

# Lavoratori a chiamata: i mediatori culturali.

*di Simona Ciobanu e Zivkica Nedanovska \**

Introduzione	Pag 2
1. Il contesto della mediazione culturale in Italia.	Pag 4
2. Il mediatore culturale straniero: una professione nuova e precaria a rischio di estinzione.	Pag 6
3. Il mediatore culturale: definizioni formali e discriminazioni sostanziali.	Pag 9
4. Le difficoltà di una “non professione”: un’agenda frutto dell’esperienza.	Pag 15
5. Conclusioni. La mediazione: quali prospettive, in positivo?	Pag 19

---

1

\*Il presente lavoro è il frutto di una riflessione comune.

Simona Ciobanu ha redatto i parr. 3 e 4.

Zivkica Nedanovska ha redatto i parr. 1 e 2.

L'introduzione e le conclusioni (par. 5) rappresentano i risultati di un lavoro collettivo.

## Introduzione

L'arrivo di popolazioni provenienti da altri paesi crea inevitabilmente problemi dal punto di vista politico, economico e sociale. Per affrontare i cambiamenti la società d'accoglienza deve cercare soluzioni adeguate.

Anche se la presenza di stranieri in Italia è ancora relativamente contenuta, molto spesso la "paura dell'altro" genera intolleranza e allarmismi. Tra i motivi che li determinano c'è una mancanza di informazioni riguardo alle cause, che costringono gli immigrati a fuggire dal proprio paese, nonché, più in generale, una carenza delle istituzioni nel predisporre strumenti che aiutino l'incontro fra immigrati e popolazioni locali. I pregiudizi che scaturiscono dalla mancata conoscenza contribuiscono a provocare tensioni e disorientamento; l'autoctono potrà cioè sentirsi minacciato da una cultura e da una religione differente e non accettare come risorsa la diversità dell'immigrato.

Negli ultimi trent'anni l'Italia è molto cambiata: oggi si trova di fronte persone provenienti da cinque continenti diversi e che parlano 150 lingue diverse. Ci troviamo in un paese multilingue e multiculturale che sta attraversando un processo di trasformazione epocale. Questa trasformazione può avere due linee di evoluzione: una linea che va verso una frammentazione localistica "balcanica" con un'infinità di ghetti etnici e razziali e un'altra che va verso il confronto, l'interpenetrazione e che può portare, attraverso un processo non breve e sicuramente non privo di conflitti verso una "nuova Europa".

Il prevalere di una o dell'altra di queste linee dipenderà da numerosi fattori oggettivi e soggettivi. Dal punto di vista di una costruzione sociale della realtà è una sfida che può essere vinta se, in contesti ricchi di interazioni dense e molteplici tra i popoli, si è capaci di trovare le modalità più adatte per venirsi incontro, essendo disposti a cambiare ed evitando lo scontro che un impatto tra diversità rischia di determinare.

Confrontarsi con i processi migratori richiede cultura adeguata, organizzazione sociale e una capacità di intervento lungimirante e non strumentale rivolta al bene di tutti come obiettivo finale. Si assiste invece ad una trama vitale attraverso la solidarietà tra le popolazioni in loco, laddove lo stato cerca di dimenticare e di fare finta che "nulla accade" come per impedire la trasformazione epocale che è già iniziata.

Il dialogo e l'incontro non sono una cosa scontata, né semplice, ma un processo dalle potenzialità straordinarie. La suddivisione delle popolazioni in nazionalità è "un ferro arrugginito" che potremmo magari considerare arcaico, ma nello stesso tempo "un ferro" che può far male alle popolazioni immigrate là dove implica cittadinanze di più categorie e meccanismi di esclusione.

In tale contesto e di fronte a queste alternative, *la figura del mediatore si propone come un professionista che lavora strutturalmente nella scuola, nella sanità e più in generale nella società per favorire lo scambio e facilitare l'incontro.*

Il mediatore, soprattutto se straniero, prima ancora di svolgere un lavoro, può ricoprire una funzione socialmente utile e, a partire dalla propria esperienza di vita e dalle proprie competenze, favorire la comunicazione tra le diversità, diventando un “socializzatore delle trasformazioni”, in un processo di mutamento di per sé incapace di autoregolarsi.

