione**
- Riconoscere e accettare l'emozione come **comprensibile**

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Il modello SPIKES e la condivisione di notizie non desiderate

SPIKES:

- ✓ Setting
- ✓ Perception
- ✓ Invitation
- ✓ Knowledge
- ✓ Emotions
- ✓ Strategy and summary

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Il modello SPIKES

- ✓ **Setting:** luogo fisico calmo, privo di elementi di distrazione, riservato
- ✓ **Perception:** tenere in considerazione **aspettative e convinzioni** dell'interlocutore per gestire al meglio la comunicazione della notizia
- ✓ **Invitation:** **rispettare le tempistiche** dell'interlocutore se, al di là della notizia, non è nella posizione di ascoltare altro in quel momento

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Il modello SPIKES

- ✓ **Knowledge:**
 - **Preannunciare** la notizia non desiderata
 - Utilizzare **linguaggio comprensibile e adeguato** al livello di istruzione e comprensione.
- ✓ **Emotions:**
 - Permettere alla persona di **esprimere emozioni** di sofferenza al fine di fornire una risposta empatica che riconosca la 'cattiva notizia'
 - Chiedere informazioni sullo **stato emotivo e opinioni** a riguardo
 - Lasciare spazio a eventuale **silenzio**.
- ✓ **Strategy and summary:**
 - Discussione dei **passi successivi e sintesi**, nel rispetto della preferenza dalla PoC
 - Assicurarsi di avere l'**accordo** della persona sulla strategia discussa
 - Condividere 'cattive notizie' puo` essere **emozionalmente drenante**
 - Dedicarsi il **tempo necessario** prima di passare al caso successivo.

Luisa Bianco
Senior Protection Assistant
UNHCR

Grazie!

bianco@unhcr.org

Isabel Nunez Morales

Coordinatrice del Servizio di mediazione linguistico culturale e interculturale, Dimora d'Abramo, Coop. sociale e di solidarietà



La mediazione interculturale in un contesto emergenziale.

Isabel Nunez Morales,
Coordinatrice del servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale.

Cooperativa Sociale e di
Solidarietà Dimora D'Abramo

1



Cooperativa Sociale e di Solidarietà DIMORA D'ABRAMO

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

- Presenza della mediazione interculturale nei contesti emergenziali all'interno del sistema approntato dalle Prefetture, in regione, per rispondere alla sfida dell'accoglienza dei migranti giunti mediante i 'flussi migratori non programmati', SIPROIMI e servizi sanitari.
- Idea di mediazione interculturale della Cooperativa Dimora D'Abramo: Concetto, Prodotti e Processi del lavoro del mediatore interculturale.
- Strategie progettuali e organizzative per tutelare l'idea di mediazione interculturale in un contesto emergenziale come quello dell'accoglienza.

2



Cooperativa Sociale e di Solidarietà DIMORA D'ABRAMO

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

- L'esperienza ci ha insegnato che ancora di più in un contesto in cui il migrante è da poco sul territorio, la barriera linguistica è forte e le aspettative tante, sono fondamentali l'interpretariato linguistico e il sostegno alla comprensione interculturale che la mediazione può offrire.
- L'idea di mediazione che sostiene il servizio di mediazione linguistico culturale ed interculturale della coop.va Dimora d'Abramo è strettamente connessa all'idea di lavoro socio educativo con le persone, in particolare con i migranti, che la cooperativa si è andata formando attraverso l'esperienza trentennale di lavoro in questo ambito.

3



Cooperativa Sociale e di Solidarietà DIMORA D'ABRAMO

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

Livelli di Intervento

Livello pratico-orientativo:

Consiste nel tradurre informazioni e rendere il servizio più accessibile: riguarda sia il gruppo di appartenenza del mediatore, sia gli operatori del servizio con cui lavora.

Livello linguistico comunicativo:

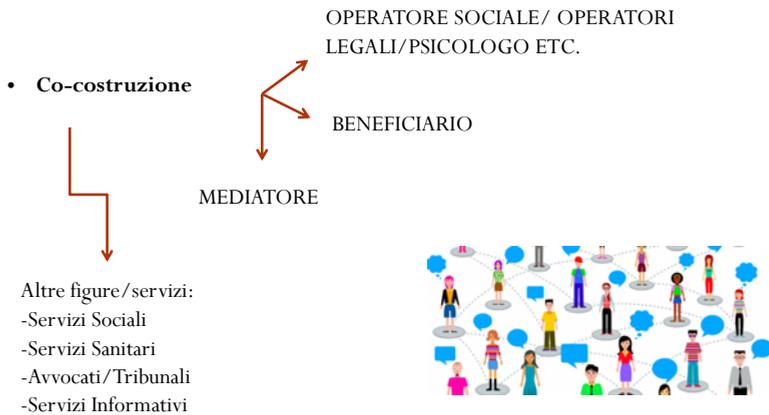
Consiste nel gestire i fraintendimenti, malintesi e blocchi comunicativi, traduzione e interpretariato. E' importante esplicitare anche il non detto (non verbale).

Livello psico-sociale: riguarda la possibilità per il mediatore di partecipare al "cambiamento" sociale, tramite la riorganizzazione del servizio. Lavorando dunque anche durante la fase di progettazione per dare visibilità alle differenze e alle caratteristiche culturali differenti.

4

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

Il sostegno multidisciplinare e lavoro di rete



5

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

Prodotti della mediazione

Interpretariato Linguistico



CONTESTUALIZZAZIONE.

RIELABORAZIONE CULTURALE.

6



Cooperativa Sociale e di Solidarietà DIMORA D'ABRAMO

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

Prodotti della mediazione

Sostegno alla Comprensione Interculturale



Riconoscere stereotipi e pregiudizi reciproci;

Visibilità elementi culturali;

Costruzione di una interazione reale tra operatore e utente.

7



Cooperativa Sociale e di Solidarietà DIMORA D'ABRAMO

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

MLC-Richiedenti Asilo e Rifugiati

- Attività socioeducative.
- Sostegno Psicologico e accompagnamento sanitario.
- Formazione beneficiari.
- Percorsi Legislativi.



- Reggio Emilia
- UITS
- Guastalla
- MSNA



8

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

Ambiti di intervento

Attività Socioeducative



Percorsi Legislativi



Sostegno Psicologico



Formazione per beneficiari



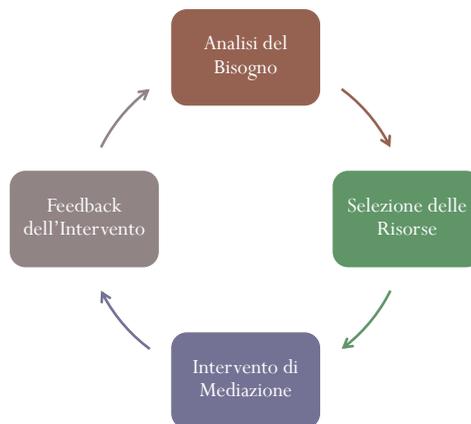
Accompagnamento sanitario



9

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

Le fasi dell'intervento di mediazione



10

Condivisione e Co-costruzione

- Formazione Neo-assunti (CAS).
- Partecipazione del referente all'equipe (CAS).
- Presenze fisse (CAS, SSI)
- Percorsi formativi con operatori interni ed esterni.
- Incontri di condivisione e co-progettazione.



11



Cooperativa Sociale e di Solidarietà DIMORA D'ABRAMO

Servizio di Mediazione Linguistico Culturale ed Interculturale

Condivisione e Co-costruzione

- Per fare migliore uso della mediazione il committente dovrebbe possedere un'ampia visione di che cosa sia quest'ultima 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.
- Per offrire i prodotti della mediazione non sono sufficienti interventi a spot, ma è necessaria una co-progettazione e formazione condivisa.



12

Ilaria Molendi

Associazione LanguageAid APS

1. Chi siamo

Siamo un'associazione nata questa primavera per gestire la piattaforma omonima LanguageAid. Questa piattaforma è utilizzabile sia da PC che su smartphone e ha lo scopo di **mettere in collegamento** associazioni, organizzazioni, enti che operano a contatto con i migranti con traduttrici e traduttori in grado di tradurre le **parole dell'emergenza** (*segnalazioni di pericolo, istruzioni, certificati, messaggi che richiedono risposte immediate, ecc.*) e di **rompere l'isolamento**.

Nelle situazioni di emergenza sanitaria e sociale la parola acquisisce un valore fondamentale. L'assenza di parole crea silenzi drammatici e solitudini, emarginazione: per questo motivo abbiamo deciso di avviare questo ambizioso progetto di comunicazione, di collaborazione e compartecipazione tra i cittadini del mondo.

2. La piattaforma LanguageAid

La piattaforma è gratuita e universale: permette infatti la compartecipazione e la condivisione di informazioni con gli enti e le organizzazioni che la utilizzano, un numero in costante crescita sul territorio nazionale, e opera grazie al lavoro su base volontaria di traduttori e mediatori che offrono tre tipi di servizio:

- testo → testo
- audio → testo
- testo → audio

A breve, implementeremo la quarta funzione, audio → audio.

L'organizzazione che richiede una traduzione deve specificare:

- lingua sorgente;
- lingua/e di destinazione;
- tipologia di documenti;
- scadenza della richiesta;
- eventuali note e osservazioni utili a chi effettuerà la traduzione.

Il testo a questo punto viene pretradotto da un sistema di Automatic Transla-

tion: ciascun traduttore/mediatore riceverà sul proprio profilo le richieste e potrà decidere se farsene carico oppure no (sulla base della propria disponibilità, volontà, *expertise* richiesta). Il primo che lo prende in carico se lo aggiudica.

Stiamo inoltre progettando un'ulteriore funzione, quella dell'**intermediazione linguistica on demand**.

Si tratta di un grande sforzo finalizzato a coprire le diverse aree linguistiche ma anche le diverse esigenze di operatori e utenti. Permette di mettere in comunicazione gli operatori con i singoli mediatori per prestazioni organizzate o immediate.

3. Il ruolo del mediatore in LanguageAid

Tutti i traduttori/mediatori iscritti alla piattaforma svolgono un ruolo fondamentale per il suo funzionamento, soprattutto per la **finalità emergenziale del progetto**.

Sono benvenuti non solo professionisti volontari, ma anche cittadini che desiderano offrire un servizio linguistico per aiutare un compatriota in difficoltà.

I traduttori/mediatori che collaborano su base volontaria, oltre un centinaio ma in rapida crescita, sono integrati nella piattaforma con un proprio “profilo professionale” e specifiche caratteristiche in modo da offrire loro anche occasioni lavorative retribuite. Infatti, le organizzazioni che utilizzano il servizio e che sono alla ricerca di traduzioni continuative, per testi di elevata lunghezza o particolarmente tecnici, possono contattarli e creare una collaborazione indipendente.

4. Come vogliamo colmare le difficoltà che comportano le situazioni di emergenza

Non è facile pensare di poter monitorare costantemente e in tempo reale una piattaforma nata con lo scopo di rispondere alle esigenze emergenziali dei singoli operatori e che “autogestisce” l'interscambio di informazioni tra associazioni/organizzazioni e traduttori/mediatori. Per questa ragione, abbiamo deciso di **giocare d'anticipo**. Come?

1. Anzitutto, cercando di **arricchire la rete degli utenti** per riuscire a garantire un flusso di domanda e offerta fluido e costante. I centri di forma-

zione di mediatori, i centri interculturali, il passaparola, i portali dei traduttori professionisti, ecc. ... queste sono tutte fonti preziose per diffondere il progetto e dare la possibilità a chiunque di aiutare un concittadino che non conosce l'italiano.

2. Fornendo a ciascun operatore delle linee guida per un corretto utilizzo della piattaforma: testi a lunghezza limitata, testi coerenti con lo scopo del progetto e possibilmente in formati editabili (così da poter permettere la traduzione automatica e alleggerire l'*effort* del traduttore/mediatore).
3. Effettuando un complesso ma interessantissimo lavoro di mappatura delle **singole realtà** con cui siamo entrati in contatto. Si tratta di analizzare fino al midollo un'organizzazione, approfondendo con i nostri interlocutori le informazioni su quattro parametri:
 - la struttura organizzativa;
 - la comunicazione condivisa;
 - i *values*;
 - la rete.

Si raccolgono informazioni sulle lingue di cui hanno più carenza, le lingue che possono offrire, le tipologie di testi che necessitano tradurre, le esigenze quotidiane, i ruoli interni, le singole difficoltà, ecc.

Grazie a queste analisi **si riescono a colmare in anticipo i gap comunicativi** arricchendo, per esempio, il database dei volontari che possono offrire una determinata lingua.

4. Estendendo il lavoro di mappatura non solo all'interno delle singole realtà ma anche **a livello territoriale**, ad esempio effettuando ricerche sulle comunità straniere presenti in una determinata regione e sulle lacune comunicative che offrono i servizi pubblici.

Grazie a questi sforzi, si riescono a programmare sistemi *ad hoc* pronti a far fronte alle esigenze singole ma anche collettive. Perché per affrontare le emergenze occorre arrivarci preparati.

1. Introduzione

Nell'attuale fase storica sta emergendo una forma di società plasmata dall'informazione, segnata dalla dimensione culturale e simbolica, nella quale i processi di globalizzazione hanno prodotto un'interdipendenza di tipo strutturale, insieme alla creazione di forme di collaborazione internazionale che trascendono gli stati nazionali, si fomentano sempre più regionalismi e nazionalismi, producendo dinamiche di dislocazione sociale, che accentuano il particolarismo e i conflitti.

L'esperienza della frammentazione che investe i fenomeni migratori mette in luce come questi, troppo spesso, vengono considerati come semplice spostamento di forza lavoro, oppure come conseguenza a crisi climatiche e umanitarie, prendendo in considerazione, quindi, solo la funzione strumentale del fenomeno, occultandone le dimensioni culturali, sociali e politiche.

Negli ultimi decenni del secolo scorso si è affermata la necessità, a partire dalla considerazione che pregiudizio e ignoranza producono effetti devastanti, di introdurre la mediazione culturale quale strategia di sviluppo e di prevenzione di atteggiamenti conflittuali.

Il modello di *integrazione*, secondo gli studiosi, doveva innescare un processo dialettico tra le culture, capaci di produrre modelli sociali differenti, nel reciproco riconoscimento e nella disponibilità allo scambio, presupponendo un cambiamento degli uni e degli altri; in altre parole un modello di integrazione che si allontanasse sia dal monoculturalismo/assimilazionismo francese e dal pluralismo che rilegava al solo ambito della sfera privata delle persone le differenze culturali.

In questo contesto, la mediazione interculturale viene concepita come strumento ideale per bilanciare l'esigenza di accertamento dei diritti, universalmente concepiti ed eguali per tutti, e il bisogno di riconoscimento delle diversità culturali, particolarmente difficili da tradurre in termini normativi.

La sfida riguardava l'eventuale contributo che la mediazione avrebbe potuto offrire al cambiamento dell'intera società, spostando l'asse dal pluriculturalismo all'interculturalismo e trasformando i meccanismi di assimilazione e di assistenzialismo in scambio e confronto al fine di produrre un benessere sociale stabile e ampiamente diffuso.

2. Evoluzione delle pratiche di mediazione

A questo punto si rende necessario elaborare un breve *excursus storico* delle pratiche di mediazione:

- *periodo della sperimentazione, della creatività e dell'elaborazione teorica* (fine anni Ottanta, primi anni Novanta). In questa prima fase vi è un'assenza quasi totale di indicazioni nelle politiche nazionali in ambito sociale di integrazione dell'immigrazione, per cui è affidata al solo ambito locale, tra associazionismo, volontariato e sensibilità delle istituzioni territoriali, la relazione con il flusso migratorio.
- In questo periodo il concetto di mediazione dipendeva dal contesto in cui veniva utilizzata e dal soggetto che l'applicava o che ne era beneficiario; questa pratica era declinata a qualsiasi funzione a seconda delle esigenze e il ruolo del mediatore era quello di semplice interprete linguistico, un traduttore occasionale, impiegato nelle emergenze per un tempo limitato e definito dalla contingenza. A queste pratiche iniziava ad affiancarsi l'idea culturalista del mediatore, quale agente o anche creatore di cultura, a causa soprattutto delle continue contaminazioni;
- *periodo di sviluppo del livello formativo* (anni Novanta). In questo periodo si assiste alla diffusione di agenzie formative, associazioni, istituti di ricerca e università che, coinvolgendo le risorse presenti sul territorio, iniziano a formare e informare sui ruoli e i compiti della mediazione culturale. Al tal fine la mediazione diventa un percorso di formazione interculturale diretto a operatori spesso già impiegati in diversi settori pubblici e privati, dall'amministrazione locale ai servizi; un percorso diretto a coloro i quali vogliono istruirsi di fronte alle nuove esigenze dell'utenza, trasformando pian piano i servizi e la loro offerta;
- *periodo della diffusione e del silenzio/isolamento* (fine anni Novanta, primi anni Duemila). In questo stadio si assiste da una parte alla diffusione delle pratiche di mediazione e all'aumento dei mediatori, dall'altra, all'isolamento di queste figure professionali, poiché, spesso, non sono accompagnate nel loro operato da una formazione costante e adeguata. I mediatori di frequente si trovano ad agire in servizi senza una visione di medio e lungo periodo; non beneficiano di periodo dedicati all'aggiornamento, allo sviluppo di quelle micro-reti che legano servizio e utente e, per questo, si trovano spesso contesti tra questi due soggetti che non sempre hanno interessi convergenti;

- *periodo attuale* (ultimi 10 anni). Ad oggi, le funzioni della mediazione sono di carattere politico-sociale e grazie a questo presupposto il mediatore sta diventando sempre più un esperto promotore di intercultura e sviluppo, piuttosto che di interpretariato linguistico. Il mediatore in questa prospettiva politica riesce a intercettare i bisogni dell'utente nel suo percorso di realizzazione di una piena cittadinanza e diventa un operatore di democratizzazione per una società aperta, attenta e interculturale.

Basandosi su questi assunti è facile comprendere come l'immigrazione sia un processo che investe globalmente tutti gli ambiti della vita sociale e individuale, coinvolgendo sia i cittadini provenienti da altri paesi, quanto le società di arrivo; l'immigrazione è allora un potente fattore di cambiamento sociale, poiché trasforma le strutture e i rapporti materiali, modifica i costrutti psicologici e i modelli culturali degli individui, delle popolazioni e delle nazioni, spinge all'aggiornamento, alla revisione del proprio sapere e del proprio agire.

3. Mediazione, società e interazioni

La mediazione quale strumento di benessere sociale può essere analizzata da un punto di vista micro e macro sociologico in quanto presenta una dimensione personale e una collettiva, in altre parole, può essere intesa come una professione e una funzione/dinamica sociale.

Il livello micro-sociologico si riferisce all'intervento di un esperto che svolge una specifica professione, promuovendone intenzionalmente il processo, generalmente in un contesto dettato dall'esigenza o riconducibile a un bisogno specifico.

Il livello macro-sociologico, invece, rivela le funzioni e le dinamiche della mediazione, poiché interviene in processi collettivi, che prevedono l'interazione tra più soggetti mossi da una prospettiva di medio e lungo periodo: la mediazione diventa in questo modo il *trait d'union* tra i luoghi, le persone, le istituzioni, un riferimento nell'interazione tra individui di diversa provenienza.

La mediazione e gli attori che entrano in relazione sono quindi influenzati dal sistema di riferimento e dalla presenza di variabili che si inseriscono nell'interazione, ma anche da come questa interazione è concepita. A questa concezione corrispondono vari tipi di comunicazione che possono essere più o meno frammentati, in base alla dimensione strumentale e culturale della relazione che si innesca tra gli interlocutori.

Comunicare non è soltanto avviare un processo di trasmissione delle informazioni, ma implica la volontà di interagire, di tramandare e di rendere nota la propria presenza.

Ciascun processo comunicativo per essere funzionale deve implicare uno scambio, innescando, appunto, un'interazione da parte di entrambe le parti, diversamente non si può parlare di comunicazione laddove il flusso di segni e informazioni è unidirezionale; in questo caso, la mediazione può assumere la connotazione di una lotta per il riconoscimento dei diritti delle parti minoritarie, ridefinendo gli equilibri tra i diversi gruppi sociali.

Ogni persona agisce secondo un proprio modello, uno schema con connotazioni socio-culturali date dall'esperienza, dal contesto di vita e dalle proprie aspettative. Da queste specificità si innescano diversi tipi di comunicazione che, al tempo stesso, rivelano e rafforzano il sistema di interazione all'interno del quale avvengono, ovvero: multiculturale, intraculturale o interculturale.

Ed è proprio il modello comunicativo che definisce i vari sistemi: nel sistema multiculturale semplicemente esistono e coesistono più culture, che non necessariamente interagiscono tra loro; nel sistema intraculturale, la relazione avviene solo all'interno dello stesso gruppo culturale poiché non vi è l'esigenza di avere contatti con altre culture, ma riflettere sulla propria cultura è fondamentale per arrivare allo scambio, quindi a un sistema interculturale; infine, nel sistema interculturale, la comunicazione si realizza tra gruppi di diversa appartenenza nazionale e/o culturale che hanno come scopo principale la comunicazione stessa, lo scambio e la condivisione. A questo livello la comunicazione genera una nuova modalità di relazione, definita appunto interculturale, poiché terza nella relazione tra gli interlocutori.

L'esigenza della mediazione nasce, quindi, quando appartenenti a culture diverse si trovano coinvolti in processi di comunicazione reciproca e, soprattutto, quando queste interazioni avvengono in contesti socio-istituzionali in cui si verifica uno squilibrio di potere fra i partecipanti alle relazioni. È in questa situazione che si creano spesso fraintendimenti e incomprensioni che possono portare a blocchi comunicativi, a comunicazioni inefficaci, a forme di discriminazione più o meno manifeste. La mediazione interculturale non può prescindere dal mettere a fuoco entrambe le parti e le culture in gioco, nonché la loro relazione dinamica, adattando strategie efficaci e flessibili per l'interazione e la comprensione reciproca.

Così facendo la mediazione interculturale mira a divenire mediazione sociale, ovvero a generare un benessere sociale stabile e diffuso.

4. Intra-cultura: azione necessaria

Affinché l'interculturalità possa costruirsi come modalità di azione sociale, è necessario che ogni cultura al suo interno svolga profondi processi di (ri) pensiero. È auspicabile che si avvii un processo di introspezione, mosso dalla disponibilità a guardarsi dentro e a una maggiore comprensione e consapevolezza della cultura a cui si appartiene, per poter percorrere *l'oltre*. Tale processo intra-culturale aiuta le singole culture a de-assolutizzare la propria autoreferenzialità e permette, nella fase interculturale (dunque del dialogo tra le culture) di non pre-giudicare il proprio interlocutore, bensì porta a considerare che anche le altre culture possono avviare un processo di auto conoscenza al proprio interno.

Ci piacerebbe che il Ministero dell'Istruzione italiano fosse in rete con i Ministeri dell'Educazione dei vari paesi, perché crediamo che questo possa portare a una maggior sinergia nei singoli sistemi, non solo a livello internazionale ma anche locale; riflettere insieme su possibili percorsi di insegnamento delle lingue dei vari paesi di provenienza degli alunni stranieri accolti nel territorio nazionale, al fine di attivare percorsi di insegnamento curricolare delle lingue madri.

Negli anni abbiamo sperimentato progetti di insegnamento delle lingue madri, ma, come qualsiasi progetto, anche i nostri hanno un inizio e una fine data dalle disponibilità economiche delle singole amministrazioni; auspichiamo la creazione di una società interculturale, non solo nelle parole, ma anche nei fatti, con la speranza che non si continui a rilegare l'interculturalità alla volontà delle singole amministrazioni, ma si lavori per incrementare queste pratiche e questi modelli a livello nazionale partendo da una riflessione profonda sulla propria cultura e sull'introduzione di segnali di vera intercultura, ossia l'insegnamento della lingua e della cultura dei vari paesi, nei percorsi curricolari. Non dimentichiamo che il benessere sociale è strettamente collegato al benessere delle famiglie; per fare questo occorre anzitutto partire dalla volontà politica di riconoscere formalmente le molteplici identità, per poi arrivare all'interazione tra singoli e all'arricchimento che, da questa interazione tra pari, deriverebbe.

5. Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale: il lavoro di Terra Mia

Gli ambiti di applicazione delle pratiche di mediazione interculturale vengono definiti in base alla rilevanza della loro dimensione politica, economica e sociale, nel rapporto tra i cittadini autoctoni e provenienti da altri paesi. La mediazione, che riguarda la strutturazione dei servizi, il livello normativo, la comunicazione e la relazione, si è sviluppata principalmente nei contesti di prima accoglienza, socio-assistenziali, sanitari e scolastici.

A Ravenna da oltre 20 anni Terra Mia, prima come associazione e poi come cooperativa sociale, si occupa dell'organizzazione dei servizi di mediazione interculturale nell'ambito dell'educazione formale, informale e non formale.

L'accelerazione economica e sociale, il pluralismo, la presenza massiva di immagini e informazioni che caratterizzano il contesto contemporaneo, non aiutano l'individuo nel suo percorso di crescita, nella sua esigenza di strutturare e definirsi come agente nella società; al contrario, si mettono in discussione le appartenenze culturali, sociali e territoriali e si causano condizioni di mancata solidarietà, comprensione e coerenza. Gli individui rischiano di perdere i propri sistemi di riferimento: l'ampliarsi delle possibilità porta a una costante rivalutazione dei bisogni che può dar luogo all'errore di lasciarsi trascinare da un'esigenza, a volte effimera, di credere che l'adeguamento personale possa far cessare questo continuo senso di non appartenenza, ma queste dinamiche non fanno altro che alimentare insicurezze e frustrazioni, che poi si tramandano di generazione in generazione.

In questa situazione caotica, il mediatore diventa la chiave di lettura per comprendere i percorsi di persone con molteplici appartenenze, attraverso una approfondita conoscenza e una peculiare capacità riflessiva sulla cultura di origine e su quella di accoglienza. I luoghi dell'educazione costituiscono lo scenario privilegiato per la conoscenza e lo scambio tra le diverse culture; qui si innescano molteplici mediazioni sociali, culturali, cognitive, relazionali, affettive e comunicative.

Infatti è insito nell'azione pedagogica la creazione di spazi comunicativi fertili e aperti alla comprensione *reciproca* e alla costruzione *collettiva* di una *dimensione culturale condivisa*.

Negli anni sono state osservate alcune dinamiche interconnesse tra loro, sulle quali è bene soffermarsi per comprendere come è possibile passare da una

mediazione interculturale a una sociale. Troppi genitori svalutano le loro conoscenze e competenze, e interrompono l'uso della lingua materna con i figli, al tempo stesso gli alunni sono meno competenti nel gestire il proprio tempo, la mole di lavoro e il ritmo dell'apprendimento: queste condizioni sono spesso causa e conseguenza di una relazione tra scuola-famiglie-alunni costellata da incomprensioni, frammentata e, a volte, inesistente. In questo senso la progettazione di azioni di mediazione interculturale e l'impiego di mediatori, a partire dall'ambito educativo, favorisce negli insegnanti l'acquisizione di metodologie per comprendere e comunicare in modo attivo con gli studenti, accompagna l'alunno nel suo bisogno di essere indirizzato nel nuovo contesto scolastico e supporta le famiglie nella creazione di nuove reti relazionali. Su questa nuova sinergia si attua la mediazione sociale, ossia, a partire dalla mediazione interculturale, si progettano attività che prevedono il coinvolgimento di tutti gli attori, delle loro competenze, potenzialità e aspettative: si lavora creando *reciprocità e scambio* affinché la dinamica scuola-famiglie-alunni generi un benessere favorevole alla vita sociale e culturale di tutti.

Il modello di lavoro di Terra Mia è strutturato in quattro punti interconnessi tra loro, orientati al raggiungimento di benessere collettivo:

- un gruppo stabile (oltre 15 anni di servizio) formato da mediatrici e mediatori interculturali. La stabilità del gruppo è data dal bassissimo turn over generato anche dalla relazione di *scambio, condivisione e confronto* tra i dipendenti che alimenta la fiducia all'interno del gruppo, diventando così il primo contenitore di *benessere*;
- i percorsi vengono progettati, elaborati, sperimentati e condivisi in rete con le scuole e le amministrazioni al fine di implementare buone prassi e mantenere costante il monitoraggio delle attività;
- pratiche collaudate e condivise di intercultura nell'ambito dell'educazione formale che si riversano anche negli ambiti dell'educazione non formale e informale;
- la maggioranza delle mediatrici e dei mediatori interculturali sono madrelingua con una formazione specifica nel settore educativo ed esperienza pregressa nel mondo dell'insegnamento. Inoltre beneficiano di formazioni e aggiornamenti costanti, non solo nell'ambito del settore educativo.

6. Lingua madre, lingua L2 e lingua straniera

Gli aspetti psico-affettivi dell'apprendimento di una lingua straniera sono spesso trascurati.

Accanto a un problema di apprendimento cognitivo classico, ne esiste uno specifico, un registro di tipo affettivo che riguarda la relazione tra L1 (lingua madre) e L2 (la lingua praticata nella quotidianità): la distanza emozionale tra i due linguaggi è causata dal differente investimento affettivo che ricade nelle parole dell'una e dell'altra lingua.

Imparare una lingua straniera non significa aggiungere una lingua a un'altra, al contrario significa modificare l'intero contesto dei rapporti con il mondo fino a quel momento conosciuto e sperimentato da noi. Il processo di apprendimento di una seconda lingua comporta un distanziamento emozionale dalle parole della lingua madre, provoca un estraniamento del proprio codice che può essere percepito anche come una perdita.

7. Mediazione interculturale per promuovere benessere sociale

Nel 1954 Abraham Harold Maslow teorizzò una piramide per mostrare la diversa natura dei bisogni umani e la loro catalogazione in base a delle priorità condizionate (A. H. Maslow, la piramide dei bisogni, 1954).

Osservando lo studio di Maslow, vediamo come i primi due gradini, alla base della piramide, appartengano alla sfera dei *bisogni primari*: il primo blocco è rappresentato dai bisogni *fisiologici*, quindi la necessità di nutrirsi, respirare, del sesso e dell'omeostasi; nel secondo, sono collocati i bisogni relativi alla *sicurezza*, sia essa fisica, occupazionale, o familiare.

Salendo, troviamo nel terzo e quarto gradino i *bisogni sociali*: quindi al terzo blocco abbiamo quelli relativi al senso di *appartenenza*, ossia amore, amicizia, senso di comprensione e accettazione del proprio modo di essere; al quarto blocco vi sono i bisogni legati alla *stima*, quindi alla necessità di sentirsi compresi, apprezzati e rispettati.

L'apice della piramide contiene i bisogni *del sé*: in questo ultimo gradino vi sono le esigenze di *auto-realizzazione*, tra cui il senso di accettazione, di giustizia e l'assenza di pregiudizi.

Partendo da questa teorizzazione notiamo come la mediazione interculturale

rale sia uno strumento di risoluzione per i bisogni sociali, e quindi si colloca a partire dal terzo gradino. Con l'impiego della mediazione si lavora sui conflitti nati da punti di vista diversi, da emozioni divergenti per comprendere in quale punto le parti si sentono lese o bloccate nella loro possibilità di salire nella piramide. La mediazione e gli attori che entrano in relazione non sono dunque avulsi dal sistema di riferimento, essi coesistono con una serie di variabili che influenzano notevolmente il processo di risoluzione del bisogno. Le relazioni tra immigrati e autoctoni realizzano uno scambio e una comunicazione che, come si è avuto modo di specificare in più punti, dovrebbe essere caratterizzata da *reciprocità*, in un contesto che tende a ricomporre al tempo stesso l'oggetto dell'interazione, e i soggetti che ne sono parte. Così facendo la mediazione interculturale agisce per ricomporre le differenti dimensioni socio-culturali e generare benessere tra le parti.

Terra Mia Coop. sociale parte dall'assunto che uno degli indicatori del benessere sociale è dato dal benessere scolastico, poiché è all'interno del gruppo-classe che si sperimentano, in autonomia, le prime forme di socializzazione e si esprimono i primi bisogni di apprezzamento e considerazione, ed è, quindi, in questa fase che diventa cruciale l'impiego di mediatori interculturali, competenti e professionisti, in grado di mostrare agli interlocutori l'esistenza di codici, scelte e modalità che possono apparire *altre* rispetto a quelle finora sperimentate: così facendo nascerà il *gruppo-classe* come luogo nel quale sperimentare forme di socialità interculturali, basate su *ascolto attivo*, *scambio* e *reciprocità*, finalizzate a soddisfare i bisogni di *stima* e *autostima*, ovvero atte ad accompagnare la nuova generazione nell'ascesa della piramide, soddisfacendone le necessità.

Queste nuove dinamiche sapranno produrre un benessere che potrà essere replicato anche all'esterno di quel gruppo.

La promozione del benessere richiede quindi interventi capaci di coinvolgere e mobilitare attitudini e risorse diverse, ricercando un senso di reciprocità costante in grado di alimentare la dinamica *mediazione interculturale-mediazione sociale-benessere sociale*.

Riferimenti bibliografici

BASSO P., PEROCCO F., 2006, *Immigrazione e trasformazione della società*, Franco Angeli, Milano.

- GIULIANI V., 2011, *La mediazione interculturale come strumento per l'integrazione sociale*, in *Facilitare l'incontro. I ruoli e le funzioni del mediatore linguistico-culturale*, Franco Angeli, Milano.
- LUATTI L., 2006, *Atlante della mediazione linguistico culturale*, Franco Angeli, Milano.
- STANKOVSKI Z., CIOBANU S., 2009, *Lavoratori a chiamata: i mediatori culturali*, documento di lavoro.
- TAROZZI A., MANCINI A., 2009, *Fenomeni migratori e integrazione sociale*, L'Harmattan Italia, Torino.

Stefania De Cillis

Coordinatore progetti di governance, mediazione interculturale e L2, CIDAS, Coop. sociale

Chi è il mediatore sociale e di comunità? Sempre più spesso se ne parla, ma altrettanto spesso si confonde con altri professionisti, primo fra tutti il mediatore interculturale.

Il mediatore sociale è un *facilitatore di processi*, dove per processo s'intende una situazione in trasformazione che coinvolge uno o più soggetti. È una figura che ha l'obiettivo di dar voce e facilitare il dialogo tra tutti gli attori e tutti i portatori di interesse in una dinamica conflittuale tra due o più parti, come nell'organizzazione di spazi o di attività in un'area urbana o un territorio vasto.

Il mediatore sociale si rivolge alla comunità, in generale, indipendentemente dalla presenza di stranieri ma è proprio nella necessità di coinvolgere tutti gli attori del processo che la collaborazione tra il mediatore sociale, come esperto di processi trasformativi, e il mediatore culturale, come facilitatore linguistico-culturale di quei cittadini stranieri che "abitano" la comunità, aumenta l'efficacia dell'intervento e consente a ciascun individuo di far parte attivamente della vita della comunità e, viceversa, alla comunità in senso più generale, di riconoscere la responsabilità del singolo nella determinazione del processo.

La Cooperativa CIDAS gestisce due Centri di mediazione, rispettivamente per il Comune di Ferrara e quello di Cento. Il primo focalizza il proprio operato su percorsi di partecipazione e animazione territoriale, in cui, in accordo con il Comune, i mediatori sociali, oltre a fare un lavoro costante di presidio sul territorio per l'analisi dei bisogni, espliciti e non, dei cittadini che abitano i quartieri (azione che consente di intercettare anche situazioni problematiche che potrebbero poi originare dinamiche conflittuali o di marginalità sociale), si occupano di facilitare la partecipazione dei cittadini a processi di riqualificazione urbana, di iniziative pubbliche, coinvolgendo altri soggetti del terzo settore, dell'associazionismo, ecc. Importante la sinergia con i mediatori interculturali per intercettare le comunità straniere nei territori e raccogliere esigenze e abitudini che influenzano la vita dei quartieri e delle comunità in cui si opera.

Il secondo Centro di mediazione si rivolge maggiormente alla mediazione dei conflitti di vicinato e di condominio e qui, in sinergia con i servizi sociali del Comune di Cento è nato un progetto molto interessante per prevenire situazioni di

conflittualità in contesti condominiali multi problematici, molto spesso abitati da nuclei in carico ai servizi e assegnatari di alloggi popolari.

Spesso l'oggetto del conflitto in contesti complessi è solo la proiezione di altre difficoltà, disagio economico, a volte differenza culturale e di stili di vita, di gestione familiare e gli attori coinvolti non sono solo i condomini in conflitto, ma anche gli amministratori di condominio, i servizi sociali, le forze dell'ordine. Il mediatore sociale può essere una risorsa importante nel chiarire quello che spesso nella routine quotidiana del nostro lavoro con le persone diamo per scontato.

Nel progetto di accompagnamento all'abitare, si è tentato di anticipare situazioni di possibile conflittualità, provando ad accompagnare il nucleo assegnatario di alloggio nel proprio percorso di inserimento in casa/condominio e dedicando dei momenti *ad hoc* all'approfondimento di alcuni concetti quali: regolamento di condominio, definizione di spazio comune, amministratore di condominio, diritti e doveri dell'assegnatario rispetto al condominio. Durante i colloqui è stato possibile anche raccogliere bisogni trasversali del nucleo per facilitare l'orientamento ai servizi prima che quei bisogni si trasformassero in necessità e fornire uno spazio per intercettare problemi successivi, sia per il nucleo che per gli altri condomini. Anche in questo caso è stata fondamentale, per la mia esperienza, la possibilità per i mediatori sociali di attivare, nell'ambito del servizio stesso, l'intervento dei colleghi che si occupano di mediazione culturale, sia perché gli assegnatari di alloggi popolari sono anche stranieri e i condomini sempre più sono esempi di multiculturalità, sia per semplificare i concetti di cui sopra e instaurare un rapporto di fiducia utente-operatore e quindi vedere il mediatore interculturale anche come intermediario tra l'utente e l'assistente sociale e l'utente e il mediatore sociale, più attento a tenere le fila di tutto il processo dall'assegnazione al trasferimento e al conseguente monitoraggio.

Fondamentale è quindi ribadire l'importanza del lavoro del mediatore sociale come esperto di comunità e il riconoscimento del suo ruolo professionale, ben distinto da altre figure ugualmente importanti quali il mediatore interculturale, perché è solo nel riconoscere la specificità di ciascun ruolo che possiamo migliorare i nostri territori e perseguire con chiarezza l'obiettivo di costruire strumenti e competenze di cittadinanza attiva, in un'ottica di coesione e inclusione sociale.

Lorenzo Luatti

Ricercatore dei processi migratori e delle relazioni interculturali, Oxfam Italia

Trent'anni di mediazione (linguistica) interculturale

Di mediazione culturale, linguistico-culturale e interculturale, in riferimento a un particolare tipo di intervento-dispositivo che si inserisce all'interno di contesti sociali e territoriali caratterizzati dalla presenza di popolazioni migranti, si parla in Italia dalla fine degli anni Ottanta, e il primo documento ufficiale che ne fa esplicito riferimento è del 1990, anno in cui vengono a maturazione alcuni importanti processi (di tipo normativo, sociale, educativo, letterario...) legati al fenomeno migratorio, avviatisi nel decennio precedente¹. Il primo paragrafo di questo contributo intende ricostruire il percorso trentennale di questo dispositivo: decenni ricchi di esperienze, pratiche, riflessioni, salite e discese. Nel secondo paragrafo invece cercheremo di riprendere le ragioni concettuali e metodologiche che spingono a distinguere il dispositivo della mediazione dalla figura del mediatore o della mediatrice interculturale. Le potenzialità di impiego del mediatore interlinguistico e interculturale in ambiti più propri della mediazione sociale, come d'altronde suggeriscono alcuni documenti istituzionali e la realtà dei nostri quartieri multietnici, sono esplorate nel terzo paragrafo anche attraverso il richiamo ad alcune esperienze. Da ultimo, soffermeremo la nostra riflessione sulle "lezioni apprese" e sulle prospettive della mediazione interculturale.

1. Il lungo cammino della mediazione interculturale in Italia

Dalla fine degli anni Ottanta e soprattutto a partire dai primi anni Novanta del secolo scorso, la mediazione interculturale si è diffusa a macchia d'olio, come pratica spontanea, prodotta dal basso, a opera dei membri delle associazioni miste, di immigrati, di donne e del volontariato (laico e cattolico), con le caratteristiche della sperimentazione e dell'innovazione, dalle grandi città ai piccoli centri urbani a seguito dell'intensificarsi della presenza dei migranti sul territorio. Già nel

¹ COLUCCI M., 2019, *Storia dell'immigrazione straniera in Italia. Dal 1945 ai nostri giorni*, Carocci, Roma.

1990 un'innovativa circolare del Ministero della Pubblica Istruzione (la n. 205, recante “La scuola dell’obbligo e gli alunni stranieri. L’educazione interculturale”) aveva fatto cenno, per la prima volta in un documento nazionale, al tema della mediazione culturale, seppure con un’accezione più di tipo volontaristica che professionale. La figura del mediatore interculturale è poi stata via via prevista, richiamata, invocata come soluzione nelle situazioni di accoglienza e di inserimento dei migranti da un’abbondante normativa regionale e nazionale, sia generale che di settore². Durante questo cammino, tortuoso e faticoso, la mediazione ha attraversato varie fasi, durante le quali sono cambiate le tematiche emergenti, le attenzioni e le consapevolezze. In un saggio di diversi anni fa, Franca Balsamo articolava il percorso della mediazione in Italia in quattro fasi, talvolta temporalmente intrecciate e sovrapposte (sperimentazione e creatività, sviluppo del livello formativo, diffusione e isolamento, azione autonoma verso la costituzione di una categoria professionale)³. A queste quattro fasi possiamo aggiungerne due successive (dal 2005 a oggi): la fase di pluralizzazione e dispersione degli ambiti lavorativi dei mediatori e di azione istituzionale finalizzata al riconoscimento della figura professionale, e la fase di progressivo e sostanziale arretramento della mediazione (nell’agenda istituzionale, nel dibattito, negli ambiti di intervento, nelle risorse), a seguito della scomparsa delle politiche di integrazione in Italia e in Europa, solo in parte attenuato dalla cosiddetta “crisi dei rifugiati” che attraversa il secondo decennio del Duemila. Ripercorriamo queste fasi nei loro tratti essenziali.

Le prime esperienze di mediazione interculturale sorgono nelle grandi città del Nord Italia (Torino, Milano, Bologna...) a seguito dell’intensificarsi degli arrivi di migranti in Italia. La funzione della mediazione nasce subito come un’esigenza diretta a risolvere difficoltà, proporre soluzioni, governare fenome-

² FUMAGALLI M., 2004, *Facciamo il punto*, in Favaro G., Fumagalli M., *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione interculturale*, Carocci, Roma, pp. 49-92; CAMILOTTI S., SEBASTIANIS S., 2006, *Definire e promuovere la “mediazione”: il ruolo delle Regioni*, in L. Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano, pp. 212-234; FIORUCCI M., 2009, *Attraversare i confini per costruire ponti. La mediazione culturale: origini, sviluppi e prospettive*, in Catarci M., Fiorucci M., Santarone D. (a cura di), *In forma mediata. Saggi sulla mediazione interculturale*, Unicopli, Milano, pp. 11-41; MELANDRI E. (a cura di), 2009, *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del Mediatore culturale in ambito nazionale e comunitario*, Ministero del Lavoro Salute e Politiche Sociali, ISFOL, Roma, cicl., giugno.

³ BALSAMO F., 2006, *Autonomia e rischi della mediazione culturale*, in L. Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, cit., pp. 70-81; vedi anche FAVARO G., 2006, *I paradossi della mediazione*, *ivi*, pp. 25-36.

ni, valorizzare risorse della società multiculturale. È in questa prima fase che si sperimentano i primi interventi di mediatori/mediatrici nei servizi pubblici con una significativa presenza di popolazione immigrata (scuola, sanità, sicurezza, giustizia, sportelli informativi...), basati sull'autoformazione e guidati da esperti italiani in materia di sviluppo dei servizi. Partono alcuni corsi di formazione sperimentali (ad esempio, il primo corso a Milano è del 1990, a Torino è del 1992), anche se ancora manca una chiara consapevolezza del ruolo e delle funzioni di questa nuova figura; inoltre, «in questa prima fase (1990-1995) la formazione e il successivo impiego dei mediatori formati non sono in stretto collegamento»⁴. Un punto fermo c'è anche se negli anni successivi sarà progressivamente messo in discussione: l'origine straniera e il vissuto migratorio del mediatore culturale come pre-requisito professionale. Di fronte alla varietà linguistica e culturale portata dall'immigrazione era forse scontato ritenere che fossero gli stessi migranti a meglio rispondere al bisogno di facilitare la comunicazione, espresso dalle istituzioni e dai servizi, se non altro per la conoscenza di lingue "rare", di forme dialettali locali, e di contesti di provenienza pressoché sconosciuti. La mediazione viene da subito ritagliata intorno alla figura del migrante come emerge da alcune sottolineature rispetto a: importanza degli aspetti culturali del lavoro di mediazione; specificità del mediatore rispetto all'interprete (in genere, il primo alloctono, il secondo autoctono); scarsa attenzione alle competenze linguistiche/traduttive e alle abilità nelle tecniche dell'interpretazione (prevalentemente sviluppate dalla formazione accademica); scarso rilievo prestato all'effettiva padronanza della lingua italiana dei mediatori. Inoltre, non era estranea l'idea, almeno agli esordi, di fare del mediatore un portavoce delle istanze e dei diritti dei migranti e delle comunità di appartenenza, benché questo ruolo di *advocacy* non abbia trovato seguito, tranne rare eccezioni, nelle pratiche mediatorie e negli sviluppi della professione. Declinare la mediazione sulla figura del migrante era anche un modo per valorizzare le risorse della società multiculturale portate dai fenomeni migratori. In questo senso è esemplificativo il titolo del primo convegno nazionale sulla mediazione culturale ("Immigrati/Risorse") organizzato dal COSPE nel 1993 a Bologna, che cercò di fornire alcune risposte ai vari interrogativi e di fare il punto sulle pionieristiche esperienze di mediazione. I contributi che compongono il volume degli Atti del convegno delineano quelli che rimarranno, per molti anni, i

⁴ MELANDRI E. (a cura di), 2009, *Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del Mediatore culturale in ambito nazionale e comunitario*, cit., p. 5.

temi centrali del dibattito sulla mediazione: il passaggio da una visione puramente assistenzialistica del sostegno all'utenza straniera a una che vede nella possibilità di fruire adeguatamente dei servizi uno degli aspetti centrali della cittadinanza attiva; la riflessione sulla frustrazione degli operatori e sulla conseguente necessità di un'appropriata formazione alle dinamiche interculturali; il bisogno di analizzare i meccanismi di funzionamento dei servizi e di poter utilizzare in modo flessibile la risorsa della mediazione; una visione ancora non ben definita del ruolo del mediatore, spesso genericamente accomunato a un operatore sociale di base o a un addetto all'accoglienza genericamente inteso⁵.

La seconda fase si caratterizza per un maggiore investimento sulla formazione professionale di questa nuova figura. Le esperienze e le pratiche, i momenti di confronto e scambio, le primissime ricerche e i primi studi e riflessioni sul tema, consentono di meglio delineare le caratteristiche prevalenti (in termini di struttura e contenuti) dei percorsi formativi⁶. In particolare, la necessità di suddividerli in un primo livello di base, in un secondo livello specialistico-settoriale e l'importanza di periodi di tirocinio all'interno dei servizi e la formazione "on the job". Ciò trova spazio e attenzione nelle normative regionali e poi di alcune amministrazioni locali che – a partire dalla disciplina dettata dalla Toscana nel 1997, prima Regione a normare la materia – interverranno dalla fine degli anni Novanta, con leggi, delibere e regolamenti, per fissare definizioni, funzioni e percorsi almeno sul proprio territorio, richiamandosi in genere alla legge 40/1998 ("Turco-Napolitano"). Con

⁵ COSPE, 1993, *La figura del mediatore culturale: le prime esperienze e i percorsi formativi a confronto*, Atti del convegno, Bologna, 13 ottobre.