Per approfondire, sia pure a grandi linee, questo vasto insieme di tematiche, cercheremo qui di seguito di analizzare il contesto italiano della mediazione culturale nonché i rischi della estinzione prematura di tale professione, per cogliere i momenti di discriminazione che la penalizzano, ma anche il bagaglio delle esperienze finora accumulate, nella prospettiva di un superamento delle attuali precarietà.

## 1. Il contesto della mediazione culturale in Italia.

La mediazione culturale si presenta oggi in Italia, prima ancora che come sbocco occupazionale, come una necessità legata all'aumento esponenziale di vicinanze fisiche tra attori sociali differenti separati spesso da profonde lontananze culturali, che impediscono tra di loro una comunicazione efficace nelle più differenti situazioni della vita sociale.

La lontananza tra culture, però, nel contesto contemporaneo, non rappresenta solamente la distanza orizzontale che intercorre tra mondi di significati diversi. In essa si concretizza anche una distanza verticale: una gerarchia tra centri del potere e periferie della vita sociale che, in forma più o meno manifesta, si proietta anche nelle relazioni tra i protagonisti del rapporto di mediazione, relazioni in cui le figure deboli sono rappresentate dall'utente straniero e dall'operatore straniero.

Su quest'ultimo aspetto della mediazione, sul fatto cioè che la terra di mezzo (Bindi) in cui il mediatore straniero svolge il proprio lavoro costituisca un luogo di relazioni sociali fortemente squilibrate, la produzione scientifica, in Italia, finora, è per lo più mirata a riflettere su ipotesi che non sempre hanno avuto modo di essere sottoposte a una verifica empirica di vasto raggio.

Il presente contributo parte invece proprio dall'esperienza concreta di due *mediatrici straniere* (le scriventi), da molti anni impegnate in un'esperienza di mediazione culturale in ambito *scolastico*.

Il nostro lavoro si propone cioè di mettere in luce, almeno in parte, le contraddizioni concrete vissute da questa figura di operatore, a partire da considerazioni di ordine generale, *tanto sul piano puramente economico che su quello politico-contrattuale*.

***Sul piano economico*** emerge trattarsi di professionisti utilizzati per migliorare a basso costo, in una palese carenza di fondi istituzionali, la qualità di un servizio relativamente "povero" (nel nostro caso specifico la scuola pubblica), riducendo in tale contesto i disagi di un'utenza debole ma complessa come quella migrante.

In altre parole, abbiamo a che fare con una situazione, già ampiamente documentata in altri ambiti lavorativi, di lavoratori stranieri impiegati in settori a bassa retribuzione pur essendo dotati di elevata professionalità. Nel caso del mediatore va però aggiunta una caratteristica relativamente anomala: al mediatore, infatti, viene, spesso richiesta una elevata professionalità e non è quindi detto che ci si trovi in una situazione di sottoutilizzo delle competenze detenute dall'operatore.

Quella che resta invece drammaticamente debole è la ricompensa economica, che da sola non permetterebbe la sopravvivenza, anche a causa della precarietà del rapporto di lavoro.

*Sul piano politico*, peraltro, la debolezza dell'operatore e dell'utente straniero appesantiscono le conseguenze di una gerarchia già implicita nella tipologia del rapporto di lavoro. Infatti, né l'operatore né l'utente, anch'esso straniero, sono in grado di far valere le proprie esigenze in quanto entrambi scarsamente dotati di peso politico-elettorale.

Una debolezza contrattuale tanto più penalizzante in un momento in cui i tagli alla spesa pubblica vanno a colpire in maggior misura le categorie meno provviste di peso politico e sindacale e, più in generale, settori come quello della scuola pubblica.

Va a tale proposito sottolineato che, ancora agli inizi degli anni 90, il mediatore straniero comincia ad operare in una fase storica in cui lo Stato sociale, per quanto già fragile, annovera ancora tra le pieghe del suo bilancio la possibilità di riservare uno spazio a personale straniero, sia pure a basso costo e precario, capace di fornire una risposta alle esigenze dei nuovi venuti, sia pure con un progetto di accoglienza dai lineamenti non troppo ben definiti (integrazione?, assimilazione?, multiculturalità? interculturalità?) (Favaro, Tognetti).

Con l'andare del tempo le esperienze si sono accumulate e, sia pure in modo non programmato, è venuta emergendo la figura di un professionista riconosciuta a pieno titolo in varie proposte di legge regionali e per la quale si poteva finalmente ipotizzare il superamento, sia pure parziale, del muro della marginalità, se non della precarietà. Purtroppo, tali ipotesi non hanno finora registrato verifiche concrete di peso adeguato.