⁶ La prima significativa ricerca in materia, realizzata dall'associazione torinese AlmaTerra, offre un focus sulle realtà territoriali di Torino, Milano, Bologna e alcune esperienze francesi (ASSOCIAZIONE ALMATERRA, 1999, *La professione di mediatrice/mediatore culturale. Ricerca comparata sulle tipologie concettuali e pratiche di utilizzo della risorsa immigrata in campo sociale nell'area dell'intercultura*, Centro Interculturale delle Donne Alma Mater, Torino). Nel medesimo anno esce un'altra importante ricerca realizzata a Milano (FAVARO G., NIGRIS E. (a cura di), 1999, *La mediazione e i mediatori. Dossier di ricerca*, Provincia di Milano, Regione Lombardia, Milano). I primi rilevanti studi sono: BALSAMO F. (a cura di), 1997, *Da una sponda all'altro del Mediterraneo. Donne immigrate e maternità*, L'Harmattan Italia, Torino; CASTIGLIONI M., 1997, *La mediazione linguistico-culturale. Principi, strategie, esperienze*, Franco Angeli, Milano; DEMETRIO D., FAVARO G., 1997, *Bambini stranieri a scuola. Accoglienza e didattica interculturale nella scuola dell'infanzia e nella scuola elementare*, La Nuova Italia, Firenze; JABBAR A., 1999, *La mediazione socioculturale*, in "Ecole", 65; JOHNSON P., NIGRIS E., 1996, *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi*, in Nigris E. (a cura di), *Educazione interculturale*, Bruno Mondadori, Milano, pp. 396-414; TAROZZI M., 1998, *La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza*, Clueb, Bologna.

quest'ultima legge la mediazione linguistico-culturale viene tematizzata a livello nazionale, seppure attraverso una semplice enunciazione di principi e obiettivi di fondo. Essa tuttavia non definisce l'attività di mediazione, ma parla di mediatori "qualificati" (art. 40 recepito dall'art. 42 del d.lgs. 286/1998) «sottintendendo che a svolgere tale funzione non possono essere volontari improvvisati, ma professionisti titolari di uno specifico percorso formativo»⁷.

A partire dai primi anni Duemila, il fabbisogno di mediazione delle istituzioni cresce di pari passo con il crescere dell'utenza immigrata e la pervasività del fenomeno migratorio. Come ha osservato Graziella Favaro, «si moltiplica il numero delle associazioni, cooperative e agenzie di mediazione; si fanno più frequenti i convegni, gli studi e le riflessioni in merito; si infittiscono le richieste di mediazione da parte degli operatori che lavorano nella scuola, nei servizi sociali e sanitari, nelle pubbliche amministrazioni»⁸. Se da un lato si continua a incrociare, sovrapporre e confondere la figura del mediatore con i vari ruoli non professionali, dall'altro cresce un contingente di veri professionisti che si differenziano e si fanno apprezzare dalle istituzioni, dagli operatori dei servizi e dagli utenti. Un contributo importante, finalizzato a dare sistematicità e legittimazione alla mediazione, viene offerto in quegli anni – e poi successivamente – dal CNEL attraverso l'ONC (l'Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri) e il Tavolo sulla mediazione culturale costituitosi al suo interno, a cui partecipano un buon numero di istituzioni (nazionali e regionali) e associazioni con le esperienze più significative di formazione e impiego di mediatori. Nell'aprile del 2000 il Tavolo diffonde il documento "Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali" che per molti anni rappresenterà un punto di riferimento riconosciuto e autorevole per tutti coloro che a vario titolo si occupano di mediazione culturale. Il documento definisce il mediatore «un agente attivo nel processo di integrazione [...], un operatore sociale con specifiche competenze ed attitudini», e propone alcuni standard sia per il percorso formativo che per l'attività lavorativa del mediatore che ispireranno molteplici deliberazioni ufficiali in argomento. Altro significativo

⁷ CAPITANI G., 2010, *La mediazione linguistico-culturale in Italia e in Toscana: cenni storici e normativi*, in Albertini V., Capitani G. (a cura di), *La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità*, Cesvot, Firenze, p. 19.

⁸ FAVARO G., 2006, *I paradossi della mediazione*, in L. Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, cit., p. 28.

documento a livello nazionale è la “Nota del gruppo di lavoro interministeriale”, presentata in occasione del convegno “Ponti fra due culture”, svoltosi nel 2002 a Padova, su iniziativa del Ministero del Welfare, che fa il punto sugli aspetti principali sia della formazione che del profilo professionale del mediatore⁹. Negli anni successivi escono due importanti ricerche nazionali sulla mediazione e i mediatori: la prima, realizzata da CISP e UNIMED, accanto ad alcune riflessioni sulle origini e sulle definizioni delle pratiche di mediazione in Europa, presenta un’analisi della normativa nazionale e regionale italiana e una mappatura delle esperienze di mediazione in Italia; la seconda, altrettanto corposa, realizzata dal CREIFOS del Dipartimento di Scienze dell’Educazione dell’Università di Roma Tre offre una descrizione delle funzioni, delle caratteristiche e dei bisogni dei mediatori linguistici¹⁰. In questo panorama frammentato si inserisce, agli inizi del Duemila, la formazione universitaria che, con la riforma del 1999, adotta la denominazione “mediazione” per una classe di laurea triennale (Classe L3 “Scienze della mediazione linguistica”, poi nel 2004 diventa Classe L12 “Mediazione linguistica”), all’interno della quale, nel titolo dei vari indirizzi di studio, si trovano importanti riferimenti agli aspetti culturali e alle trasformazioni prodotte nei servizi e nel territorio dalle migrazioni internazionali¹¹.

Alla maggiore diffusione dei mediatori nei servizi corrisponde però un periodo di isolamento connotato da una certa assenza di continuità formativa, confronto sul lavoro svolto, coordinamento tra i servizi coinvolti. «Finito il periodo formativo – osserva in quegli anni Franca Balsamo – i singoli operatori (mediatori culturali) si trovano “buttati” nei servizi senza nessun progetto che preveda un periodo (e risorse, di denaro e di tempo) dedicate all’aggiornamento, alla riflessione sul lavoro, al coordinamento, alla valutazione, allo sviluppo di quelle micro-reti tra servizi che proprio grazie alla presenza delle/dei mediatori si erano attivate nei primi progetti sperimentali. Nessun percorso di accompagnamento e di forma-

⁹ Il testo del documento è pubblicato in FAVARO G., FUMAGALLI M., 2004, *Capirsi diversi*, cit., pp. 221-229.

¹⁰ Le due ricerche sono raccolte nei volumi CISP-UNIMED, 2004, *Indagine sulla mediazione culturale e i mediatori. La ricerca e le normative regionali*, Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, Roma; SUSTI E., FIORUCCI M. (a cura di), 2004, *Mediazione e mediatori. La mediazione linguistico-culturale per l’inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma.

¹¹ LUATTI L., INSERO L., 2006, *La mediazione nelle università. I risultati dell’indagine*, in Luatti L. (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, cit., pp. 193-211.

zione permanente è previsto»¹². L'isolamento in parte pare superato sia con l'erogazione di una formazione più ampia e trasversale che ne ridefinisce il profilo professionale attraverso – come cennato – l'attivazione in diversi atenei italiani di corsi di laurea in mediazione linguistica e culturale, sia con iniziative autonome di questa categoria professionale che punta a un proprio riconoscimento con la creazione di organizzazioni autonome che lavorano per il miglioramento della propria preparazione professionale in vista di una collocazione più idonea nel mercato del lavoro. Dal 2006 in poi sembra iniziare una nuova stagione per la mediazione interculturale.

La figura del mediatore si diffonde sempre più sul territorio, anche se in modo disomogeneo tra le varie regioni, tra le città di una stessa regione e, a volte, tra zone e servizi di una stessa città: in genere, ospedali, consultori, scuole e servizi educativi, questure, servizi per l'impiego, uffici comunali possono contare sulla presenza, programmata o saltuaria, di mediatori linguistici. Anche i servizi rimasti fino ad allora estranei a tale risorsa si interrogano sui (e sono coinvolti dai) mutamenti profondi prodottisi nella composizione della società e della propria utenza; si moltiplicano le normative di settore che fanno esplicito riferimento alla figura del mediatore linguistico culturale¹³, i documenti programmatici che la invocano¹⁴, le risorse economiche, soprattutto europee, finalizzate a sostenere

¹² BALSAMO F., 2006, *Autonomia e rischi della mediazione culturale*, in Luatti L. (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, cit., p. 77.

¹³ Si pensi, ad esempio, in ambito scolastico alle “Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri” (C.M. 24/2006), nonché a “La via italiana per la scuola interculturale e l'integrazione degli alunni stranieri” (2007). In ambito sanitario, vedi “Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure che operano con le comunità di immigrati provenienti da paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche” (legge 7/2006, art. 7) e “Istituzione della Commissione Salute e Immigrazione” (D. Min. della Salute 12 dicembre 2006). In ambito giudiziario e penale, vedi “Regolamento recante norme sull'ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà” (D.P.R. 230/2000, art. 35) e “Linee guida sull'attività di mediazione culturale nei Servizi Minorili della Giustizia” (Circ. 6/2002 Min. della Giustizia).

¹⁴ Si pensi al Piano per l'integrazione nella sicurezza “Identità e incontro”, approvato dal Consiglio dei Ministri del 10 giugno 2010, nel quale il mediatore interculturale è visto come figura stabile all'interno dei servizi. Si veda altresì la “Proposta di Schema del III piano biennale nazionale di azioni e di interventi per la tutela dei diritti e lo sviluppo dei soggetti in età evolutiva” (luglio 2010), che enfatizza, in più punti, la necessità del coinvolgimento dei mediatori culturali.

progetti di mediazione¹⁵. Sono sempre più frequenti i momenti di discussione e di riflessione a carattere locale, regionale e nazionale allo scopo di fare il punto su iniziative e progetti di mediazione, aprire un confronto su concezioni e impieghi della risorsa del mediatore, identificare proposte comuni per il riconoscimento del suo ruolo, del relativo percorso formativo, degli sbocchi lavorativi.

In questi anni si produce un vero e proprio “sciame sismico” istituzionale sul terreno della mediazione interculturale. Merita ricordare, in primo luogo, il gruppo di lavoro “Professioni sanitarie e mediazione culturale”, all’interno della Commissione “Salute e immigrazione”, istituita con D.M. 27 novembre 2006 presso il Ministero della Salute, con l’incarico di indicare strategie per la standardizzazione dei servizi alla popolazione straniera. Nella sua relazione di sintesi del luglio 2007, nella parte sulla mediazione, la Commissione evidenzia che, da un punto di vista normativo, occorre «approfondire il tema della mediazione culturale, di cui si è appurata la necessità nell’ambito del Ssn, in particolare degli aspetti che riguardano l’istituzionalizzazione della figura», con l’obiettivo di «giungere ad una definizione delle caratteristiche professionali del mediatore culturale nel settore sanitario e alla individuazione di un profilo formativo adeguato». Si sottolinea inoltre che «in una logica di Sistema sanitario che sappia accogliere efficacemente persone provenienti da altri contesti culturali, si vuole ipotizzare un modello di mediazione culturale che coinvolga l’intero sistema, valorizzando, anche con una specifica preparazione, le competenze degli immigrati stessi e sollecitando percorsi formativi per tutti gli operatori». In quel mentre, nel giugno del 2007, si tiene a Roma un’assemblea nazionale di categoria dei mediatori organizzata dall’Apimec – la neonata Associazione professionale italiana dei mediatori culturali – alla presenza dei rappresentanti del Ministero della Solidarietà sociale, del CNEL e dell’OIM. I partecipanti richiedono ufficialmente il riconoscimento giuridico della professionalità dei mediatori tramite una legge che fissi a livello nazionale i requisiti per l’esercizio della professione, il percorso formativo, i criteri, le regole di accesso e il trattamento economico. Sono avanzate anche le proposte di costituire un albo nazionale di categoria e un sindacato proprio¹⁶.

¹⁵ Si pensi alle risorse erogate attraverso il Fondo Europeo per l’Integrazione (FEI) dal Ministero dell’Interno, o ad alcuni progetti speciali sulla mediazione finanziati da alcuni Ministeri (in particolare, il Ministero della Sanità).

¹⁶ Il documento Apimec si intitola “Riconoscimento della figura e dell’identità professionale del mediatore culturale. Percorsi, snodi, proposte. Il contributo dei Mediatori Culturali”, Roma, giugno 2007 (su cui vedi ERMINI L., 2007, *Lo Stato riconosca i mediatori culturali*, in “Metropoli”, suppl. domenicale de “la repubblica”, 21, 17 giugno, p. 7).

Quest'ultima proposta viene, in qualche modo, recepita dal sindacato nazionale UGL (Unione Generale del Lavoro) che, a maggio 2008, costituisce al suo interno il Sindacato dei mediatori linguistico-culturali, nato dalla sinergia tra il Sindacato Emigrati Immigrati UGL (SEI UGL) e l'Associazione Lavoratori Emergenti UGL (ALE UGL). In occasione della prima riunione del Coordinamento nazionale del sindacato dei mediatori interculturali viene approvata una piattaforma di proposte finalizzate a ottenere il riconoscimento ufficiale della figura del mediatore interculturale. È interessante notare che, solo alcuni mesi prima, in occasione del parere relativo al "Documento programmatico sull'immigrazione" (2007-2009), elaborato dal Governo Prodi, sia il CNEL (parere 14 settembre 2007) sia la Conferenza unificata Regioni e Province autonome (parere 6 dicembre 2007) avevano evidenziato il tema della mediazione come centrale nei processi di integrazione e inclusione sociale e l'esigenza di giungere a un quadro più chiaro. La necessità di potenziare e valorizzare la figura del mediatore linguistico-culturale è stata a sua volta prevista dal Disegno di legge delega 2976 C della XV Legislatura, "Disciplina dell'immigrazione", che fissa i principi e i criteri con i quali il Governo è delegato ad adottare, entro dodici mesi dall'entrata in vigore della legge e non prima del gennaio 2008, un decreto legislativo di riforma del Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione giuridica dello straniero (d.lgs. 286/1998).

Questo grande fermento intorno alla figura del mediatore prepara l'avvio di una nuova fase (la quinta) contrassegnata da alcune iniziative istituzionali che, pur tra loro scollegate, sembrano esprimere una convergenza di intenti: giungere al riconoscimento ufficiale della figura professionale del mediatore interculturale quale operatore cardine dei processi di integrazione, partecipazione e sostegno alla cittadinanza attiva. Iniziative promosse da più attori istituzionali – CNEL, Conferenza Regioni e Province Autonome, deputati della Repubblica, un nutrito gruppo di Ministeri, ISFOL, un sindacato... – che hanno condotto alla costituzione di gruppi di lavoro, alla presentazione di proposte di legge, all'elaborazione di documenti-indirizzo. Obiettivo dichiarato di tali iniziative è superare lo stato di frammentazione e il caotico quadro normativo in cui da tempo versa la mediazione (evidenziato, ad esempio, dalla grande difformità, tra regione e regione, di profili, compiti, percorsi formativi, ecc.). È da notare che il tema della mediazione torna alla ribalta in una stagione di forti identitarismi e chiusure, caratterizzata da un progressivo inasprimento delle norme sull'immigrazione (sempre più restrittive e difensive), da proclami e iniziative di chiusura verso gli "stranieri", con

le politiche di integrazione ridotte all'“osso”, e in un clima generale che dipinge il migrante, il “diverso” per eccellenza, solo in termini negativi e allarmistici, facendone il capro espiatorio di ogni problema e dell'insicurezza sociale, una sorta di «icona del male»¹⁷. Perché allora questa concentrazione di iniziative (per il vero senza regia comune) intorno alla mediazione interculturale? In primo luogo vi è la percezione *bipartisan* della mediazione, come testimonia la presentazione “in contemporanea” (febbraio 2009), da parte di maggioranza e opposizione, di due proposte di legge con medesima finalità e contenuti sulla figura del mediatore interculturale¹⁸. Così come per l'apprendimento dell'italiano ai nuovi cittadini, anche verso la mediazione non vi sono obiezioni rilevanti, perché considerata – erroneamente – attività “neutra”, che favorisce l'integrazione/adattamento della popolazione straniera e il miglior funzionamento dei servizi. Sono poi da includere le sollecitazioni che provengono dai mediatori, ora organizzatisi in associazione nazionale e sindacato, e dai servizi, soprattutto quelli socio-sanitari. Vi sono poi le sollecitazioni provenienti dall'Europa, dove è in corso un importante processo europeo per la costruzione di un quadro comune delle qualifiche; esse spingono verso la definizione di percorsi, repertori di competenze comuni e riconoscibilità delle qualifiche (E.Q.F. *European Qualification Framework*). Questa attenzione è presente nell'iniziativa della Conferenza Regioni e Province Autonome che, nell'aprile 2009, approva un importante documento (“Riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale” 09/030/CR/C9), articolato in cinque “Aree di attività” e in cinque profili di “Competenze” del mediatore, e per ogni Area e Competenza sono indicati nei dettagli i relativi parametri¹⁹. Il documento

¹⁷ AIME M., SEVERINO E., 2009, *Il diverso come icona del male*, Bollati Boringhieri, Torino.

¹⁸ Si tratta della proposta di legge n. 2185 del 10 febbraio 2009 (on. Touadi e altri) recante “Disciplina della professione di mediatore interculturale e delega al Governo in materia di ordinamento dei corsi di formazione per il suo esercizio” in parte riproduttiva del primo documento CNEL sulla mediazione, e della proposta di legge n. 2138 del 2 febbraio 2009 (on. Di Biagio, Dalla Zuanna, Romano) recante “Delega al Governo per l'istituzione dell'Albo dei mediatori interculturali” riproduttiva delle proposte SEI UGL. Una nuova proposta di legge viene presentata alla Camera dei Deputati il 3 giugno 2010 (n. 3525) dall'on. Murer (“Disciplina della professione di mediatore interculturale”).

¹⁹ In argomento sono poi da menzionare i vari contributi prodotti dall'ISFOL: CASADEI S., FRANCESCHETTI M. (a cura di), 2009, *Il mediatore culturale in sei Paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna) ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze. Report di ricerca*, ISFOL, Roma; FABRIZI L., RANIERI C., SERRA F., 2009, *Istituzioni e presidio dei fenomeni migratori: le questioni della mediazione culturale*, ISFOL, Roma.

inoltre precisa che il mediatore: a) lavora in équipe multiprofessionali ed è inserito stabilmente all'interno di un gruppo di lavoro del servizio medesimo; b) trova principalmente impiego nei servizi pubblici e privati di primo contatto; c) deve avere un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento. Al di là dei suoi contenuti più tecnici, il documento ha un importante rilievo politico, in quanto vede Regioni e Province Autonome – titolari della formazione professionale – riconoscere ufficialmente un profilo istituzionalmente condiviso di mediatore interculturale. Sembra così concretizzarsi la possibilità di aprire un confronto in sede nazionale con i vari Ministeri, nella prospettiva di un accordo istitutivo della professione a livello nazionale. Nel medesimo anno vede la luce un nuovo documento sulla mediazione dell'ONC-CNEL ("Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative", ottobre 2009) che puntualizza e specifica alcuni passaggi solo abbozzati nel documento del 2000 (in relazione, ad esempio, ai requisiti di base per svolgere la professione di mediatore, alle caratteristiche della formazione nei tre livelli previsti, agli ulteriori ambiti e contesti di impiego...). La mediazione è definita come «dimensione costante delle politiche di integrazione sociale» e il mediatore come «agente attivo nel processo di integrazione sociale», in quanto «opera per facilitare la comunicazione, il dialogo e la comprensione reciproca tra soggetti con culture, lingue e religioni differenti», ma «senza sostituirsi» ai protagonisti della relazione. Ancora nel 2009 esce il corposo documento del Gruppo di Lavoro Istituzionale-GLI costituitosi presso il Ministero dell'Interno ("Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura del mediatore interculturale") che rimette in ordine, con uno sforzo di sintesi e chiarezza, i principali elementi di criticità, le acquisizioni e le prospettive della mediazione interculturale. Tra gli aspetti "nuovi" rapidamente toccati troviamo, ad esempio, le questioni relative ai registri/elenchi pubblici di mediatori, ai percorsi per conseguire forme di validazione delle competenze e ottenere attestazioni di idoneità della figura professionale di mediatore interculturale, all'accreditamento dei soggetti preposti a curare sia i processi formativi che la realizzazione del lavoro. Il Gruppo Istituzionale prosegue i lavori fino al 2013, affrontando altri temi fondamentali del processo di definizione della figura professionale del mediatore interculturale, ossia la deontologia professionale o codice etico del mediatore, il sistema di accreditamento degli enti di formazione e il sistema di certificazione delle competenze, aspetti che ancora attendono di

essere completati nelle loro tappe istituzionali²⁰. Sul fronte degli studi sulla mediazione linguistica e interculturale, assai numerosi negli anni a cavallo tra il primo e il secondo decennio del Duemila, occorre segnalare le ricerche innovative prodotte da Claudio Baraldi e Laura Gavioli che osservano le pratiche di mediazione e l'operato dei mediatori nei servizi educativi e sanitari da una prospettiva dialogica e "interazionista": un approccio e un apporto che ancora non è stato ben compreso e accolto dagli operatori e dagli studiosi della mediazione interculturale²¹.

Se in questi anni si assiste a un'ulteriore espansione della domanda di servizi di mediazione, matura anche la consapevolezza che la figura opera in un contesto che risente fortemente delle decisioni di intervento degli attori politici e, in ultima analisi, delle risorse che, direttamente o indirettamente, sono destinate alla realizzazione di interventi e dispositivi in grado di garantire le pari opportunità tra cittadini italiani e stranieri. I continui tagli al welfare e ai bilanci degli enti locali determinano un assottigliamento delle politiche per l'integrazione, e di conseguenza, delle risorse a disposizione per la mediazione. Con quest'ultima osservazione giungiamo all'ultima lunga fase della mediazione in Italia, ancora in corso, che prende avvio proprio durante la sua massima espansione e nel periodo di massimo protagonismo dei mediatori e delle mediatrici interculturali. Sono gli anni della prima crisi della globalizzazione (2009-2012), un momento critico a livello mondiale, e per l'Italia in particolare, stretta nella morsa di un ingentissimo debito pubblico, che porta a "tagliare" tutti i servizi, dall'educazione alla ricerca alla sanità, nonché i fondi per le politiche sociali e per l'inclusione dei migranti²². In questa crisi s'innesta, per quanto qui interessa, la lunghissima "emergenza" dei rifugiati, profughi e richiedenti asilo, con i continui sbarchi sulle coste italiane, che contribuisce a mettere definitivamente "al palo" le già fragilissime politiche

²⁰ GRUPPO DI LAVORO ISTITUZIONALE SULLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE, 2014, *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze*, Dossier di sintesi, Ministero dell'Interno, Roma, giugno.

²¹ BARALDI C., MAGGIONI G. (a cura di), 2009, *La mediazione con bambini e adolescenti*, Donzelli, Roma; GAVIOLI L. (a cura di), 2009, *La mediazione linguistico-culturale. Una prospettiva interazionista*, Guerra, Perugia; BARALDI C., BARBERI V., GIARELLI G. (a cura di), 2008, *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Franco Angeli, Milano; BARALDI C., 2012, *Comprensione, empowerment e narrazione nella mediazione sanitaria*, in "Mondi migranti", 1, pp. 49-70. Vedi da ultimo, BARALDI C., GAVIOLI L., 2019, *La mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari. Interazione ed efficacia comunicativa*, Franco Angeli, Milano. Su questo approccio di ricerca rinvio al mio testo del 2011, *Mediatori atleti dell'incontro. Luoghi, modi e nodi della mediazione interculturale*, Vannini, Gussago (Bs), pp. 182-184.

²² COLUCCI M., 2019, *Storia dell'immigrazione straniera in Italia*, cit., p. 167.

di integrazione nazionali²³. Sulla mediazione e sui mediatori nei servizi di tradizionale impiego cala il sipario²⁴. A conquistare il proscenio è invece l'attività dei mediatori che operano con le varie organizzazioni nazionali nel sistema di accoglienza di rifugiati e richiedenti asilo. La presenza di un interprete/mediatore per il superamento della barriera linguistica in funzione dell'esercizio dei diritti e dell'accesso alle procedure da parte del richiedente/titolare di protezione internazionale viene prevista dalla normativa europea (vedi dir. 2011/95/UE, art. 22; dir. 2013/32/UE, artt. 12 e 15; dir. 2013/33/UE, artt. 5, 9 e 10) e dalla normativa nazionale (vedi D.M. Interno 22 luglio 2008; “Piano nazionale integrazione per i titolari di protezione internazionale” 2017; “Manuale operativo per l'attivazione e la gestione di servizi di accoglienza e integrazione per richiedenti e titolari di protezione internazionale”, Servizio Centrale dello Sprar, agg. agosto 2018) e, più o meno esplicitamente, da alcune norme regionali (Toscana, Calabria...). Al di là delle previsioni della normativa, le pratiche di questi anni vedono la presenza e l'intervento dei mediatori linguistici e interculturali in più momenti e luoghi: al momento del salvataggio in mare nelle barche della guardia costiera e delle ONG, al momento degli sbarchi (porti e aeroporti), nei centri di prima accoglienza (Hot Spot, Cie-Cpr, Cas), nelle strutture di seconda accoglienza (Sprar, Centri per minori...), oltre che negli Uffici Immigrazione delle Questure. In questi anni i mediatori interculturali hanno supportato gli operatori italiani per le procedure di pre-identificazione e fotosegnalamento e nella compilazione della scheda identificativa; nel lavoro di riconoscimento, identificazione, verifica delle condizioni idonee per concedere lo status; hanno affiancato gli operatori nei colloqui con gli utenti, facilitando la comunicazione con il minore straniero, o nella ricostruzione del loro progetto migratorio e nell'ideazione di un progetto

²³ Rispetto alla cosiddetta “Emergenza Nord Africa” e all'impiego di mediatori madrelingua, vedi BRACCI F. (a cura di), 2012, *Emergenza Nord Africa. I percorsi di accoglienza diffusa*, Pisa University Press, Pisa, in part. pp. 156-164.

²⁴ Fanno eccezione, a livello regionale, l'iniziativa delle Marche che ha aggiornato il profilo professionale di base per “Mediatore interculturale” e i suoi standard formativi con Del. G.R. n. 129 del 22 febbraio 2016, e l'iniziativa della Regione Toscana che ha approvato un nuovo profilo professionale del mediatore (“Figura professionale del mediatore interculturale”) con Decr. R. n. 17375 del 31 ottobre 2018 (su cui vedi *Mediazione interculturale e cittadini migranti: una nuova figura professionale per una società in trasformazione Sintesi degli interventi e dei workshop di approfondimento*, Regione Toscana, Anci Toscana, Firenze, 2019); a livello nazionale, la proposta di legge n. 2397 del 20 febbraio 2020 (on. Costanzo), recante “Delega al Governo per il riconoscimento della professione di mediatore interculturale”, centrata sulla previsione di un albo dei mediatori interculturali.

di inserimento socio-lavorativo nel paese di accoglienza. Li abbiamo visti operare a fianco degli operatori dell'accoglienza, del personale di polizia, medico e paramedico, degli operatori delle Agenzie Internazionali, degli operatori legali, con gli stessi ospiti, con altri operatori/professionisti (psicologo, assistente sociale...), nelle commissioni territoriali, nei tribunali, a scuola in relazione a famiglie in accoglienza (con figli minori) e così via²⁵. L'impiego di mediatori nel sistema di accoglienza nei lunghi anni della "crisi dei rifugiati" ha portato a una mascolinizzazione della categoria, a una forte diversificazione delle provenienze e delle lingue minoritarie rappresentate, e non di rado, almeno in un primo tempo, per comprensibili ragioni emergenziali, all'immissione di "mediatori" con poca formazione specifica, non di rado ex utenti-beneficiari, che hanno dovuto formarsi sul campo. E ha contribuito a determinare, come si diceva, a stendere una sorta di coperta invisibile sul lavoro quotidiano delle mediatrici e dei mediatori nei tradizionali servizi di impiego, alimentando un senso di diffusa trascuratezza, abbandono, ingratitudine.

2. Perché la mediazione e il mediatore interculturale non sono la stessa cosa

Ho iniziato a occuparmi di mediazione a vari livelli dalla fine degli anni Novanta attingendo alle riflessioni e al costante confronto con studiosi, ricercatori e formatori che hanno costruito il pensiero sulla mediazione linguistica e culturale in Italia: Anna Belpiede, Marta Castiglioni, Adel Jabbar, Franca Balsamo, Manuela Fumagalli rispetto alla mediazione e ai mediatori in ambito sociale, socio-culturale e sanitario, Graziella Favaro, Massimiliano Tarozzi e Massimiliano Fiorucci rispetto al contributo della mediazione e dei mediatori linguistico-culturali in ambito educativo e scolastico. Questi e altri autori, già a inizio del nuovo secolo, ponevano una distinzione concettuale e operativa tra mediazione e mediatori lin-

²⁵ In argomento, vedi GUIDO M.G. (a cura di), 2015, *Mediazione linguistica interculturale in materia d'immigrazione e asilo*, monografico di "Lingue e Linguaggi", 16; MACHETTI S., SIEBETCHEU R., 2017, *Che cos'è la mediazione linguistica-culturale?*, il Mulino, Bologna; RICCIO B., TARABUSI F., 2018, *Dilemmi, mediazioni e opportunità nel lavoro di accoglienza rivolto a rifugiati e richiedenti asilo: un'introduzione*, in "Educazione interculturale", 16, 1, pp. 1-9. Si veda anche TIZZI G., ALBIANI S., BORGIOLO G. (a cura di), 2018, *La "crisi dei rifugiati" e il diritto alla salute. Esperienze di collaborazione tra pubblico e privato no profit in Italia*, Franco Angeli, Milano.

guistici e culturali, che tendiamo a dimenticare tutte le volte che sovraccarichiamo questa figura – il mediatore e la mediatrice – di aspettative, capacità salvifiche e trasformative (dei servizi, delle politiche, della relazione mediata) quasi sovraumane, o comunque esorbitanti i ruoli e le funzioni di questo professionista, per quanto abile e dotato di un robusto bagaglio esperienziale possa essere.

La mediazione è un dispositivo d'intervento, e non solo una figura professionale. Negli interventi di mediazione il mediatore è una delle risorse trasformative da attivare: è la mediazione come dispositivo d'intervento a contribuire alla costruzione della relazione, non il singolo mediatore. Produrre interventi di mediazione significa innanzi tutto costruire dispositivi (spazi, luoghi, équipe, relazioni, dinamiche, tempi aggiuntivi), perché la comunicazione possa circolare tra soggetti diversi, portatori di logiche, vissuti diversi, e spesso di poteri diversi. Come sanno bene i mediatori e le mediatrici, nelle situazioni complesse, senza la collegialità dell'intervento è difficile mettere in atto interventi di mediazione soddisfacenti. Come precisavamo diversi anni fa «la relazione mediata è “corale”, “collettiva”, “collegiale” o non è; è frutto di più risorse dialogiche, organizzative, di più professionisti e non del singolo mediatore che pur resta il perno dell'intervento»²⁶. Egli è sicuramente figura importante dell'interazione, perché la comunicazione può circolare tra i soggetti diversi, portatori di logiche e vissuti (e poteri) diversi, se il mediatore mette in atto una dinamica relazionale basata sull'empatia, sul decentramento emozionale e culturale, sul riequilibrio dei rapporti di potere: tuttavia, il “ponte” comunicativo si regge grazie a una pluralità coordinata di contributi messi in campo nell'intervento di mediazione da ogni soggetto coinvolto (professionista e persona)²⁷. Insistere sull'abusatissima figura del “ponte”, alla fine porta a rafforzare l'idea che l'intero carico della relazione mediata spetti a un unico soggetto e conduce il mediatore a pensare al proprio lavoro come qualcosa di staccato e separato da quello degli altri. Sappiamo che non funziona così, che non deve e non può essere questo. D'altronde, quando i mediatori ricorrono alla metafora del “ponte” – come ho registrato negli anni in diversi corsi di formazione e aggiornamento – avvertono spesso la necessità di mitigarla e sfumarla: parlano di “ponti mobili”, flessibili e capaci di adeguarsi alle

²⁶ LUATTI L., 2011, *Mediatori atleti dell'incontro*, cit., p. 79; LUATTI L. (a cura di), 2006, *Atlante della mediazione linguistico culturale*, cit., p. 17; LUATTI L., TORRE A.T., 2012, *Sulla mediazione interculturale. Introduzione*, monografico della rivista “Mondi migranti”, 1, pp. 29-37.

²⁷ CIMA R., 2009, *Incontri possibili. Mediazione culturale e pedagogia sociale*, Carocci, Roma, p. 75.

circostanze, di “pedane” che avanzano e si ritraggono, di un “meccanismo” che fa accrescere il flusso delle interazioni (non dunque “sorgivo”). Per descrivere con più efficacia l’attività del mediatore, alla metafora del ponte fra attori sociali e migranti si dovrebbe preferire l’immagine del “guado”, cioè di un passaggio caratterizzato dalla mobilità, che richiede andirivieni, attraversamenti non lineari e predefiniti: «il guado è quella zona d’acqua poco profonda, solitamente presente in un letto di fiume. Ponendo a confronto l’attraversamento del ponte con quello del guado, è assolutamente palese il maggior sforzo fisico necessario»²⁸. In questo senso, come recita il titolo di un mio libro, i mediatori sono “atleti dell’incontro”. Nondimeno, a voler restare dentro la metafora del “ponte”, si dovrà riconoscere che il mediatore è “pietra” che contribuisce a disegnare la linea dell’arco, come precisa Marco Polo a Kublai Kan in un passaggio delle *Città invisibili*²⁹. Non è l’immagine del “ponte” che Graziella Favaro ci consegna a proposito del lavoro mediato e dei mediatori, quando afferma: «coloro che, in maniera informale o professionale, svolgono un ruolo di mediazione sono per definizione “attraversatori” di confini dal momento che compiono incursioni e andirivieni nell’una e l’altra parte, servendosi di mappe e parole dei diversi territori. Cercano di trasformare le linee di confine, rigide, predefinite, invalicabili, in zone di frontiera, “terre di mezzo”, dove è possibile incontrarsi, riconoscersi, trovare accordo, stabilire un patto»³⁰. Su questa posizione si colloca anche Roberto Beneduce, quando osserva che il mediatore «non è un ponte sospeso a congiungere due rive, come spesso si è erroneamente immaginato, ma il fiume stesso che scorre lungo mutevoli orizzonti, il più delle volte ignorando dove il suo discorso lo condurrà. Da qui la fatica, gli equivoci, il malessere di questa professione evidenti allorquando si consideri, in particolare, la psicoterapia interculturale: le pieghe che egli si rivolge a scrutare sono infatti, in una certa misura, le sue stesse»³¹.

²⁸ LAVANCO G., DI GIOVANNI E., 2009, *Il ponte o il guado: quale metafora per una sanità transculturale?*, in Af-fronti M., Geraci S. (a cura di), *Guadi e ponti per una sanità transculturale*, Atti del X Consensus Conference sull’immigrazione e VIII Congresso Nazionale SIMM, 5-7 febbraio 2009, Trapani, pp. 32-43.

²⁹ «Marco Polo descrive un ponte, pietra per pietra. Ma qual è la pietra che sostiene il ponte? – chiede Kublai Kan. Il ponte non è sostenuto da questa o quella pietra – risponde Marco – ma dalla linea dell’arco che esse formano. Kublai Kan rimane silenzioso, riflettendo. Poi soggiunge: perché mi parli delle pietre? È solo dell’arco che mi importa. Polo risponde: – Senza pietre non c’è arco» (I. CALVINO, *Le città invisibili*).

³⁰ FAVARO G., 2006, *I paradossi della mediazione*, cit., p. 25.

³¹ BENEDEUCE R., 2007, *Etnopsichiatria. Sofferenza mentale e alterità fra storia, dominio e cultura*, Carocci, Roma, p. 293; IDEM, 2003, *La terza sponda del fiume. Un approccio antropologico alla mediazione culturale*, in Andolfi M. (a cura di), *La mediazione culturale*, Franco Angeli, Milano, pp. 39-72.

Il mediatore è dunque un “tecnico” della mediazione, e solo il sapere tecnico, una specifica metodologia di azione, le competenze e la pratica possono legittimarlo nel proprio ruolo. «Lo statuto epistemologico della mediazione è “debole” – osservava Baraldi alcuni anni fa – e il suo successo sembra avere una sola fonte: la tecnica. La mediazione si legittima se ottiene successi tecnici che permettano ai sistemi sociali, che essa sostiene, di continuare a funzionare in condizioni considerate particolarmente difficili»³². Questa sottolineatura ha delle conseguenze ben precise rispetto alla supposta neutralità delle pratiche mediatriche: in quanto dotato di un sapere tecnico, il mediatore si trova in una posizione di “potere”, che il professionista del servizio e l’utente immigrato riconoscono (e non solo, banalmente, perché è lui a conoscere le due lingue dell’interazione). In questo senso hanno ragione Villano e Riccio quando precisano: «il fatto che i mediatori posseggano tecniche adeguate ed efficaci di mediazione e possano trovare delle buone soluzioni al problema (seppur in maniera discreta e non condizionante), ci sembra un elemento di potere che le parti non posseggono e che rendono questa pratica non totalmente priva di elementi di asimmetria»³³. Non basta aggettivarlo “interculturale” per farne un agente di scambio, di cambiamento e di reciprocità; se non si costruiscono le necessarie premesse politiche e culturali – nei contesti, nei servizi, nelle persone – il mediatore non può essere in grado di svolgere realmente tale difficile e delicato compito. D’altronde dopo trent’anni di mediazione interculturale, di presenza più o meno stabile del mediatore nei servizi, interrogiamoci se, come e in che misura questi sono cambiati in termini di metodologie operative, culture organizzative e comunicative. Per le ragioni suesposte, non possiamo caricare tale professionista della responsabilità di innescare il cambiamento, essendo egli una delle risorse trasformative da attivare: i servizi resistono al cambiamento imposto dal pluralismo, nondimeno occorrerebbe meglio capire quale contributo la mediazione professionale ha apportato all’auspicata apertura interculturale del servizio medesimo. Forse scopriremo che il potenziale “interculturale” della mediazione è ancora, in buona parte, da esplorare, non avendo trovato le condizioni (politiche, culturali, organizzative) e un terreno fertile per dispiegarsi compiutamente³⁴.

³² BARALDI C., 2009, *Il significato della mediazione con bambini e adolescenti*, in Baraldi C., Maggioni G. (a cura di), *La mediazione con bambini e adolescenti*, cit., p. 19.

³³ VILLANO P., RICCIO B., 2008, *Culture e mediazioni*, il Mulino, Bologna, p. 86.

³⁴ RHAZZALI M.K., 2015, *Comunicazione interculturale e sfera pubblica. Diversità e mediazioni nelle istituzioni*, Carocci, Roma.

Da questa prospettiva, dunque, la pregevole ricerca regionale presentata in questo convegno fotografa soltanto una parte della realtà della mediazione interculturale, perché si focalizza nuovamente, a distanza di dieci anni dalla precedente³⁵, sui diversi aspetti del profilo dei mediatori, sui servizi dove operano, sulle forme contrattuali, ecc., ma nulla dice, ad esempio, circa il loro inserimento in équipe stabili, il funzionamento di queste, il grado di soddisfazione professionale, l'investimento formativo dei servizi rispetto a queste tematiche, se vi è formazione congiunta e continua dei soggetti della mediazione, se le competenze interculturali degli operatori si sono sviluppate e irrobustite, quali strumenti e forme di supervisione sono praticate e così via. In assenza di questi elementi (o di alcuni di essi) la fotografia appare parziale, sfocata, incapace di mostrare se e come la mediazione e i mediatori hanno contribuito a trasformare e rinnovare pratiche, modelli organizzativi e metodologie operative dei servizi, l'agire dei propri operatori e, in definitiva, il mediatore medesimo. Con questo rilievo penso di avere risposto, almeno in parte, alle domande della nota esplicativa di questa sessione – in che modo il mediatore può stabilire un'efficace connessione tra i diversi cittadini e gli attori sociali?, quale peso ha oggi la mediazione nelle strategie di welfare?, può contribuire all'innovazione sociale e alla definizione di nuovi schemi di intervento? – ma anche di aver ribadito il bisogno di illuminare il dibattito con strumenti di ricerca più adeguati a evidenziare le modificazioni prodotte da questo dispositivo nei servizi (e tra i servizi). La mediazione può essere una strategia innovativa oppure una strategia di contenimento osservava vent'anni fa Adel Jabbar: «nel primo caso la mediazione socioculturale avviene all'interno di strutture interculturali, nel secondo caso invece, ed è ciò che spesso accade, ha luogo in strutture che interculturali non sono, nel senso che manca un progetto complessivo di ridefinizione del servizio, degli spazi e delle relazioni»³⁶.

³⁵ BARBIERI M. (a cura di), 2010, *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, Regione Emilia-Romagna, Bologna, su cui vedi anche RUSSO M., 2014, *Al di là delle denominazioni: limiti e orizzonti di ruoli e funzioni del mediatore linguistico-culturale*, in "Lingue Culture Mediazioni", 1, pp. 81-100 (online).

³⁶ JABBAR A., 2000, *Immigrazione, diritti di cittadinanza e mediazione socioculturale*, in Luatti L., Renzetti R. (a cura di), *Facilitare l'incontro. Il ruolo e le funzioni del mediatore linguistico-culturale*, Ucodep, Arezzo, p. 141.

3. Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale. Specificità e contesti di impiego

Veniamo dunque al tema specifico della terza sessione il cui titolo “programmatico” – dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale – e alcuni passaggi presenti nella nota acclusa sembrano prefigurare (e auspicare) una strada evolutiva per la mediazione e per il mediatore interculturale, una strada certamente non nuova ma forse ancora poco battuta, nonostante progetti ed esperienze pregevoli realizzate in alcune città italiane. Una strada che la realtà dei contesti multietnici e multireligiosi rende sempre più necessario esplorare e sperimentare. Bisogna riconoscere che il termine “sociale” definisce un’area poco omogenea e meno delineata di altre, un ambito – come osservava anni fa Manuela Fumagalli – «in cui spesso agiscono e interagiscono istituzioni e servizi che si occupano di aspetti differenti della vita delle persone straniere, di comportamenti devianti, di situazioni di disagio»; per mediazione nel sociale, dunque, è da intendersi «un’attività che può realizzarsi con modalità e metodologie non omogenee con destinatari e soggetti che variano a seconda degli obiettivi e che può interessare luoghi differenti: quartieri, servizi socio-sanitari-educativi, servizi sociali»³⁷. Anche la mediazione interculturale, per come prevalentemente configurata e agita in questi trent’anni, è dunque “mediazione sociale”, socio-educativa e socio-culturale e così è stata denominata da alcuni autori e rispetto ad alcuni progetti e interventi prima che, nel 2009, dall’“alto” e per esigenze di uniformità terminologica (e di differenziazione dai corsi accademici), fosse aggettivata “interculturale”, non senza ambiguità e resistenze, in quella che fu, come abbiamo visto, l’ultima stagione di grande attenzione istituzionale verso la mediazione e i mediatori. Si è così abbandonato ogni riferimento all’attività di facilitazione linguistica e della comunicazione del mediatore, importante non solo perché le “lingue” sono centrali nell’attività di mediazione (di norma il problema linguistico c’è), ma perché è anche nell’interazione linguistica (verbale e non verbale) che si costruiscono “ponti”, si favoriscono comprensione e relazione tra le parti, in definitiva si contribuisce alla costruzione di un dialogo interculturale³⁸. È vero, semmai, che le pratiche prevalenti di lavoro

³⁷ FUMAGALLI M., 2006, *Se le radici sono deboli. Mediazione interculturale in ambito sociale*, in Luatti L. (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, cit., p. 158.

³⁸ Per la verità, l’espressione “mediatore interculturale” è ben lungi dall’aver soppiantato quella ricca gamma di denominazioni con cui, fin dagli albori, sono stati chiamati la mediazione e i me-

mediato, come mostra la nuova ricerca regionale emiliano-romagnola, si situano in contesti formali, in luoghi “protetti”, tra le quattro mura (scuola, ospedale, questura, residenze per minori...), tra scrivanie, banconi e sportelli più o meno “rassicuranti”, rispetto a una professione che da sempre convive con incertezze, precarietà, scarso riconoscimento.

Nondimeno, se accogliamo il titolo programmatico di questa sessione nel suo potenziale innovativo, non vi sono dubbi sulla tipologia dei contesti dove la “mediazione sociale” dovrebbe dispiegarsi, quali connotati potrebbe assumere e a quali finalità dovrebbe essere indirizzata. La locuzione “mediazione sociale” mi porta a situare l'intervento del mediatore interculturale fuori dalle quattro mura, ossia tra servizi e spazi urbani, all'aperto, nei luoghi di prossimità, nelle strade, nelle piazze, nei luoghi di varia natura e configurazione, periferie umane e sociali, dove agisce un sistema complesso di relazioni, spesso fatto di rabbia, dolore, degrado, ma anche di auto-mutuo-aiuto e solidarietà. Universi quasi sempre complessi, articolati e di difficile lettura dove tutto si intreccia e appare rarefatto, dove spesso le domande sono confuse o sovrapposte, dove è complicato separare il bianco dal nero perché a prevalere è il grigio, l'ambiguità, il continuo passaggio nei comportamenti e nelle relazioni tra disponibilità e rifiuto. Sono questi i luoghi dove con maggiore frequenza vivono le componenti più fragili della popolazione migrante. Sono i luoghi dove si incontrano con più facilità i migranti e le migranti che si trovano a vivere problemi di dipendenza da sostanze stupefacenti o da abuso di alcol, i senza fissa dimora, gli uomini e le donne coinvolte nei circuiti di prostituzione, i minori soli non accompagnati, coloro che sono caduti nell'irregolarità. Le pregevoli esperienze realizzate da tempo a Venezia, Napoli, Torino e in altre città italiane vedono il mediatore interculturale a fianco dell'educatore di strada, inserito nell'unità di strada, nei servizi a bassa soglia e di riduzione del danno, nelle équipes delle unità mobili come operatore “di prossimità”³⁹. Per un

diatori. Alla mediazione culturale, linguistica-culturale, socio-culturale e così via fanno riferimento tutt'oggi certi corsi di formazione e seminari, certa pubblicistica e normativa regionale e locale. Gli stessi mediatori e mediatrici continuano a definirsi “linguistici e culturali”, per non rinunciare all'aspetto della lingua considerato centrale-identitario al proprio agire. Questa confusione terminologica «riflette la pluralità di posizioni che hanno caratterizzato la riflessione sulla mediazione in Italia e la sua diffusione nei contesti istituzionali» (cfr. QUASSOLI F., COLOMBO M., 2012, *Professione mediatore: alcune considerazioni sulla mediazione linguistico-culturale*, in “Mondi migranti”, 1, p. 70).

³⁹ MORNIROLI A. (a cura di), 2010, *Vite clandestine. Frammenti, racconti ed altro sulla prostituzione e la tratta di esseri umani in provincia di Napoli*, Gesco, Napoli.

altro verso, ma in continuità con quanto testé accennato, e come dimostrano alcune esperienze progettuali realizzate in passato (a Padova, Firenze, Torino...)⁴⁰, l'intervento di figure di mediazione e dei mediatori in particolare, proprio per il loro robusto bagaglio di esperienze maturato tra i servizi e per il loro sguardo pluriculturale – opportunamente arricchito da altre competenze e saperi – assume pregnanza e spendibilità nei quartieri e nelle aree cittadine a forte compresenza di migranti e autoctoni, dove la crescente difficoltà di interazione tra individui di culture, lingue e religioni diverse produce incomprensioni e microconflittualità che spesso degenerano, soprattutto nei contesti maggiormente problematici, in pratiche di esclusione e tensioni forti. In questi casi i mediatori si rivelano risorse professionali indispensabili per fluidificare la comunicazione e per offrire differenti chiavi interpretative rispetto alle specificità di contesti socio-culturali complessi, per comprendere i sistemi di relazione e di comunicazione, per formulare possibili strategie di intervento miranti ad affrontare l'impatto che la presenza dei migranti, in alcune situazioni, ha sulle sensibilità e sulle paure degli autoctoni “da più generazioni”. Insomma, l'intervento di figure di mediazione può rendere più efficace ed efficiente il funzionamento dei sistemi organizzativi e la convivenza e la coesione nei territori. A questi compiti e impieghi del mediatore interculturale faceva riferimento il menzionato documento dell'ONC-CNEL dell'ottobre 2009 che tra i nuovi ambiti di intervento della mediazione inseriva la questione islamica e dei luoghi di culto, la convivenza nei quartieri – soprattutto nei territori con maggiore presenza di migranti – e le seconde generazioni. Un richiamo al ruolo strategico che la mediazione assume nei percorsi di rigenerazione urbana, nelle

⁴⁰ Ricordo il “facilitatore culturale” nell'esperienza del Comune di Padova che ha previsto l'affiancamento di mediatori ai vigili urbani, quali figure di contatto e mediazione socio-culturale su strada tra la polizia municipale e le comunità straniere (su cui vedi ROMANIA V., ZAMPERINI A., 2010, *La città interculturale. Politiche di comunità e strategie di convivenza a Padova*, Franco Angeli, Milano), oppure l'“Ausiliare di mediazione”, nell'iniziativa del Comune di Firenze che nel 2008 ha previsto l'impiego di mediatori culturali (donne e uomini provenienti da Senegal e Marocco) sui bus della linea urbana, con il compito di affiancare i controllori e contemporaneamente di svolgere funzioni di mediazione sociale e di informazione (cfr. progetto “Una nuova integrazione-Ausiliari Mediatori culturali e Verificatori sui bus”, e vari articoli *Gli angeli neri salgono sul bus, Angeli neri sul bus: bilancio positivo e Una nuova integrazione* in www.ataf.net). In argomento, vedi CONSORTI P., VALDAMBRINI A. (a cura di), 2009, *Gestire i conflitti interculturali ed interreligiosi. Approcci a confronto*, Plus Pisa University Press, Pisa; ESPOSITO M., VEZZADINI S. (a cura di), 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milano; LAZZARINI G., STOBBIONE T. (a cura di), 2017, *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione della diversità*, Franco Angeli, Milano.

sue molteplici forme di mediazione dei conflitti, dove i mediatori interculturali possono svolgere un ruolo di informazione e un ruolo di interpretariato e di affiancamento del mediatore sociale. Anche la recente normativa regionale, per lo più incentrata (storicamente) su un impiego dei mediatori nei servizi, prevede, tra le finalità del dispositivo di mediazione interculturale, anche «la promozione di azioni a sostegno alla mediazione sociale [...] e l'individuazione di opportunità e percorsi ad hoc per la prevenzione e il superamento dei conflitti» (D.G.R. Marche n. 129/2016). D'altronde, il “servizio di mediazione interculturale” e il “servizio di mediazione sociale” sono funzionalmente contigui nell’“Atlante del Lavoro” tenuto dall’Istituto Nazionale per l’Analisi delle Politiche Pubbliche-INAPP (già ISFOL fino al 2016): il profilo del primo è specifico alla mediazione nei servizi con utenti migranti così come la conosciamo da decenni, mentre il profilo del secondo riguarda un tipo di lavoro mediato collocato nei contesti all’aperto e per le finalità di cui stiamo discorrendo in questo paragrafo. I due profili, va osservato, non sono inseriti nel “Repertorio delle professioni regolamentate” (sezione dell’“Atlante e professioni”) che raccoglie le *attività professionali riconosciute*, per le quali accesso ed esercizio sono normati a livello nazionale e vincolati, per legge, al possesso di determinati titoli, certificati e abilitazioni⁴¹.

Altre forme e modalità di impiego di specifiche figure di mediazione sociale abitano spazi interni (ai servizi) e luoghi urbani o informali, e nella concretezza delle pratiche sono state agite proprio da coloro che possedevano un bagaglio formativo ed esperienziale costruito nella mediazione con utenti migranti. In questi casi il servizio si avvale di una figura di prossimità non solo per rispondere a difficoltà di tipo comunicativo, ma per “agganciare” e raggiungere gruppi di utenti stranieri che ordinariamente non accedono alle strutture, vuoi per mancanza di conoscenza, vuoi per diffidenza e paura, vuoi per scarsa cultura della prevenzione. Figure di mediazione in veste di tessitrici di legami e *link agent* – che agganciano, accompagnano, orientano, informano, motivano, promuovono l’acquisizione dell’autonomia degli allievi – sono state sperimentate in alcuni progetti finalizzati a promuovere una partecipazione continuativa ai corsi di italiano e di formazione di pubblici stranieri particolarmente difficili. Si pensi, tuttavia, all’esperienza realizzata in alcuni territori nazionali finalizzata alla sperimentazione

⁴¹ “Servizio di mediazione interculturale” ADA.19.02.12 (ex ADA.22.216.690) e “Servizio di mediazione sociale” ADA.19.02.13 (ex ADA.22.216.691). Per l’Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni, vedi <https://atlantelavoro.inapp.org>.

della figura delle “Educatrici/Educatori di salute di comunità” (Esc) mutuata, con adattamenti, dall’esperienza britannica promossa dalla dottoressa Lai Fong Chiu⁴². Esc è un adulto (uomo o donna) di origine straniera che svolge ruoli e funzioni di “mediazione” in stretto contatto e secondo forme di collaborazione condivise e monitorate con i servizi e gli operatori sanitari; avvicina, accompagna, promuove la partecipazione e l’accesso ai servizi sanitari dei propri connazionali dentro e fuori la struttura, raggiungendo gli utenti a domicilio, nei quartieri, nei luoghi di ritrovo, in occasione di festività e ricorrenze, là dove gli operatori delle Asl, da soli, non arrivano; opera attraverso la metodologia della *peer education* e attraverso un’azione di *empowerment comunitario* finalizzato all’adozione di comportamenti di promozione della salute e di corretti stili di vita o al conseguimento di un obiettivo sanitario specifico rispetto al quale si evidenzia una problematicità di un gruppo nazionale specifico (che non accede alla struttura) e del servizio medesimo che non riesce ad “agganciare” gli o le utenti del gruppo medesimo. Nelle varie esperienze realizzate in Italia si è fatto ricorso alla Esc per prevenire il ricorso all’interruzione volontaria di gravidanza (Ivg) particolarmente elevato nelle giovani donne di alcune nazionalità dell’Europa dell’Est, oppure per diffondere una cultura della prevenzione rispetto all’uso/abuso di alcol, o promuovere la partecipazione agli screening sanitari (pap test) rispetto a quei gruppi nazionali che presentano livelli di adesione molto bassi, o in ambito della salute mentale.

Ecco dunque da questi rapidi e parziali cenni, da queste esemplificazioni ed esperienze, che l’eterogeneo ambito d’azione della “mediazione sociale” assume aspetti e connotati che inevitabilmente rinviano ora a un lavoro mediato “di prossimità”, ora alla “mediazione dei conflitti”, ora a una sorta di “mediazione tra pari”, ossia a un lavoro di tessitura e manutenzione di legami dentro e fuori i servizi⁴³. Questa mediazione sociale “complessa” richiede un approfondimento degli aspetti formativi, deontologici e operativi che sono a essa peculiari, e che la differenziano dalla mediazione interculturale così come è prevalentemente cono-

⁴² Ricordo i progetti realizzati in Toscana (Progetto “Artemis”, 2006) dall’Ausl di Cesena nel 2006, e più recentemente dal Centro Salute Globale Toscana (Progetto “Escapes. Educatori alla Salute di Comunità per l’accesso appropriato ed equo ai servizi sanitari”, 2016), su cui vedi la pubblicazione finale dal titolo omonimo <http://www.centrosaluteglobale.eu/progetti-corsi/escapes>. Una rapida ricerca sul web consente di scaricare i materiali realizzate nelle altre esperienze qui menzionate.

⁴³ Una riflessione sui rapporti tra mediazione dei conflitti, mediazione interculturale e mediazione linguistica è proposta da BARALDI C., 2015, *I fondamenti sociologici della mediazione*, in “Rassegna Italiana di Sociologia”, 2, pp. 205-232.

sciuta e agita. Non è qui possibile entrare nel merito delle specificità delle figure di mediazione sociale sopra menzionate, bastino queste poche esemplificazioni. In primo luogo, nella mediazione sociale “di prossimità” determinante è il ruolo del mediatore nel contatto e nell’aggancio della componente migrante che vive e abita i luoghi e gli spazi urbani, il che «significa sapere che si va a casa di altri e che per questo occorre chiedere permesso, avere la sensibilità di domandare “scusa ti posso disturbare?”»⁴⁴. Come negli interventi di strada e più in generale in tutti i servizi e i presidi a bassa soglia, il mediatore sociale non può avere un ruolo per così dire neutro, terzo, imparziale, ovvero sostanzialmente centrato sulla facilitazione della relazione servizio/destinatario, ma è importante sottolineare “lo stare dalla loro parte”, dalla parte dell’utente, ed essere capaci di offrire da subito soluzioni e opportunità, magari piccole e piccolissime, ma altrettanto immediatamente accessibili e raggiungibili. Se nei servizi tradizionali l’incontro avviene di solito all’interno di un contesto caratterizzato da poteri impari, asimmetrici e diseguali, nel lavoro mediato di prossimità non c’è struttura, non ci sono cornici e presidi, ma solo l’operatore/mediatore con il suo corpo, le sue competenze, la sua abilità a entrare in relazione. Per queste e altre peculiari ragioni a questo ambito di intervento, la formazione dei mediatori e delle mediatrici interculturali e sociali deve improntarsi alla multidisciplinarietà (dove i saperi antropologici e religiosi hanno particolare rilievo), affinché possano riconoscere i diversi aspetti del disagio e della marginalità; deve potenziare la capacità di lettura della strada e dei suoi linguaggi, sperimentandosi direttamente sul contesto; deve rafforzare la capacità di lavorare in équipe multiprofessionali e le capacità di osservazione, di ascolto e di gestione di situazioni in cui forte può essere la dimensione emotiva delle persone coinvolte.

4. Mediazione, integrazione, sviluppo: nota conclusiva

Un ricco bagaglio di teorie, pratiche, progetti ed esperienze è maturato in trent’anni di mediazione interculturale, in stretta connessione con i mutamenti intercorsi nel fenomeno migratorio. Malgrado la forte mobilità occupazionale che connota la professione, nei servizi di mediazione vi sono oggi donne e uomini con

⁴⁴ PINTO M., MORNIROLI A., 2011, *Il mediatore nei luoghi di prossimità e nel lavoro di strada*, in Luatti L., *Mediatori atleti dell’incontro*, cit., p. 145.

oltre vent'anni di esperienza, che hanno attraversato le differenti e altalenanti stagioni di questo dispositivo. «Precari, mal pagati, costretti a formarsi di continuo, soggetti a un fortissimo *turn-over* [i mediatori e le mediatrici] hanno sempre abitato una professione debole nella quale le competenze richieste quand'anche maturate in lunghi percorsi formativi, non trovano adeguato riconoscimento professionale e retributivo», osservava quindici anni fa Tarozzi, con parole che mantengono purtroppo tutta la loro attualità⁴⁵. “Deboli” sono tutte le professioni dell’area, composita e stratificata, della mediazione, in quanto “serventi” altre professioni, cioè al “servizio” e utili per altre funzioni sociali ed educative. L’azione del mediatore sembra poco tangibile e non facilmente valutabile, poiché sempre funzionale al successo di un’altra azione (di cura, all’insegnamento, all’orientamento al lavoro, alla sicurezza pubblica...). La mediazione è un “servizio nel servizio” che, per uscire dall’invisibilità in cui pare inesorabilmente confinata e per legittimarsi agli occhi dei partecipanti e delle istituzioni, necessita di una metodologia chiara e solida, capace di guidare l’azione con efficacia e con effetti potenziali di cambiamento. Tende, dunque, a essere sottovalutata, forse poco compresa, talvolta “tollerata”. Per questa sua “fragile” posizione il mediatore risente di uno scarso riconoscimento pubblico rispetto alle altre figure con cui si trova a condividere gli spazi fisici e relazionali sul lavoro. Oggi però i mediatori e le mediatrici reclamano una rinnovata attenzione, un maggiore riconoscimento istituzionale, e riprendere così quel cammino di sviluppo professionale che si è perduto nei lunghi anni trascorsi. Il lavoro silenzioso nei servizi, nel sistema di accoglienza e, da ultimo, il contributo straordinario fornito in questi mesi di pandemia da Covid-19 (in ambito scolastico e sanitario *in primis*) deve uscire dall’invisibilità e dal silenzio. Ma un rilancio della mediazione interculturale deve partire da una duplice consapevolezza. Non potrà esserci rilancio del dispositivo senza una reale ripresa delle politiche di integrazione in Italia, ferme da oltre un dodicennio (a tanto risalgono anche gli ultimi documenti istituzionali sull’assunto mediatorio). Come recita il titolo di questo convegno che sembra riprendere la formulazione del documento CNEL-ONC del 2000 (poi ribadito nel 2009), la mediazione interculturale è strumento («dimensione costante», scriveva il CNEL) delle politiche di inclusione.

⁴⁵ TAROZZI M., 2006, *Mediatori a scuola, dieci anni dopo*, in Luatti L. (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale*, cit., p. 136. La precarietà è l’altra faccia della discontinuità: GRECO M., 2018, *Dinamiche, possibilità e problematiche della mediazione interculturale. Le esperienze dei consultori nelle città di Pisa e Napoli*, in “EtnoAntropologia”, 6, 2 (online).

E se le politiche di integrazione stentano, anche lo strumento della mediazione ne risulta depotenziato, abbandonato a se stesso senza un quadro di riferimento e di senso. Ma un rilancio delle politiche di integrazione necessita di volontà politica sostenuta da risorse economiche, e le risorse richiedono crescita e sviluppo del Paese. Il tema della coesione sociale e territoriale e dell'integrazione, quale fattore di sviluppo delle comunità locali, deve tornare ad abitare l'agenda politica nazionale e a formare il contenuto di un grande progetto capace di intercettare le risorse che arriveranno per la ricostruzione post-pandemia. Il futuro della mediazione si colloca in questo quadro più generale. L'esperienza trentennale insegna inoltre che un rilancio della mediazione interculturale passa necessariamente da una mobilitazione "dal basso", alimentata da idee e proposte, dei mediatori e delle mediatrici chiamati a riprendere la parola sui temi dell'integrazione e il loro futuro professionale.

Paolo Lazzaretti

Responsabile della gestione sociale di ACER Modena

L'edilizia residenziale pubblica (in seguito e.r.p.), sia come modalità di erogazione di un servizio fondamentale, come quello della casa, sia per le caratteristiche dell'utenza, pur rappresentando una "sintesi" della realtà sociale italiana si caratterizza anche come un universo specifico. Nella realtà della nostra regione l'e.r.p. – il patrimonio immobiliare è di proprietà dei Comuni – è in gestione alle Azienda Casa Emilia Romagna, che altro non sono che la trasformazione degli originari Istituti Autonomi per le Case Popolari.

L'elemento fondamentale è dato proprio dalla casa – un bene primario – che come tale definisce una fruizione che ovviamente non è comparabile a nessun'altra fruizione di servizi. Questo innanzitutto comporta, dal momento dell'assegnazione in poi, da quando il cittadino dispone concretamente dell'alloggio, che qualunque operatore debba incontrare un utente entri, letteralmente, in un territorio che è caratterizzato dalla storia, dalle abitudini, dagli affetti e dalla cultura dell'utente stesso.

Gli utenti dell'e.r.p. – è abbastanza scontato – appartengono a quella fascia di popolazione economicamente più fragile, spesso perché culturalmente meno attrezzata e/o con scarse o inesistenti reti familiari. Questo a prescindere dal fatto che le origini siano italiane o di un altro paese.

Per quanto sopra la mediazione sociale nell'e.r.p. è un'azione che viene rivolta ai soggetti più fragili o in difficoltà, a prescindere dalle proprie origini; anzi possiamo dire che, nonostante la presenza di famiglie di origine straniera sia sostanzialmente corrispondente, in termini percentuali, alla situazione generale a livello nazionale, nell'e.r.p. di solito prevale l'interessamento di utenti italiani, seppur con differenziazioni territoriali.

Devo evidenziare che mediazione sociale non è necessariamente gestione di conflitti. Si possono anche avere situazioni in cui, per le caratteristiche o le difficoltà degli utenti, si generano conflitti all'interno dei contesti abitativi, ma non è un elemento esclusivo o prevalente. Molto spesso si affrontano anche situazioni di "difficoltà" nella relazione tra utente e Azienda. Per questo da qualche tempo all'interno delle Aziende, la mediazione sociale viene definita come gestione sociale.

L'impegno di base nelle attività di mediazione sociale è orientato innanzitutto a mettere in valore e facilitare l'espressione delle risorse proprie dei soggetti a cui

si presta questo servizio. Da questo emerge il fatto che la mediazione ha inevitabilmente dei limiti insiti nelle caratteristiche delle problematiche affrontate, ma anche nelle caratteristiche dell'utente e delle dinamiche aziendali. Mediare non è comunque un'azione a senso unico in cui l'obiettivo è quello di ottenere un'omologazione a un modello comportamentale prefissato, anche laddove è indispensabile che certe pratiche siano rispettate, nell'unico modo che si sa essere efficace. Per dare un esempio, se si vuole evitare la formazione di muffe da condensa si deve per forza arieggiare gli ambienti in modo corretto; è chiaro che comprendere l'influenza del clima dell'Emilia-Romagna sulle modalità di gestione di un alloggio non è per niente facile o automatico...

Le modalità in cui si sono strutturate le Aziende della nostra regione per poter esprimere azioni di mediazione sociale sono diverse. In alcune Aziende ci sono dipendenti che ricoprono il ruolo di mediatore sociale, in altre c'è un affidamento a cooperative sociali che operano in stretta collaborazione con referenti interni. L'elemento fondamentale resta in ogni caso la formazione degli operatori. Formazione che deve essere sviluppata sia in termini di aggiornamento professionale che di sviluppo delle caratteristiche e dei talenti individuali dell'operatore. La formazione si orienta perciò a favorire la "flessibilità" culturale degli operatori che consenta loro di comprendere nel modo migliore le necessità insite nelle situazioni che si vanno ad affrontare. Deve però rimanere la considerazione, nella programmazione di attività formative rivolte ai mediatori, di azioni destinate a sostenere la "robustezza emotiva" degli operatori per evitare fenomeni di *burn out*. Esperienze passate è auspicabile che abbiano periodicamente delle rivisitazioni.

Qui si apre anche un fronte importante di riflessione, che posso solamente sfiorare, che riguarda la struttura organizzativa delle Aziende: coltivare la mediazione come approccio privilegiato nelle relazioni con l'utenza, a prescindere da quale sia la "mission" di ogni singolo ufficio o servizio, e prevedere azioni da parte del mediatore anche all'interno, con i colleghi, è una strategia che rimane spesso solo annunciata e pochissimo praticata, ma sarebbe fondamentale per facilitare la soluzione di molte dinamiche fondate sul pregiudizio, purtroppo spesso presenti.

Nell'affrontare dinamiche di mediazione con utenti di origine non italiana, almeno nell'esperienza modenese, in casi in cui la distanza culturale sia evidentemente importante o vi siano forti difficoltà nella comprensione linguistica, si attivano collaborazioni con cooperative sociali che hanno tra i loro collaboratori mediatori linguistico-culturali di varie etnie. Per diversi anni ACER Modena ha avuto anche la presenza in sede di due mediatrici (una marocchina e una ghanese)

durante gli orari di ricevimento pubblico. Seppur scontato mi sento di ribadire il fatto che il “fare rete”, tra tutti i soggetti attuatori di politiche rivolte alla persona, è assolutamente fondamentale ed è un impegno che dovrebbe trovare costanza e determinazione a qualsiasi livello decisionale e operativo.

In alcuni degli interventi che ho ascoltato, si è fatto riferimento, per vari aspetti, ai “dati”, cioè quegli elementi di conoscenza a cui un mediatore può accedere preventivamente per sapere adeguatamente impostare il proprio intervento. Credo che partire dai “dati” sia indispensabile, ma sono assolutamente convinto che grande debba essere l’attenzione del mediatore a evitare che questi non si trasformino in stereotipi che inducono poi una pericolosa standardizzazione degli interventi. Non si può mai dimenticare che la mediazione è indispensabilmente un incontro con persone e, si sa, ognuna è diversa dall’altra, e in quanto tale ognuna richiede e merita una adeguata considerazione. Infine, mi preme ricordare che il mediatore non è una figura professionale “da ufficio”, ma un professionista che sa come entrare (letteralmente) in territori (la casa ovviamente nel caso dell’e.r.p.) altrui con rispetto ed empatia per offrire la propria competenza a trovare quelle soluzioni che: “se non ci sono si potranno inventare”!

1. L'esperienza durante lo stato di emergenza sanitaria in Emilia-Romagna

Cosa ha significato per i servizi alla persona e per i servizi di mediazione linguistico culturale affrontare la situazione di emergenza sanitaria? I servizi sono stati costretti a ripensare sé stessi, in un tempo breve e con gli strumenti tecnologici a disposizione; è risultata evidente la difficoltà di gestione della presa in carico a distanza, soprattutto nell'ambito dei servizi alla persona. I limiti imposti dalla legge hanno messo gli enti pubblici e il terzo settore davanti a un aut aut: riprogettare e ricalibrare gli interventi o interromperne l'erogazione, aumentando la marginalizzazione di categorie già di per sé marginalizzate.

Il grande sforzo degli attori pubblici e privati, combinato alla possibilità di accedere a strumenti tecnologici che – per quanto non perfetti – sono stati in grado di adattarsi rapidamente alla situazione, ha permesso di mettere in atto una serie di azioni che non solo hanno consentito di erogare i servizi in situazioni di emergenza, ma che ci offrono una base di partenza per una riflessione più ampia.

Entrando nel vivo del discorso mi piacerebbe esaminare brevemente come si è modificata la mediazione linguistico culturale in ambito scolastico, sanitario e nei servizi sociali.

Il minimo comune denominatore è stato l'utilizzo di piattaforme quali *Meet*, *Zoom*, *Whatsapp*, o la più semplice telefonata, con effetti diversi in ogni ambito specifico di azione.

All'interno del sistema scuola l'utilizzo di strumentazioni tecnologiche ha sicuramente messo in evidenza le disparità economiche e di classe soprattutto riguardo alla didattica a distanza. La figura del mediatore è però stata fondamentale per tenere agganciati almeno in parte gli alunni alla classe, un filo rosso che lega il singolo alla comunità e che ha contribuito a ridurre – ove possibile – il divario citato, agevolando e facilitando l'accesso ai sistemi informatici e di conseguenza alla didattica a distanza, lavorando in sinergia con i facilitatori L2 e gli insegnanti. La possibilità di confronto con il mediatore al di fuori del contesto scolastico ha inoltre, in alcuni casi, attutito il timore nei confronti dell'istituzione, consentendo l'emersione di problematiche e istanze non necessariamente legate alla situazione di emergenza in atto. A soffrirne è stato il lavoro con i ragazzi all'interno del

contesto classe, difficile da implementare in un momento, come quello vissuto in marzo, di sperimentazione della attività di didattica a distanza.

Nel contesto dei servizi sanitari, ospedali e Aziende USL, dato anche il loro ruolo centrale nella gestione dell'emergenza, non è stato possibile sperimentare forme di mediazione che andassero oltre la mediazione telefonica, vista anche la particolarità del contesto e del momento.

Da un lato, sicuramente questo tipo di attivazione ha permesso una più rapida risposta alle richieste, eliminando i limiti imposti dallo spostamento sui territori, dall'altro, però, si è rivelata insufficiente in relazione a determinati tipi di intervento o di categorie. Basti pensare all'interpretariato *LIS - Lingua Italiana dei Segni*. Vista la particolarità del momento, a mio avviso, il servizio di mediazione linguistico culturale avrebbe dovuto avere un ruolo centrale, soprattutto nell'ambito degli *ospedali Covid*. È stata data precedenza all'emergenza e alla risoluzione del problema, questo ha portato a un'attivazione a spot, senza dietro un progetto di intervento. Questo ha sgretolato l'idea teorica che sta dietro al singolo intervento, spogliandolo del suo significato e spesso riducendolo a mera attività di interpretariato. L'immediatezza dell'intervento telefonico ha quindi come suo contraltare la percezione che non si tratti di un intervento professionale vero e proprio. In un contesto come quello dell'Emilia-Romagna, dove sono state previste strutture dedicate alle degenze *Covid*, bisognerebbe immaginare degli interventi di mediazione strutturati, in cui il supporto linguistico costituisca una minima parte, andando invece a lavorare sui profili culturali, anche relativi al vissuto della malattia, della situazione di isolamento e confinamento, non solo fisico, vissuta dal cittadino straniero.

Interessante è stato il ruolo rivestito dai mediatori linguistico culturali all'interno dei servizi sociali e comunali, soprattutto in relazione alla lotta alle nuove povertà. Si è reso evidente come, all'interno di interventi programmati dagli assistenti sociali, dopo un primo momento di assestamento è stato più facile predisporre un *setting* che consentisse l'utilizzo di piattaforme di videoconferenza e come questi interventi, fatti salvi alcuni casi di particolare delicatezza, quali l'apertura di tutele per minori stranieri non accompagnati, si siano rivelati efficaci.

Fondamentale è stato inoltre il ruolo del mediatore nel processo di erogazione dei contributi economici messi a disposizione dal Governo per supportare i cosiddetti "nuovi poveri". Il mediatore è stato parte attiva non solo nella fase di informativa nei confronti della cittadinanza straniera, ma anche e soprattutto nella fase di intervista e individuazione degli aventi diritto.

2. Conclusioni

Il periodo di lockdown è stato un banco di prova che ci ha dimostrato che una mediazione a distanza è possibile, ma che ci ha posto davanti a nuove sfide e interrogativi:

- necessità di lavorare sulle tecnologie, sulle resistenze esercitate da operatori e utenti;
- necessità di riconoscimento della struttura organizzativa e di pensiero che sta dietro gli interventi di mediazione, sia a livello di sistema, sia, e a maggior ragione, nell'organizzazione di interventi a distanza.

Katya Lucà

Delegata del Sindaco per l'Immigrazione, Comune di Parma

Il mio intervento vuole evidenziare come le collaborazioni e gli strumenti digitali agiti dal basso dentro al progetto FAMI CASP-ER II hanno permesso di superare e gestire aspetti critici durante la fase acuta della pandemia, così da favorire l'inclusione sociale e la partecipazione dei cittadini stranieri e creare connessioni con le altre azioni di progetto. In particolare in questo caso ci concentriamo nell'ambito dell'Azione 4 del progetto, il cui obiettivo è quello di valorizzare il ruolo delle associazioni di cittadini stranieri e la promozione di percorsi di partecipazione e cittadinanza attiva presso i cittadini con un background migratorio.

Nel contesto del Comune di Parma, dopo un'opportuna valutazione con la cabina di regia che si è costituita per il progetto, abbiamo circoscritto il nostro ambito d'intervento in uno specifico quartiere della città con un'alta densità demografica straniera e con altre caratteristiche di vulnerabilità, non necessariamente legate all'immigrazione.

Insieme alla rete sono stati definiti gli obiettivi di lavoro e tra questi vi era l'esigenza di mettere in connessione le risorse esistenti nel quartiere, realizzando in una prima fase una mappatura che rappresentasse l'esistente, compresi i talenti e le risorse che gli abitanti del quartiere potevano mettere a disposizione o di cui potevano fruire. In seguito, attraverso un sistema di QR code, realizzando un quartiere "parlante". Quindi il tema del digitale è stato introdotto in tempi non sospetti, quando nessuno di noi si aspettava di dover affrontare una pandemia e dover quindi ridefinire se stessi nel modo di lavorare, di vivere la propria quotidianità e partecipare al contesto sociale in termini di cittadinanza attiva.

Con l'avvento dell'emergenza sanitaria da Covid-19, com'è fisiologico che sia, il progetto ha conosciuto una fase di arresto e pian piano abbiamo dovuto ricalibrare le attività che avevamo previsto di portare avanti. In particolare, abbiamo avviato una serie di incontri in digitale con le associazioni e i cittadini della rete CASP-ER, con lo scopo di rintracciare spazi di azione possibile e fornire elementi di alfabetizzazione digitale necessari all'obiettivo di realizzare o continuare i percorsi partecipativi delle associazioni.

Possiamo dire che niente come la pandemia ha messo in luce come la competenza digitale debba configurarsi come elemento centrale per costruire cit-

tadinanza attiva. E come i cittadini debbano poter agire le loro competenze, in modo integrato e complementare, tanto nella dimensione analogica che in quella digitale.

In maniera ancora molto acerba era questo l'obiettivo che ha guidato le attività di progetto nella fase del primo lockdown.

Grazie ad alcuni partecipanti della rete, e in particolare alla collaborazione con un sociologo ed esperto di e-learning presso l'Università degli Studi di Parma che ha preso parte alla rete in qualità di abitante del quartiere, abbiamo effettuato una serie di incontri conoscitivi e formativi e realizzato tutorial utili a spiegare come utilizzare e connettere alcuni strumenti digitali che consentissero di svolgere riunioni, fare sondaggi e prendere decisioni, calendarizzare gli appuntamenti.

Nel proseguire con gli incontri la rete si è allargata fino a includere tante altre realtà, come per esempio la rete dei "laboratori compiti", in crisi perché non sapeva più come rispondere alle esigenze delle famiglie rispetto al supporto alla didattica per i loro figli. Si tratta in particolare di famiglie straniere, spesso in difficoltà nel dialogo con la scuola, con scarse competenze nella lingua italiana e scarse possibilità socio-economiche.

Il ciclo di incontri che abbiamo effettuato con la rete di volontari dei "laboratori compiti" ha permesso una ripartenza delle attività associative e quindi ha consentito ai volontari di esercitare una funzione di prossimità e di supporto alle famiglie del territorio in una fase drammatica come quella sperimentata durante la prima fase di chiusura.

Questo tipo di intervento, di formazione dal basso e scambio di competenze, si è replicato con altre realtà che partecipano attivamente nel contesto locale, fino a coinvolgere uno dei partner territoriali della Regione Emilia-Romagna impegnato sull'Azione 2 del progetto, finalizzata a facilitare e qualificare l'accesso dei cittadini stranieri al sistema integrato dei servizi territoriali (sportelli sociali, centri per l'impiego, servizi socio-sanitari dell'AUSL, sportelli tematici specialistici, anagrafi, servizi sociali, ecc.) anche attraverso interventi informativi, di orientamento, accompagnamento legale e ai servizi, con particolare riferimento ad alcuni profili potenzialmente più fragili e vulnerabili, anche attraverso attività di mediazione e interventi educativi.

In particolare la connessione prodotta ha permesso di approfondire il panorama e le potenzialità degli strumenti digitali per ripristinare le attività di segretariato sociale e continuare, seppur a distanza, a portare avanti gli interventi di sostegno alla convivenza e al benessere abitativo in favore di cittadini e famiglie

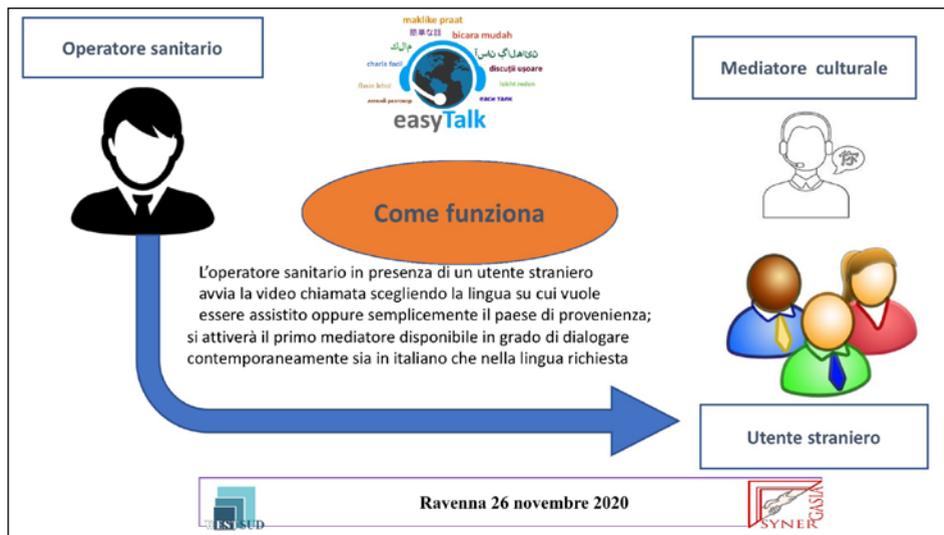
immigrate che vivono negli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP), come previsto dal progetto.

Infine il Comune di Parma ha avviato un'interlocuzione con il progetto "Pane & Internet" dedicato a favorire lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini al fine di garantire una piena cittadinanza digitale. Grazie all'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale abbiamo prodotto dei questionari per rilevare le esigenze formative per il digitale delle associazioni presenti a Parma, italiane e straniere indistintamente. Più di 60 associazioni hanno risposto al questionario e il 20% di esse era migrante. Ora che abbiamo potuto identificare i bisogni prevediamo per gennaio di avviare i percorsi di formazioni su specifiche tematiche rispondenti alle necessità esplicitate dalle associazioni.

Concludo dicendo che quanto descritto sinora è un primissimo passo verso una maggiore diffusione delle competenze digitali e la costruzione e sperimentazione di nuove forme di partecipazione attraverso l'uso di strumenti digitali. Tutto ciò è stato possibile grazie a una proficua collaborazione dal basso tentando di valorizzare le risorse e le competenze presenti nella rete di progetto, seguendo il metodo del Community Lab che prevede che la risposta ai bisogni della comunità sia stata fornita in modo partecipativo da operatori, cittadini, volontari.

Se finora abbiamo inteso la mediazione come una funzione che si esplica tra persone, da adesso sarà necessario pensare alla mediazione come attività che ci avvicina agli artefatti del nostro tempo.

Progressivamente e costantemente la dimensione analogica e quella digitale si stanno fondendo e si influenzano reciprocamente. In questo scenario assume un valore prioritario mettere i cittadini nella condizione di agire sempre nuove competenze per rispondere in modo efficace alle sfide del nostro tempo.





- In ambito sanitario è stato sperimentato presso gli ospedali dei Colli di Napoli ed alcune strutture sociosanitarie di Reggio Emilia



- Easy Talk è :
 - - multilingue
 - - in grado di registrare e riprodurre su file la conversazione
 - - in grado di fornire report periodici sulle conversazioni





CHI SIAMO

Synergasia nasce nel 2010 ad opera del suo attuale Presidente e direttore Jamil Awan Ahamede. Siamo una cooperativa sociale onlus costituita da **soci, soci lavoratori, dipendenti e collaboratori**, che prestano la loro opera come mediatori interculturali, interpreti e traduttori, a cui si aggiungono operatori sociali, medici, psicologi, educatori, esperti di immigrazione.

Operiamo su tutto il territorio nazionale, grazie a questo team, e siamo in grado di parlare **314 lingue e dialetti, compresi idiomi rari e rarissimi**

2



Chi siamo

Le figure professionali che operano per Synergasia sono in maggioranza cittadini di origine straniera che, oltre ad avere una comprovata esperienza nelle attività di interpretariato e/o di mediazione interculturale a favore di enti e organizzazioni pubbliche e private, per la maggior parte hanno percorso **lo stesso processo di interazione degli utenti** che fruiscono del nostro servizio, avendo ben chiaro il quadro delle difficoltà di interazione socio culturale, linguistica e interculturale in Italia per un migrante.

3



Cosa facciamo

- La *mission* della Cooperativa è favorire l'**inclusione sociale dei migranti attraverso attività di accoglienza ed interazione**, con particolare riferimento alla mediazione linguistico interculturale e al sostegno in caso di situazioni di marginalità.
- La Cooperativa svolge la sua attività su tutto il territorio italiano a favore di Asl ed Ospedali, ma anche di Comuni ed Enti locali, Prefetture, Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale, Istituti scolastici ed Università.
- I servizi di mediazione culturale sono realizzati **in presenza, telefonicamente o on-line** grazie alla innovativa piattaforma web per la **mediazione interculturale in video conferenza "Easy-Talk"**.

4



Cosa facciamo presso la AUSL di Reggio Emilia

Il servizio di mediazione interculturale che svolgiamo presso la AUSL di REGGIO EMILIA è iniziato nel **2015** (6 ospedali della provincia di Reggio, tutti i servizi sanitari territoriali e due servizi sociali per minori).

- Il servizio di mediazione culturale è prestato:
 - in presenza presso 5 ospedali con mediatori in postazione fissa;
 - con presenza fissa sui servizi territoriali (ad es. consultori, centro per la salute della famiglia straniera, diabetologia, centri di vaccinazione);
 - mediante interventi programmati;
 - mediante interventi in urgenza.
- Presso l'Ospedale di S.Maria Nuova a Reggio Emilia e l'Ospedale Civile di Guastalla svolge il servizio di mediazione culturale anche in **video conferenza tramite piattaforma EasyTalk**.

La **video conferenza** può essere utilizzata potenzialmente da tutti i servizi socio - sanitari semplicemente grazie ad uno smartphone: il valore aggiunto consiste nella possibilità di mediazione in tutte lingue e dialetti rari disponibili in tutta Italia in tempo reale, dando al contempo la resa del linguaggio del corpo tramite il contatto visivo.

- Coinvolge attualmente il lavoro di **circa 40 mediatori per c.a. 16.500 ore annue** .

5

L'idea della video chiamata

Nel 2016/2017 cambiano le esigenze linguistiche e le tempistiche con cui dovervi fare fronte. I continui «sbarchi» e la corrispondente accoglienza nei CAS sul territorio di Reggio Emilia fanno aumentare esponenzialmente la richiesta di mediazione interculturale in ambito sanitario, nonché il numero di lingue parlate dai mediatori: si richiede **mediazione in presenza con carattere di urgenza anche per lingue rare e rarissime**, nuove per noi su questo territorio.

Una richiesta così diversificata ci rende sempre più consapevoli delle risorse umane all'interno della cooperativa: tantissimi mediatori e mediatrici con curricula ed esperienze di rilievo che, pur vivendo in altri territori, potrebbero costituire risorse per il nostro, offrendo non solo un ottimo servizio di mediazione ma anche contribuendo ad un prezioso confronto di crescita e miglioramento reciproco.

Si pone, però il problema delle distanze, non solo del luogo di residenza del mediatore dal luogo di lavoro ma anche tra i vari Servizi che richiedono la mediazione, a volte distanti anche 70 km uno dall'altro.

L'idea di poter attivare un servizio di mediazione in Videochiamata diventa sempre più insistente e si inizia così a svilupparla. La prima piattaforma, creata nel 2018, si appoggiava al nostro sistema informatizzato di richiesta in programmata, che tuttavia risulta troppo «macchinoso» e poco immediato. Si arriva così nell'agosto 2019 a presentare all'Asl, in collaborazione con Format e West Sud, **la piattaforma EasyTalk**.

Benefici della videochiamata

- Immediatezza della mediazione
- Lingue rare e rarissime a disposizione
- Conciliazione dei tempi di vita e di lavoro
- Maggiore stabilità lavorativa
- Sostenibilità ambientale

Criticità della videochiamata

- Difficoltà al cambiamento nella relazione triadica: ci si sente «orfani» della presenza
- Mancanza di dispositivi
- Copertura della rete
- Difficoltà nel gestire il dispositivo
- Privacy

Alcune soluzioni

- ✓ Consegnati 2 tablet agli Ospedali di Reggio Emilia e Guastalla
- ✓ Simulazioni con gli operatori sanitari
- ✓ Simulazioni con i mediatori
- ✓ Codice deontologico

Esempio: Malattie infettive presso l'Ospedale di Santa Maria Nuova

... e poi arriva il Covid 19 ...

Giulia Zoboli

Coordinatrice dell'Ufficio Mediazione dell'Area Sostegno e Integrazione Sociale, Gulliver, Coop. sociale

1. Premessa

Da meno di due anni coordino una piccola area della cooperativa sociale Gulliver (Modena) che si occupa di mediazione interculturale e che, informalmente, viene tuttora indicata col nome di “Integra”, la piccola cooperativa sociale nata nel 2001 e che nel 2011 si è fusa, appunto, con Gulliver. Difficile prescindere dalla storia di “Integra” nel preparare questo mio intervento, storia a cui ho preso parte a lungo con un ruolo di “comparsa”. In quanto tale, si è resa necessaria la raccolta di testimonianze che mi hanno dato la preziosa conferma di quanto l'intreccio tra passato e presente risulti fondamentale per poter tracciare il futuro, anche del nostro lavoro, nell'ambito della mediazione interculturale.

2. Il lavoro nei servizi

Gulliver eroga il servizio di mediazione interculturale in ambito sanitario (servizi AUSL di Modena e provincia, presso il Policlinico di Modena e l'Ospedale civile di Baggiovara), sociale (servizi sociali e centri anti violenza di alcuni distretti della provincia e presso quelli della città di Modena, grazie al bando europeo FAMI CASP-ER II) ed educativo (scuole di ogni ordine e grado della città di Modena e in alcuni territori della provincia). Nei Comuni del “Distretto ceramico” Gulliver gestisce, inoltre, gli sportelli di consulenza e assistenza rivolti ai cittadini stranieri. È possibile affermare che il servizio di mediazione interculturale si colloca a pieno titolo negli ambiti di intervento descritti in *Resources on intercultural mediation*, TIME project partnership 2016, p. 8:

- [...] Facilitation of communication, the development of a relationship of trust and the effective collaboration between professionals and migrants during administrative procedures and service provision
- Provision of information to migrants regarding administrative procedures, access to services and supportive resources, and assistance in navigating the services (accompaniment, paperwork etc.)

- Cultural brokerage, i.e. explaining the migrant's culture to the local professional and vice versa
- Advocacy under specific circumstances, i.e. acting as a power broker or supporting migrants in recognizing the violation of their rights and dignity [...].

2.1. Il lavoro nei servizi in epoca pre Covid: un breve *excursus*

Il fulcro del lavoro nei servizi è ben rappresentato dai concetti di prossimità e radicamento sul territorio, di conseguenza buona parte degli interventi di mediazione si svolgevano e si svolgono tuttora in presenza, sotto forma di ore fisse, programmate o urgenti (il discrimine tra queste ultime è dato dal preavviso con cui arriva la richiesta da parte dei servizi).

La prima incursione nel mondo della tecnologia risale al 2008-2009 con il progetto “Pronto P.I.pol” (Progetto interculturale polimediale) finanziato da Fondazione Cassa di Risparmio di Modena, Provincia di Modena e Legacoop che, attraverso l'uso di uno specifico software, intendeva offrire un servizio di mediazione interculturale in tempo reale o su appuntamento attraverso:

- mediazione telefonica;
- mediazione in videoconferenza;
- traduzioni scritte;
- compilazione di modulistica;
- consulenze su tematiche connesse al fenomeno migratorio e all'interculturalità.

“Pronto P.I.pol” nasceva dall'attualissima esigenza di:

- ridurre i tempi di attivazione del servizio di mediazione;
- ridurre i costi di gestione;
- ampliare l'offerta linguistica;
- aumentare il grado di flessibilità del servizio di mediazione;
- migliorare la sostenibilità ambientale.

Non abbiamo avuto il tempo e l'opportunità di indagare l'efficacia e le criticità di questo nuovo approccio alla mediazione interculturale in quanto l'impianto non ha retto alla difficoltà dei servizi di recepire la nostra proposta. Lo sforzo progettuale non è andato perduto, ha rappresentato lo spunto per la progettazione di strumenti di gestione e monitoraggio del lavoro dei numerosi mediatori e mediatrici che lavorano per la nostra cooperativa e, col senno di poi, ci ha permesso di non risultare troppo impreparati di fronte alla sfida posta dal Covid-19.

2.2. Il lavoro nei servizi in epoca Covid

Nel marzo 2020 abbiamo repentinamente dovuto rivedere il nostro impianto organizzativo:

- in ambito sanitario abbiamo convertito tutti gli interventi che non sono stati annullati in mediazioni telefoniche, abbiamo garantito la presenza nei soli consultori familiari (in cui si concentra buona parte delle ore fisse che eroghiamo). Abbiamo proceduto con tale conversione di settimana in settimana, con un continuo confronto con la committenza e i servizi, valutando anche caso per caso quanto una telefonata fosse adeguata al tipo di colloquio in programma;
- gli ambiti sociale ed educativo hanno avuto uno stallo di un paio settimane, in cui il tempo sembrava essersi fermato per poi ripartire gradualmente solo a distanza, con telefonate, videotelefonate e/o videoconferenze attraverso le piattaforme più disparate.

Il lavoro svolto in questi ultimi ambiti si presta a un'analisi che tocca tre punti fondamentali: gli attori protagonisti, i *devices* e gli attori non protagonisti.

3. Attori e strumenti

3.1. Gli attori protagonisti

Servizi e mediatrici/mediatori hanno imparato a interfacciarsi a distanza a partire dalla necessità dei primi di ristabilire, o mantenere, un contatto con gli utenti in carico.

Uno degli obiettivi manifestati dalle assistenti sociali era quello di capire l'impatto del Covid sulla quotidianità dei cittadini, sulla loro situazione economica e per fornire informazioni su eventuali contributi a cui avevano diritto. La finalità generale era quella di tentare di stabilire un contatto con tutti gli utenti, anche i più fragili, quelli che si sono "chiusi nelle loro case" e di cui i servizi non avevano più notizie. Il ricorso alla mediazione interculturale è stato efficace: mediatrici e mediatori hanno supportato gli utenti stranieri nella compilazione della modulistica necessaria a inoltrare le richieste, hanno raccolto documentazione, hanno guidato passo passo gli utenti nel disbrigo di pratiche burocratiche articolate. Questa è stata una fase in cui mediatrici e mediatori hanno sperimentato in solitudine la difficoltà di lavorare a distanza, laddove l'operatore non

conoscesse l'utente (nuova presa in carico) o non fosse riuscito a stabilire con lui un rapporto di fiducia.

Quando è stato possibile rientrare nei luoghi di lavoro, sono iniziate le sperimentazioni a distanza di interventi triadici (assistente sociale-mediatore-utente) che potevano svolgersi in tre luoghi diversi (ognuno nella propria abitazione) oppure in due luoghi distinti: due attori nello stesso ufficio (assistente sociale e mediatore, o assistente sociale e utente), il terzo altrove (utente, o mediatore, nella propria abitazione). Il solo stravolgimento del *setting* in cui sono avvenute decine di mediazioni meriterebbe di essere osservato, analizzato e studiato per capire:

- se e come abbia impattato sul processo di comunicazione interculturale;
- se come abbia impattato sulla relazione di fiducia che deve instaurarsi nel dispositivo di mediazione tra gli attori coinvolti;
- se e come abbia impattato sull'eventuale necessità di adottare un approccio empatico nel corso dei colloqui.

In ambito educativo, a mediatrici e mediatori è stato richiesto di facilitare le comunicazioni scuola-famiglia, soprattutto riguardo la possibilità di richiedere strumenti informatici in comodato d'uso che potessero garantire ai minori l'accesso alla didattica a distanza. Superata questa fase, mediatrici e mediatori hanno contribuito a supportare famiglie e alunni stranieri nell'accesso alle varie piattaforme in uso presso le scuole (passando dalla creazione di *account* sui domini istituzionali dei vari Istituti, allo scambio con le docenti di compiti assegnati ed eseguiti, fino al caricamento di file su *Classroom*). Infine, sono stati coinvolti in prima persona nella Dad in interventi triadici (docente-alunni-mediatore ma anche genitore-mediatore-alunno) così come in interventi diadici (alunno-mediatore).

Per mediatrici e mediatori il lavoro in presenza a scuola porta con sé la sfida di non sostituirsi al docente di classe, o all'insegnante di italiano come lingua seconda, e chiarire continuamente cosa può e non può fare un mediatore a scuola. In epoca Covid abbiamo deciso di dare priorità all'urgenza di far emergere dall'isolamento famiglie e alunni stranieri, talvolta accettando l'instaurarsi dell'ormai noto meccanismo di delega che ben descrivono Albertini, Capitani (2010, p. 46): «[...] il mediatore diventa una sorta di "insegnante di sostegno" per gli alunni stranieri, oppure una sorta di "enzima" al quale viene chiesto di velocizzare il processo di inserimento senza in realtà coinvolgere il sistema-scuola nel suo insieme [...]».

Si tratta di una tendenza comune a tutti gli ambiti di intervento, non solo a

quello educativo, come di nuovo sintetizzano in maniera efficace Albertini, Capitani (2010, p. 137):

[...] va osservato che i servizi, quando hanno potuto contare su un operatore dotato, almeno sulla carta, di “super poteri” – in pratica un jolly, come è stato disegnato il mediatore da gran parte delle relative normative regionali –, hanno spesso affidato (delegato) la cura dell’accoglienza e del contatto iniziale con l’utente straniero a questa sorta di “aiutante” o di “intermediario” con le diversità, anziché ripensare in profondità le modalità e i tempi del dialogo [...].

3.2. I *devices*

Le mediatrici e i mediatori hanno usato i *devices* che avevano a disposizione, in prevalenza lo smartphone personale. Se fino a febbraio 2020, telefono e automobile si contendevano il podio nella classifica degli strumenti necessari allo svolgimento della mansione di mediatore, da marzo 2020 lo smartphone è diventato *conditio sine qua non*.

Anche le mediatrici/mediatori meno giovani e avvezze/i all’utilizzo di piattaforme e applicazioni, si sono messe/i in gioco, hanno appreso e, in alcuni casi, hanno saputo svolgere il ruolo di “tutor digitale” anche per gli utenti dei servizi.

Non siamo stati in grado, tuttavia, di tutelare sempre la privacy delle nostre mediatrici e dei nostri mediatori: di fronte alle carenze di strumenti o di competenze digitali e alla resistenza al repentino cambiamento da parte di servizi o utenti, è capitato che i recapiti personali siano stati condivisi con docenti o utenti. Nella disamina di quanto accaduto, credo che questo costituisca un ulteriore spunto di riflessione sul tema della descrizione puntuale del profilo professionale di mediatore interculturale, descrizione che possa tenere insieme peculiarità del ruolo e necessità che tale figura sappia “prendere la forma” del servizio in cui opera.

3.3. Gli attori non protagonisti

A differenza della mia precedente esperienza di “comparsa”, in epoca Covid mi sono ritrovata nel ruolo di “attrice non protagonista” di una situazione in continua evoluzione, in cui le doti di improvvisazione possono fare la differenza. Questa volta però non ero sola, ma insieme a me c’erano le operatrici che coordinano, le voci che rispondono alle reperibilità telefoniche a cui i servizi si rivolgono per richiedere interventi di mediazione e i volti che dietro ai PC rispondono e inviano

mail o pianificano quotidianamente gli impegni di decine di mediatrici/mediatori che viaggiano come trottole sui nostri territori.

Operatrici e coordinatrici sono entrate in punta di piedi nei colloqui delle assistenti sociali ogni volta che una di loro inviava tracce di interviste con la richiesta al mediatore di sottoporle agli utenti; hanno fatto capolino nelle aule virtuali degli alunni; per settimane hanno “sbirciato” e maneggiato password e account di persone a loro sconosciute. In altre parole, abbiamo potenziato e incrementato l’attività di filtro tra servizi e mediatrici/mediatori, abbiamo cercato di supportare entrambi cercando soluzioni organizzative o logistiche, interrogandoci su buone prassi da tenere, da promuovere o a cui rinunciare per cause di forza maggiore, abbiamo definito confini e tentato di tracciare percorsi.

La metafora del palcoscenico mi viene in aiuto ancora una volta nel tentativo di sottolineare come mediatrici e mediatori, protagonisti indiscussi della scena, debbano poter contare su *équipe* di lavoro capaci di supportarli in modi, momenti e “luoghi” diversi nello svolgimento del loro lavoro.

4. Conclusioni

L’epoca Covid non si è conclusa, nuove restrizioni si sono rese necessarie. Al contrario di quanto accadde nel 2008, non siamo partiti da una virtuosa e lungimirante progettazione di interventi di mediazione digitale, ma vi siamo approdati sospinti da un’emergenza sanitaria. Sembrano lontane le esigenze da cui è nato il progetto “Pronto P.I.pol”, invece parte di esse sono alla base delle scelte organizzative squisitamente interne alla nostra organizzazione. L’epoca Covid ci ha legittimate a proporre mediazioni a distanza quando arriva un numero elevato di richieste per mediatrici/mediatori della medesima lingua, lo stesso giorno, nella medesima fascia oraria e in territori distanti tra loro. La proposta viene presa in considerazione e talvolta ritenuta valida, in virtù delle sperimentazioni condotte insieme ai servizi tra la primavera e l’estate. Qualcosa è cambiato o sta cambiando.

La mediazione digitale indubbiamente permette di migliorare aspetti organizzativi e logistici, promuove una comunicazione essenziale, costituisce un’opportunità di promuovere un cambiamento nella cultura dei servizi. A mio avviso lascia aperti svariati quesiti, ne cito alcuni: come cambiano le regole alla base della mediazione? A titolo d’esempio, la cura del *setting* (collocazione dei *devices* e degli

attori rispetto ai *devices*) o la modalità attraverso la quale vengono stabiliti e gestiti i turni di parola durante un intervento di mediazione.

Quali *devices* adottare e di quali competenze necessitano per essere fruiti da tutti gli attori e divenire universali?

Come cambia la comunicazione nella relazione triadica e in quella diadica?

Come gestire il meccanismo della “delega a distanza” da parte dei servizi?

Come proporre la mediazione digitale a servizi che, non solo non sono ancora pronti a inserire la figura del mediatore nelle équipes di professionisti, ma non hanno ancora chiaro cosa poter chiedere a un mediatore interculturale o a servizi che ancora non hanno introiettato l'importanza di condividere obiettivi con il mediatore prima di effettuare un colloquio? In questo senso, la mediazione digitale credo possa rappresentare un'evoluzione di quella in presenza, laddove la collaborazione tra operatori e mediatrici/mediatori sia consolidata e ben strutturata.

In conclusione, continueremo a proporre la mediazione digitale come una valida alternativa a quella in presenza, ma con prudenza e consapevoli del rischio che venga vissuta e fruita come una scorciatoia utile a sollevare, velocizzare, semplificare il lavoro di qualcuno. Se siamo unanimi nell'intendere la mediazione interculturale *come strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze*, occorre continuare a trattarla, proporla e fruirne come un elemento di complessificazione dei contesti in cui viene agita.

Riferimenti bibliografici

- ALBERTINI V., CAPITANI G. (a cura di), 2010, *La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità*, Cesvot, Firenze (I Quaderni, 47).
- BARBIERI M. (a cura di), 2010, *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, report di ricerca, Regione Emilia-Romagna, Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale.
- CASADEI S., FRANCESCHETTI M. (a cura di), 2009, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*, Report di ricerca, ISFOL, Roma (collana Strumenti).
- Resources on intercultural mediation*, 2016, TIME (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe) project partnership.

Guido Mandarinò

Presidente, Associazione LanguageAid APS

1. Il problema

L'esigenza di comunicare nella propria lingua è per i migranti un elemento determinante non solo per accedere ai servizi proposti sul territorio ma per instaurare una comunicazione biunivoca ed esprimere i propri, autonomi bisogni. Il fenomeno migratorio cresce di complessità e spesso il tragico viaggio che ha portato i migranti fino a noi prosegue metaforicamente ma non con poche difficoltà nella selva della burocrazia. Poter comunicare significa rompere le barriere dell'isolamento linguistico ma anche, spesso, rompere la barriera del cosiddetto "ultimo miglio": quell'ostacolo cioè che impedisce la fruizione di servizi, l'integrazione, l'eliminazione o l'attenuazione delle fragilità.

Per questa ragione il bisogno frammentato e diffuso, l'elevato numero di soggetti che interloquiscono lungo la "filiera del bisogno" e la grande quantità di situazioni di fragilità non censibili rendono necessaria un'interlocuzione linguistica capillare e flessibile.

2. La tecnologia

Cosa fare in questo contesto? Quanto la tecnologia può aiutare? Qualche mese fa abbiamo creato la piattaforma LanguageAid. Il suo obiettivo iniziale continua a essere arricchito man mano che le realtà che usano la piattaforma aumentano.

La tecnologia permette di mettere in contatto operatori e migranti nelle situazioni più disparate, attenuando problemi burocratici e di competenze. Consente di essere un vero supporto sempre a disposizione, facilitando la vita delle persone che devono comunicare tra loro e per le quali la lingua è una barriera. La tecnologia permette di attenuare la difficoltà dell'ultimo miglio: quando hai fatto tutto bene ma ti mancano solo pochi metri per giungere al traguardo. La tecnologia però non è tutto. Senza la circolarità, anzi, può risultare inefficiente o anche dannosa. Vediamo alcuni aspetti.

Innanzitutto gli attori: mette in contatto organizzazioni, enti, cooperative, ecc. e tutti coloro che operano con i migranti con una rete di traduttori/mediatori

interculturali. LanguageAid come strumento informatico e come “centrale operativa” non entra mai in gioco se non per risolvere i problemi tecnici. L’obiettivo per cui è nata è fondamentale: far uscire i migranti dalle mille situazioni di emergenza. Per questa ragione la piattaforma è **universale e gratuita**.

Le modalità: la piattaforma, come detto, è gratuita e il contributo dei traduttori/mediatori è volontario. La piattaforma integra al suo interno un database in cui i traduttori/mediatori possono inserire i propri dati (CV, altri documenti, foto, video indicando la lingua o le lingue conosciute e la propria *expertise* – sanitaria, legale, ecc.). Il database è visibile alle organizzazioni accreditate che quindi possono entrare in contatto con i traduttori/mediatori per esigenze continuative (a pagamento!) offrendo così ai traduttori/mediatori una possibilità di lavoro su base nazionale e non solo locale.

Le funzioni: la piattaforma consente di eseguire traduzioni **testo-testo**, **testo-audio/audio-testo** (per i migranti non alfabetizzati) e **audio/audio**. Inoltre sono in corso di progettazione due funzioni, una pensata per il continente africano e che consente l’utilizzabilità del tool in assenza di connessione in rete e un’altra che possiamo definire “**mediazione linguistica online e on demand**”. Queste ultime due funzioni sono a pagamento e mirano ad attenuare le rigidità burocratiche fornendo un servizio continuo prenotabile. Gli aspetti economici sono in corso di valutazione perché riteniamo non debbano gravare eccessivamente sui richiedenti ma debbano al contempo costituire un compenso adeguato per i traduttori e i mediatori che mettono a disposizione il loro sapere e la loro cultura.

L’accessibilità: la piattaforma è accessibile in qualsiasi momento, da parte di qualsiasi operatore accreditato. Questa caratteristica non ha solo una valenza temporale ma consente di aderire alle esigenze degli operatori dei migranti: è semplicemente lì dove è richiesta.

3. La rete

Non intendiamo la rete del web ma la rete dei contatti. LanguageAid ha come obiettivo di coniugare tecnologia e utilizzabilità “granulare” dello strumento. Il nostro lavoro si concentra infatti nello sviluppo in prima persona di una rete territoriale capillare che sia in grado di rispondere ai mille terminali degli operatori (sociali, sanitari, degli enti pubblici, ecc.). Non si tratta semplicemente – ad

esempio – di interloquire con le strutture comunali o sanitarie ma di mappare i bisogni all'interno di un comune o di una ASL per raggiungere veramente tutte le tipologie di bisogno che sorgono (sperando ovviamente di dar loro una risposta, aiutando tanto gli operatori che i migranti) consentendo a ogni operatore, tramite smartphone o PC, di accedere alla piattaforma e utilizzarla. La scommessa è questa: la piattaforma deve essere facile, accessibile universalmente, gratuita (salvo i servizi di intermediazione on demand). Con gli operatori parliamo, analizziamo insieme le diverse situazioni di bisogno e, conseguentemente, le lingue richieste e la tipologia di supporto (testuale, vocale, di interazione immediata).

4. E la mediazione interculturale?

La piattaforma non si pone ovviamente in antagonismo con la mediazione interculturale classica. Anzi: la tecnologia costituisce una sfida anche per l'intermediazione che grazie alla tecnologia può diventare molto più capillare aderendo alla struttura complessa dei bisogni. Il nostro obiettivo in tal senso è intrecciare relazioni con le associazioni e le cooperative di intermediazione culturale per progettare insieme lo sviluppo della piattaforma. In questo senso, si tratta di valorizzare il ruolo dei mediatori, spesso giunti in Italia da lontano e che si sono conquistati un lavoro mettendo a disposizione il loro sapere linguistico e la loro cultura.

**SEZIONE III:
LA TAVOLA ROTONDA**

Francesca Puglisi

Sottosegretario di Stato al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel governo Conte II

Grazie davvero di cuore a voi per questo invito in una società multiculturale. Pensare di poter fare a meno della mediazione è come credere di poter dialogare senza avere a disposizione linguaggi comuni o pensare che una comunità possa definirsi tale anche escludendo alcuni dei suoi membri. La mediazione, quindi, non è solo uno strumento delle politiche di inclusione di contrasto alle disuguaglianze come recita il titolo di questo convegno, ma è strumento indispensabile senza il quale anche gli altri strumenti messi in campo non possono funzionare. È per questo motivo che i mediatori interculturali sono presenti anche negli interventi promossi o finanziati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, attraverso la direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione. Intendo fare i complimenti al Comune di Ravenna e alla Regione Emilia-Romagna perché dal nostro osservatorio è proprio qui che abbiamo le esperienze più avanzate. Per esempio, dalla tutela dei minori stranieri non accompagnati alla loro inclusione e integrazione, a tutte le politiche che riguardano anche l'affido familiare. Grazie ai vostri progetti, per esempio, sono impiegate risorse umane importanti nel sistema Casper and Resort, finanziato dal fondo asilo migrazione e integrazione, allo scopo di contrastare la dispersione scolastica e favorire l'accesso ai servizi.

Anche Ravenna inserisce i mediatori nell'équipe per gli enti di prossimità, rivolti alle categorie più fragili, allo scopo di supportare il personale dei centri per l'impiego, potenziando la qualità del servizio nei confronti dell'utenza straniera. Durante il lockdown, voglio ricordarlo, sono stati coinvolti anche gli interventi a distanza con gli utenti via WhatsApp o in webinar di formazione online, dando così continuità al servizio. Nonostante l'emergenza, i mediatori interculturali lavorano in situazioni di confine, dove a volte il confine non è tra culture, ma tra dignità e condizioni disumane. Un altro esempio significativo è quello che vede i mediatori impiegati, con gli interventi promossi nell'ambito del Piano Nazionale contro lo sfruttamento e il caporalato, adottato lo scorso febbraio dal tavolo interistituzionale, istituito al Ministero del Lavoro. I mediatori stanno affiancando gli ispettori del lavoro, proprio del Nucleo Carabinieri Ispettorato del Lavoro, in un programma straordinario di controlli nel settore agricolo, che grazie alla loro capacità di entrare in sintonia con le vittime sta portando alla

luce situazioni di sfruttamento e intermediazione illecita. Diversamente sarebbe stato molto difficile individuare e interrompere forme di sfruttamento.

In questi mesi i mediatori sono stati impiegati nei cosiddetti “ghetti” che sorgono accanto ai campi di raccolta, per fare attività di alfabetizzazione sanitaria sulla pandemia di Covid-19, in un’ottica di prevenzione e negli stessi ghetti la scorsa estate hanno anche spiegato ai tanti migranti irregolari presenti che era in corso una procedura di emersione, un’opportunità per uscire dall’illegalità del lavoro nero e dello sfruttamento. Per un avere un’idea della vastità dell’impiego di queste figure professionali è sufficiente analizzare proprio i risultati preliminari della ricerca sulla mediazione interculturale in Emilia-Romagna, che avete presentato questa mattina, durante questo convegno.

Le mediatrici e i mediatori intervistati si dividono tra sportelli e servizi sociali territoriali, servizi sanitari e socio-sanitari, servizi educativi, servizi residenziali e di accoglienza e la distanza che intercorre tra l’aiuto a un cittadino migrante – con le tante pratiche richieste dalla burocrazia dell’immigrazione in Italia – e l’affiancamento a una vittima di tratta o sfruttamento sessuale, per denunciare i suoi aguzzini, segna la complessità e l’importanza di questa professione. Dunque, a tutti voi davvero il nostro ringraziamento.

Resta aperto naturalmente il tema di un riconoscimento pieno a livello nazionale della figura di mediatore culturale, di come ordinarlo con i riconoscimenti già avvenuti a livello regionale, con norme, profili e specializzazioni anche molto differenti e con declinazioni che hanno subito variazioni nel corso del tempo. Una varietà che rispecchia la varietà delle sfide poste da territori in momenti diversi, con una professione plasmata di volta in volta dalle esigenze alle caratteristiche peculiari dei servizi e degli utenti, accanto ai quali è impiegata la figura del mediatore interculturale. Il rischio è di perdersi in un’eccessiva frammentazione, dobbiamo invece riuscire a tenere unite tutte queste tesi, così come lo sono le tante sfaccettature dell’essere umano e delle possibilità di dialogo che il mediatore è chiamato ogni giorno a facilitare.

In questa tavola rotonda stiamo discutendo di politiche nazionali e locali di inclusione, che sappiano rispondere alle nuove sfide della società multiculturale. È ovvio che quelle politiche non possono essere rinchiuse in compartimenti stagni, divise tra le diverse competenze dello Stato e le competenze delle regioni e degli enti locali. Non si può immaginare di esercitare quelle politiche senza coinvolgere tutti i soggetti che andranno a realizzarle: istituzioni e migranti, certo, ma anche parti economiche e sociali, terzo settore, privati, società civile. È un esercizio mul-

tilivello e multiattoriale che corrisponde alla pluralità, che entra in gioco quando parliamo di inclusione individuo-famiglia, comunità di origine, società nel suo complesso. Dimensioni che vanno a incidere nel lavoro, nella scuola, nella sanità, in tutti gli altri settori. A questa complessità corrispondono competenze e attori molto diversi e quindi anche la necessità di mettersi in rete, coordinandosi nella programmazione e negli interventi.

Anche il Testo unico dell'immigrazione del resto ci chiama, da oltre vent'anni, a lavorare su tanti livelli e con tanti attori, lo fa per esempio quando chiede a Stato, Regioni ed enti locali di rimuovere gli ostacoli che impediscono l'integrazione e di collaborare per l'integrazione anche con le associazioni dei migranti e con le organizzazioni che operano in favore dei migranti. Non è naturalmente un esercizio facile, ma è indispensabile se si vogliono evitare politiche e interventi monchi o poco mirati, conflitti di competenze e sprechi. È evidente che se parliamo di inclusione l'imperativo deve essere avvicinare il più possibile gli immigranti, incontrarli nelle loro vite. Se le politiche nazionali possono creare cornici omnicomprensive, dare indirizzi generali, fissare dei paletti in termini di diritti e di doveri, sono poi le Regioni e i Comuni a farsi prossimi, intervenendo più incisivamente nella costruzione dell'inclusione dei loro nuovi corregionali o concittadini. Si tratta di una strada che hanno deciso di percorrere sia le Regioni, che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Lo dimostrano gli accordi di programma sottoscritti dalla direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione con le Regioni, a sostegno dei piani regionali di integrazione. Ciò ha fatto sì che venissero realizzate azioni negli ambiti della scuola, dell'accesso ai servizi dell'informazione, della partecipazione attiva e dell'inserimento lavorativo; azioni che vedono in prima linea naturalmente anche Comuni e terzo settore e che sarebbe stato impensabile preconfezionare, far calare dall'alto, dal lontano livello nazionale. Lo dimostra, più recentemente, un intervento pilota finanziato dalla direzione generale di questo Ministero, rivolto direttamente alle città metropolitane e capoluoghi di Regione e ai capoluoghi di Provincia a più alta incidenza di residenti stranieri. I Comuni che hanno aderito realizzeranno progetti per l'inclusione nelle aree urbane a maggiore vulnerabilità sociale, con particolare attenzione all'integrazione socio-lavorativa, all'inclusione delle donne e dei minori, al contrasto al disagio abitativo, al rafforzamento della *governance* territoriale. Tutte priorità indicate dagli stessi Comuni nella fase di consultazione che ha preceduto la definizione dell'intervento. Confrontarci

con il livello locale, raccogliere le esigenze sulla base di questi interventi, adattabili il più possibile ai diversi contesti, è la strada che vogliamo ovviamente continuare a percorrere anche nella programmazione dei prossimi anni, che ci vedrà impegnati nel periodo 2021-2027.

Guardando al locale non dobbiamo però perdere di vista il livello sovranazionale, dove è stata definitivamente acquisita la consapevolezza che, per avere società più coese e più prospere, tutti devono essere messi in grado di dare il loro contributo. È questo il filo che ormai lega tutti i documenti condivisi dalla comunità internazionale, dell'Agenda 2030, che non vuole lasciare nessuno indietro e riconosce il contributo positivo dei migranti a una crescita inclusiva e a uno sviluppo sostenibile. Ai Global Compact on Safe, Orderly and Regular Migration (“Patto globale sulle migrazioni”), che prevedono la condivisione di alcune linee guida generali sulle politiche migratorie, nel tentativo di dare una risposta coordinata e globale al fenomeno, l'Italia non ha per ora aderito. Si è riservata un supplemento di riflessione per quello sulle migrazioni, ma ne sposa da tempo l'impegno a favorire l'*empowerment* dei migranti e delle società per realizzare la piena inclusione, la coesione sociale. L'Unione Europea secondo il nuovo patto sull'immigrazione e l'asilo, presentato lo scorso settembre dalla Commissione Europea, sostiene l'integrazione per una società più inclusiva, in cui gli emigranti devono essere messi in condizione di partecipare e contribuire al benessere, alla prosperità e alla coesione delle società europee. Il piano d'azione per l'integrazione e l'inclusione, presentato due giorni fa dalla Commissione, sostiene questo impegno, premettendo che l'inclusione è per tutti, indicando come supportare migranti, persone con background migratorio e società di accoglienza in tutti gli stadi di questo processo. Il piano individua come ambiti prioritari di intervento: l'istruzione, il lavoro, la salute e l'accesso all'alloggio; tutti ambiti in cui – per tornare al tema di questo convegno – non si potrà fare certo a meno della preziosa opera dei mediatori culturali, il suo *incipit* dà il senso dell'impegno dei mediatori, di tutti coloro che con loro operano, nel campo dell'immigrazione e dell'integrazione.

Lo stile di vita europeo è inclusivo, l'inclusione e l'integrazione devono dare l'impronta solidaristica. Essa è elemento fondante della nostra unione. L'integrazione e l'inclusione sono la chiave per le persone che vengono in Europa, per le comunità locali, per il benessere a lungo termine delle nostre società e per la stabilità delle nostre economie; se vogliamo aiutare le nostre società ed economia a prosperare, abbiamo bisogno di supportare chiunque. È grande il lavoro che

dobbiamo fare insieme, ma in un'ottica di costante dialogo con le Regioni così come con tutte le comunità locali. Grazie davvero per il lavoro che avete fatto e che continuerete a fare.

Maria Assunta Rosa

Autorità Responsabile FAMI, Ministero dell'Interno

Ringrazio vivamente gli organizzatori di questo incontro per avermi invitato a partecipare. Un grazie veramente sentito anche perché la lettura del documento mi ha riportato al 2002, alla Conferenza sulla mediazione che si tenne a Padova, che portò a una prima ricognizione sistematica di quelle che potevano essere le caratteristiche della mediazione e a una prima analisi sull'impatto che l'utilizzo di tale dispositivo potesse avere per migliorare la gestione del fenomeno migratorio da parte dei pubblici uffici.

Io ero lì, giovane funzionaria del Ministero dell'Interno, relatore, portavoce di più Ministeri – Giustizia, Istruzione, Salute, Lavoro e Politiche Sociali – che insieme avevano redatto un documento da me illustrato. Un documento che testimoniava l'esercizio congiunto delle pubbliche amministrazioni di adeguare il piano dell'offerta dei servizi di orientamento e sostegno ai cittadini stranieri.

Ma veniamo ad oggi, nella consapevolezza dei notevoli passi avanti fatti nel percorso di riconoscimento di tale figura professionale, non posso non pormi in chiave di valutazione critica in riferimento al contesto attuale che mi porta a dire: c'è ancora da fare!

Grande attenzione è stata posta dal Ministero dell'Interno, Autorità di gestione del Fondo Europeo per l'Integrazione (FEI 2007-2013) e oggi del Fondo Europeo Asilo, Migrazione Integrazione (FAMI 2014-2020) per la promozione di interventi sulla mediazione interculturale: oltre 168 progetti, per quasi il 14% delle risorse complessive. Abbiamo lavorato con amministrazioni centrali, regioni, comuni, privato sociale, con le regioni per garantire un maggiore accesso ai servizi locali, fornire supporto alle amministrazioni, promuovere la partecipazione attiva degli stranieri e valorizzare il ruolo del mediatore.

Valorizzare il ruolo del mediatore. Nel 2009, con le risorse FEI, si avviò un progetto sperimentale che vide l'attivazione di un Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale che elaborò le "Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale". Tra i principali risultati del Gruppo ci furono la denominazione della figura, il "mediatore interculturale", la condivisione di standard formativi, la necessità di riconoscere tale figura tenendo in ugual conto sia i diversi percorsi formativi (corsi di formazione professionale, corsi universitari, ecc.), sia il valore da

riconoscere all'esperienza sul campo e alle competenze maturate con percorsi informali e non formali.

Fu un momento importante perché c'era una grande confusione, anche a livello definitorio, per cui fu necessario giungere a codificarne il perimetro identitario, le competenze necessarie alla figura professionale, i percorsi formativi. Tra le tappe da realizzare e individuate nel 2009 figurava anche l'inserimento ufficiale della figura nella classificazione delle professioni del sociale. Ci fu, quindi, un secondo step sempre nel FEI, Fondo Europeo Integrazione, che vide la ricostituzione del Gruppo di Lavoro sotto il mio coordinamento. Il Gruppo lavorò con una qualificata e ampia partecipazione delle altre amministrazioni centrali, della Conferenza Stato Regioni, della Conferenza delle Regioni, dell'ISFOL, della Tecnostruttura delle Regioni dell'UPI, dell'ANCI. Particolarmente strategico fu il collegamento con l'esperienza in corso dei tavoli di attuazione del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. A conclusione di questo lavoro si può sostenere che si è andata affinando la definizione del mediatore secondo parametri e modalità recepibili sia dalle Regioni che dai tavoli tecnici attuativi del d.lgs. 13/2013, ossia di quelle realtà chiamate a renderla ufficialmente riconosciuta e normata, secondo standard comuni, univocamente condivisi. Il nuovo step di avanzamento aveva portato a una chiara sistematizzazione di quanto già condiviso e affermato nel 2009, nel quadro e in ottemperanza di quanto previsto dal decreto legislativo 13/2013. Il percorso non era completo: il Gruppo di Lavoro, infatti, consegnava quanto raggiunto a Regioni e ai Comitati attuativi del d.lgs. 13/2013. L'inserimento nel Repertorio nazionale delle qualifiche e la definizione di una procedura unica per la sua validazione e certificazione sarebbe dovuta avvenire solo dopo che le Regioni avessero trovato un accordo per condividere un unico standard minimo formativo e quello minimo professionale, agganciandoli e ponendoli in correlazione coerente fra loro.

Purtroppo, ad oggi la qualifica, nonostante il d.lgs. 13/2013 abbia posto l'attenzione sul tema e, come detto, si sia molto lavorato dal 2009 al 2014, la Qualifica Unica Nazionale del Mediatore Interculturale non è riconosciuta. Molte Regioni hanno adottato i parametri della qualifica in maniera molto simile a quanto definito allora, ma il processo di omologazione e assunzione della stessa a livello nazionale non è ancora completato, sia nella sua definizione, sia nei parametri e nelle procedure per la sua certificazione.

Appare dunque evidente come si confermi quanto da me detto in apertura: c'è ancora da fare... non abbiamo ancora completato il percorso di quella che è

la sua definizione nei parametri e anche nelle procedure per la certificazione della qualifica. C'è una disomogeneità, una disomogeneità che ancora indebolisce il percorso professionale di questa figura. Questo quadro vede anche l'espressione di livelli regionali di eccellenza e ne è testimonianza il documento predisposto dalla Regione Emilia-Romagna, risultato di un grande lavoro di rete, un grande lavoro attento alla responsabilità multilivello, un grande lavoro di sinergie fra privato sociale e pubblico. Ma questo vale per l'Emilia, forse per altre realtà territoriale, ma non è patrimonio del sistema Paese.

Quindi c'è una diversificazione che permane. E dunque, torno a dire, c'è bisogno dell'acquisizione di una qualifica nazionale in esito anche a delle qualificazioni univoche e rilasciate dal pubblico, pur se gestite, sempre, in collaborazione con tutti gli stakeholder necessari.

È quindi ora basilare porsi una domanda: cosa possiamo fare? Abbiamo davanti un nuovo ciclo di fondi europei, una nuova programmazione del FAMI.

Le proposte potrebbero essere individuate secondo due variabili:

- quella dello **sguardo generale** sul tema mediazione interculturale: attività volte a sistematizzare e completare il processo della formalizzazione definitiva della professione di mediatore interculturale e dell'ingresso di ogni qualifica ad essa collegata nel novero delle qualifiche dei servizi sociali come merita;
- quella dell'intento di approfondire e promuovere l'attività di mediazione (servizio e consulenza di sistema) in alcuni **ambiti specialistici** strategici, anche aggiungendo delle innovazioni sia di contenuto che di metodo: ambito asilo, ambito lavoro, ambito promozione imprenditoria e educazione finanziaria e infine mediazione da remoto.

Potrebbe essere interessante ripresentare un percorso che veda la validazione della qualifica attraverso programmi di sperimentazione della sua certificazione. Percorsi sperimentali, in cui far confluire le esperienze dei diversi territori, che diventino un modello per la certificazione delle competenze del mediatore interculturale a livello nazionale.

Potrebbe dunque essere interessante promuovere, con il sostegno del FAMI, dei programmi che sperimentino le procedure di individuazione, validazione e certificazione delle competenze di vaste schiere di mediatori (sia nelle competenze di base che in quelle specialistiche) sul territorio nazionale, sia in regioni dove la qualifica è definita, sia in quelle in cui ancora non lo è. Detti programmi dovrebbero prevedere fasi di scambio di buone prassi, attività di omogeneizzazione dei parametri e infine di operativa attività sperimentale di certificazione.

Nel ringraziarvi ancora per l'invito e per l'attenzione concludo riprendendo il concetto di identità digitale, che ho voluto associare nella sua percezione di identità scomposta e multipla al mediatore e al suo poter essere attore nella ricomposizione di componenti identitarie diverse e allo stesso tempo connettore dei vari livelli, necessari nella messa in atto di processi di inclusione efficaci che affermino e valorizzino l'utilizzo di tale dispositivo in via strutturale e organica, non da reclutare occasionalmente, grazie al finanziamento di un progetto sul FAMI. Il FAMI 2014-2020, aspettando la conclusione del percorso di riconoscimento, ha guardato alla mediazione come dispositivo indispensabile, dallo sbarco all'accoglienza, dalle Commissioni territoriali agli Sportelli Unici alle Questure, dall'integrazione al sostegno delle vulnerabilità ecc... operando in un'ottica di *mainstreaming*, di trasversalità, privilegiandone un utilizzo integrato, valorizzandola come misura di servizio, di facilitazione di dialogo e nel contempo di orientamento all'organizzazione del sistema.

Il FAMI 2021-2027 dovrà prevedere interventi sperimentali che sollecitino la definitiva normazione di questa qualifica e del riconoscimento di questa figura di rilevante impatto nei processi di integrazione.

Elly Schlein

Vicepresidente della Giunta regionale dell'Emilia-Romagna

Questa iniziativa importante offre il pretesto per un momento di riflessione sui temi della mediazione interculturale, in una fase drammatica come quella in cui la nostra regione, il Paese, l'intera Europa, il mondo si trovano ad affrontare una situazione del tutto inedita, dovuta alla pandemia da Covid-19. Il virus sfida la stessa idea di confini, di muri, ponendoci di fronte alla paura. In qualche modo ci avvicina nella necessità di avere maggiore cooperazione e maggiore mediazione, conseguentemente aumenta la capacità di darsi degli alfabeti comuni, di avvicinare i nostri sguardi, di riuscire ad avvicinare anche gli strumenti che danno la risposta a queste paure, alle diseguaglianze che questa pandemia sta aumentando, così come ai nuovi bisogni che sta generando. Nella consapevolezza proprio di quello che diceva poco fa Puglisi e cioè che la storia ci insegna che la società più inclusiva è la società più sicura per tutte, per tutti e per l'interesse delle comunità locali, regionali, nazionali ed europee. È da lì che dobbiamo partire. C'è senz'altro preoccupazione riguardo a questa situazione e penso che, come istituzioni, Comuni e terzo settore dobbiamo lavorare insieme, perché solo lo sguardo incrociato delle nostre pratiche può in qualche modo arrivare a cogliere la rotondità a 360° di questi bisogni, di come sia possibile affinare le nostre politiche, i nostri strumenti di risposta. Benissimo il richiamo all'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Come Regione Emilia-Romagna abbiamo deciso di informare l'intero programma del mandato di questa nuova giunta ai 17 obiettivi dello sviluppo sostenibile. Alcune linee direttrici assumono estremo rilievo e grande attualità a fronte della sfida di questa pandemia, per chi opera nel settore della mediazione. La maggiore difficoltà è dovuta all'incidenza che la pandemia provoca nella prosimità, rispetto alla socialità, all'incontro.

Una parte del lavoro di mediazione avrà dovuto transitare verso modalità alternative, penso al tema del digitale, rispetto al quale tutti ci siamo dovuti confrontare in questi mesi. È importante che anche l'occasione di nuovi strumenti che l'Unione Europea ci sta mettendo a disposizione – penso alla straordinaria rilevanza della Next Generation e del piano di 750 miliardi, orientati verso alcune priorità strategiche, tra le quali la transizione digitale, la transizione ecologica e la coesione sociale – un'occasione che non possiamo permetterci di sprecare.

Un'ulteriore priorità, non citata nel dibattito nazionale, ma che ritengo alla

pari delle altre è quella relativa alla mediazione. Mi sia consentito richiamare alcuni dei dati presentati stamani dal dottor Marzio Barbieri su come sta cambiando la Regione Emilia-Romagna. Sono circa 400, in gran parte donne, le mediatrici e i mediatori che sono impegnati in modo continuativo e strutturato, nelle tante cooperative e associazioni che operano sul territorio, nei vari sportelli e nei servizi sociali territoriali. A favore delle persone di origine straniera, ma non solo, nell'accoglienza, nell'orientamento ma sempre di più anche nel supporto ad altri uffici. Pensiamo al lavoro dell'anagrafe, delle questure, pensiamo al lavoro che si fa anche nei tribunali, dove la mediazione svolge un ruolo davvero essenziale. Anche nei servizi sanitari, soprattutto in una fase pandemica, dove la comprensione significa anche affrontare insieme le paure e le necessità di adottare misure di sicurezza, che nel rispetto delle nostre libertà, concorrano a mediare per far meglio comprendere il senso di tali provvedimenti. Tali misure sono state prese allo stesso tempo anche nei servizi educativi. C'è un ruolo assolutamente rilevante tanto in corsi di italiano, quanto nei percorsi di accoglienza e di accompagnamento linguistico per i minori nelle relazioni tra i docenti e i genitori; così come pure nei servizi residenziali di accoglienza. Io accolgo favorevolmente le modifiche che nel frattempo sono intervenute sulla legge n. 132 del 2018, modifiche che vanno anche a incidere su una delle maggiori criticità di quella disposizione normativa. Bene, dunque, le modifiche che permettono anche di sviluppare una parte di quei servizi di inserimento nella comunità di richiedenti asilo e migranti, che sono essenziali proprio per una maggiore coesione, inclusione sociale e che erano invece venuti meno con quelle scelte. Da questo punto di vista un passo avanti, sebbene il percorso sarà naturalmente lungo, impegnativo il lavoro che ci aspetta per rinvigorire il sistema di accoglienza nel suo complesso, anche in una regione come la nostra che fortunatamente ha retto il colpo anche di quelle modifiche normative. Il nostro sistema di accoglienza è tra i migliori in quanto riesce anche a valorizzare i servizi di accompagnamento, evitando le grandi concentrazioni dove spariscono i diritti e le individualità. Mi ha colpito, sfogliando questi dati, vedere come siano aumentati i mediatori strutturati e diminuiti quelli impiegati in maniera occasionale, ma non c'è stato un aumento complessivo del bacino di mediatrici e mediatori. Questo deve far riflettere; nell'arco di dieci anni si opera quasi esclusivamente in associazione cooperative; c'è una maggiore mobilità territoriale anche nell'erogazione dei servizi; c'è una forte rappresentanza delle donne, in particolare nel settore sanitario. Gli uomini invece stanno facendo più strada

in altri tipi di strutture, dove serve la mediazione, l'accoglienza e servizi informativi in capo agli enti pubblici. Fa anche piacere leggere da questi dati che la maggior parte dei mediatori intervistati si sia formato tramite enti pubblici o enti comunque accreditati dalla Regione Emilia-Romagna, la quale ha molto investito nell'importanza di qualificare i percorsi professionali di chi si occupa di mediazione.

L'identikit che emerge dalla relazione di Barbieri è quello di una mediatrice interculturale in Emilia-Romagna nel 2020 per lo più donna, con cittadinanza italiana, per lo più acquisita, ultraquarantenne, in Italia da almeno 15 anni, con un titolo di studio medio-alto. Nel corso dell'ultimo decennio c'è stata un'evoluzione anche dal punto di vista del livello di qualificazione delle persone che lavorano in questo settore. Parlano almeno tre lingue, 82 mediatori di quelli intervistati ne parlano anche una quarta, il 33,9%, e al contempo lavorano part time, di solito in una cooperativa sociale, e una parte invece nelle associazioni. Questi dati offrono uno spaccato di riflessione importante per il confronto odierno e mi faceva piacere richiamare alcuni aspetti.

Abbiamo ancora molto da imparare e soprattutto sarà necessario mettere a disposizione queste conoscenze per capire in prospettiva come continuare a cambiare ed evolvere la mediazione interculturale nelle prossime sfide, che ci troveremo ad affrontare in questi mesi. Chiudo su questo, l'emergenza sanitaria è destinata a diventare immediatamente economica e sociale. Questo ci ha posti come Regione Emilia-Romagna nella difficile situazione, insieme ai Comuni, di dovere ripensare i nostri strumenti di supporto, di doverli innovare in qualche modo, rendendoli più flessibili per rispondere a questi nuovi bisogni. Abbiamo dovuto lavorare sul fondo sociale regionale per mettere una nuova scheda dentro al piano socio-sanitario della Regione, a cui poi gli uffici di piano improntano la propria programmazione sui territori e abbiamo aggiunto una scheda 40 che riguarda proprio come affrontare le disuguaglianze, che stanno aumentando per effetto della situazione pandemica e abbiamo in quel senso anche potuto aumentare le risorse a disposizione, dando questi strumenti più flessibili ai Comuni. Il fondo regionale sociale quest'anno eroga risorse molto importanti per riuscire a non lasciare nessuno indietro, che è proprio quello che diceva prima Puglisi e che è un po' anche il motto dell'Agenda 2030. Allo stesso modo abbiamo dovuto costruire gli interventi sul tema dell'affitto in maniera proporzionata ai cali del reddito, conseguenza del Covid. La ricerca di risposte commisurate ai bisogni diversi, che le nostre comunità, i nostri territori esprimono, credo che sia il contributo più im-

portante che possiamo dare alla riduzione dei divari, tanto sociali, che territoriali, quanto di genere e generazionali. Solo in questo modo riduciamo anche le tensioni sociali che quelle diseguaglianze tendono naturalmente a creare e che è invece nostra responsabilità riuscire a ridurre, proprio agendo sulle cause profonde di quelle diseguaglianze. In questo davvero penso che la mediazione interculturale abbia svolto, svolga e continuerà sempre di più a svolgere un ruolo essenziale di cucitura di un tessuto che quanto più sarà coeso, tanto più ne beneficerà l'intera comunità regionale.

Michele De Pascale

Sindaco di Ravenna

È difficile dopo tanti interventi, così qualificati, concludere questo convegno. Il livello è stato molto alto, quindi mi limito ad alcune considerazioni legate a un percorso che è stato compiuto nella nostra città, che viene da lontano, nel senso che è stata fatta tanta strada, ma che altrettanta se ne deve ancora fare. Dalla giornata di oggi è emerso il senso di quanta attenzione, quanto studio, quanto impegno e quanta consapevolezza della complessità ci sia in un'attività di mediazione. Non si sta affrontando uno dei tanti temi che caratterizzano il nostro tempo, ma piuttosto si sta ragionando su uno di quei temi che caratterizza in modo più significativo la vita di domani, il successo complessivo della nostra comunità e del nostro stare insieme. Queste occasioni di incontro convegnistico non servono a celebrare i buoni risultati ottenuti, ma hanno la funzione di sollecitare interrogativi su come sia possibile innovare, come si possano affrontare più efficacemente i nuovi bisogni che emergono, e quale sia il lessico più appropriato. Ciò che muta con maggiore velocità nel tempo in cui viviamo sono le politiche riguardanti la mediazione interculturale. C'è una pretesa elevata di standard sia etici, che morali. Si pone l'esigenza, in chi affronta queste dinamiche, di ispirarsi ai valori della nostra Costituzione, ma anche di vedere riconosciuto un elevato livello di professionalità nel gestire i percorsi di ingresso nella nostra società. La nostra comunità attorno a questi valori di solidarietà, di accoglienza, ma diciamo anche di curiosità verso l'altro, fonda il suo carattere distintivo. Non c'è solo questo aspetto, di avere dei valori e di applicarli; c'è anche la propensione a trasformare questi valori in politica, in azione. Da quando esistono l'uomo e la donna su questo pianeta, i flussi migratori sono sempre esistiti. Se, da un lato, hanno sempre creato grandi opportunità, dall'altro, va detto che hanno generato anche grandi tensioni. Non c'è stata una fase della storia nella quale attorno ai flussi migratori non si siano create tensioni, ma non c'è anche una stagione nella storia nella quale attorno ai flussi migratori non si siano generate un'opportunità di crescita, di sviluppo culturale, economico, sociale di una comunità. Tutto questo richiede sicuramente la traduzione in concreto di valori importanti, senza i quali si avrebbe un vacuo tecnicismo. Tale processo deve passare attraverso una grandissima competenza, un elevato livello di curiosità e una capacità di saper mettere in campo strumenti sempre nuovi, a fronte di sfide sociali estremamente sollecitanti. Non si possono usare vecchie strategie

di politiche per l'immigrazione, se vengono rivolte a persone che migranti non lo sono più. Gran parte delle nostre politiche, penso soprattutto a quelle per l'infanzia, si rivolgono a bambini e bambine che qualifichiamo come immigrati, ma che tali non sono, visto che non si sono spostati da nessuna parte, non conoscono altro se non questa realtà, perché è l'unica realtà in cui sono vissuti. Tuttavia, hanno certamente bisogno di politiche di mediazione culturale per poter superare alcune difficoltà, dovute alla mancanza della cittadinanza italiana. Ci sono tantissimi contesti nei quali intervenire, ma con uno sguardo nuovo. Abbiamo bisogno di ridare senso e pienezza alla parola cittadinanza. Il dato normativo in questi anni non è stato capace di seguire l'evoluzione della società.

A questo riguardo vi espongo una vicenda, che ha caratteri di drammaticità e brutalità al tempo stesso, perché qui il diritto non ha incontrato la società, la vita reale delle persone. Una persona era quasi giunta al termine dell'iter complesso che precede l'ottenimento della cittadinanza italiana, che ne avrebbe comportato l'assegnazione anche ai suoi figli e a sua moglie. Purtroppo la persona straniera è venuta a mancare prima di raggiungere quel traguardo, a pochissimi passi dal raggiungimento del traguardo. Ora quei bambini, i suoi figli, nello stesso giorno si sono trovati senza un padre e privati anche di un riconoscimento importante come quello di essere cittadini nel loro Paese, nel paese in cui vivono, in cui sono nati, nella loro casa. Dovranno aspettare il diciottesimo anno di età per poter recuperare questa ingiustizia e, se non fossero nati in Italia, non avrebbero avuto neppure questa opportunità. Ho richiamato un esempio paradossale, perché è impensabile che questa sia la dinamica. La città di Ravenna ha avviato un'iniziativa rivolta ai ragazzi e alle ragazze che non possono usufruire dello *ius soli*. Al compimento dei 18 anni di età venivano chiamati a firmare in maniera un po' burocratica, all'ufficio anagrafe; da qualche anno, da quando si è insediata la nostra amministrazione comunale, questi ragazzi vengono ricevuti in base a specifici appuntamenti – che ora abbiamo dovuto sospendere per l'emergenza sanitaria – nella sala consigliare del Comune di Ravenna, in una cerimonia ufficiale, durante la quale firmano per il riconoscimento della cittadinanza del nostro Paese e gli viene donata una bandiera italiana e una bandiera europea, perché per molti di questi ragazzi e ragazze c'è il doppio conseguimento di cittadinanza. Infine, gli viene consegnata una copia della Costituzione della Repubblica Italiana, per solennizzare l'acquisizione di quei diritti dei quali erano stati fino ad ora privati. Con questa cerimonia si vuole porre rimedio a un'ingiustizia che mina le fondamenta della nostra comunità. Ogni volta io vedo negli occhi di questi ragazzi e

ragazze l'orgoglio di chi è stato bambino e bambina nel nostro Paese. Vedo anche la soddisfazione negli occhi dei loro genitori. Inviterei tutti coloro che si oppongono a questo giusto riconoscimento a venire ad assistere a questa cerimonia per soli dieci minuti, e cogliere così il senso di una riparazione a una profonda ingiustizia: quei ragazzi e quelle ragazze non diventano cittadini italiani, quando vengono a firmare davanti a me, ma lo erano già prima, lo erano dalla nascita, lo erano perché l'Italia è il loro paese, il luogo dove sono cresciuti. La loro cittadinanza non è fatta solo di un atto giuridico burocratico, ma è il frutto di una partecipazione, di una vita, di una educazione, di una socialità, di sport, di cultura e di quant'altro renda una persona cittadino di un territorio.

Concludo dicendo che, da un lato, è importante non abbassare la guardia rispetto all'aspetto etico, morale e valoriale, riferito ai principi che governano la nostra Repubblica; dall'altro, però, è necessario riconoscere la funzione imprescindibile di competenze, capacità, impegno, dedizione, studio, innovazione, ricerca costante di soluzioni innovative, perché la sfida quotidiana è dentro una scuola, in un parco, in uno spazio culturale, in un condominio, e così via. Per il Comune di Ravenna momenti come quello di oggi hanno avuto e hanno questo significato: interrogarsi e mettersi in discussione e cercare di essere sempre più all'altezza delle incessanti sfide del nostro del nostro secolo.

Finito di stampare nel mese di aprile 2021
per i tipi di Bononia University Press



Questo volume nasce a seguito del convegno svoltosi a Ravenna, il 26 novembre 2020, organizzato da Comune di Ravenna, Regione Emilia-Romagna e Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Università di Bologna. Dopo le relazioni principali, tenute da docenti universitari, si sono succeduti gli interventi di referenti istituzionali, professionisti ed esperti della mediazione interculturale. In chiusura le osservazioni degli ospiti della tavola rotonda, moderata dall'Assessora all'Immigrazione del Comune di Ravenna, Valentina Morigi.

Le singole sessioni sono state dedicate ai seguenti quattro temi: figure professionali della mediazione e forme contrattuali; mediazione interculturale in un contesto di emergenza; dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale; la mediazione digitale e nuove forme tecnologiche di discriminazione.