## 2. Il mediatore culturale straniero: una professione nuova e precaria a rischio di estinzione.

I ben noti e non solo recenti tagli alla spesa pubblica, accompagnati dalle debolezze politiche sopra indicate, fa sì che un eventuale ridimensionamento del mediatore straniero a figura di fatto occasionale nel panorama degli interventi scolastici possa oggi rappresentare una proposta di riduzione di costi tale da non suscitare particolari resistenze.

E' già, infatti, capitato di sentire enfatizzare esclusivamente i limiti e gli errori di una fase sperimentale della mediazione, quasi a prefigurare una ulteriore marginalizzazione di una professionalità emergente, paradossalmente proprio in corrispondenza a una fase di complessiva maturazione e di superamento delle inevitabili pecche iniziali.

Storicamente il mediatore straniero era nato in Italia per fornire una risposta di emergenza alle emergenze di flussi migratori che coglievano il Paese impreparato da molti punti di vista.

Una prima risposta a questo genere di situazioni è stata il ricorso a mediatori stranieri che non solo ne sottopagava le prestazioni, ma ne sottoutilizzava anche le capacità.

Spesso i mediatori (le mediatrici) sono state (e in parte sono ancora) donne che svolgevano tale professione come secondo lavoro o per ricavarne un introito integrativo al salario del coniuge, nonostante fossero e siano provviste di titoli di studio e professionalità di alto profilo, ma non riconosciuti ufficialmente dalle leggi italiane.

In effetti, l'attività svolta, a dispetto del ruolo di elevata responsabilità, è precaria, oltre che sottopagata: si tratta di prestazioni a chiamata che non garantiscono neppure un minimo grado di continuità, né tanto meno quella tipologia di contratto (per durata e per consistenza economica) indispensabile al conseguimento di un titolo di soggiorno.

In tali condizioni l'attività rischia di essere abbandonata proprio dai migliori tra gli operatori, per alternative meno qualificate, ma più remunerative e sicure.

E' dunque possibile che, in questo caso, si inneschi un circolo vizioso in conseguenza al quale vengono bruciate risorse umane anche ad elevata qualifica.

Avviene così che l'operatore/trice maggiormente qualificato/a, non trovando né un adeguato riscontro economico al proprio lavoro, né uno sbocco di profilo medio-alto, lascia il campo a colleghi/e più fragili, che, coi propri limiti, finiscono con l'alimentare le critiche alla figura del mediatore straniero e per legittimare la sua sostituzione con una figura di mediatore (o facilitatore) italiano, tanto più se tale soluzione porta con sé un possibile contenimento dei costi.

Una variabile ulteriore che ostacola la valorizzazione del mediatore straniero consiste nei *tempi*, brevi, entro i quali viene valutata l'efficacia del suo intervento e dunque dagli indicatori che vengono impiegati per giudicarne la validità.

E' esemplare quanto è talora avvenuto nell'ambito della mediazione scolastica: in tale ambito spesso si configura un uso improprio del mediatore come insegnante di sostegno, ruolo in cui può effettivamente essere sostituito da personale insegnante italiano, in quanto l'efficacia del mediatore viene puramente e semplicemente considerata proporzionale al sollievo immediato ricavato da operatori scolastici gravati da utenza numerosa e socialmente molto complessa.

Oppure, al polo opposto, il mediatore viene impiegato come puro e semplice traduttore-interprete, senza che peraltro questo significhi la predisposizione di condizioni idonee allo svolgimento di tali mansioni. In entrambi i casi, però, il mediatore allevia la complessità degli impegni per l'operatore italiano e può pertanto ricoprire una funzione utile nelle situazioni di emergenza, ma non per questo facilita la crescita dell'autonomia dell'utente nel medio periodo. Complessivamente il valutare il lavoro del mediatore solamente sui tempi brevi non coglie, non valorizza e non aiuta a progettare tutto quell'impatto di medio-lungo periodo che le attività di mediazione potrebbero contribuire a costruire sul lungo periodo, soprattutto in relazione all'aumento di autonomia delle generazioni più giovani.

Purtroppo, in conseguenza di ciò, quando si arriva a "valutare" un'attività di questo genere, risulta più semplice limitarsi alla sola variabile dei costi economici.

E in conseguenza si sceglie ciò che costa meno, spingendo gli stessi mediatori a una sorta di asta al ribasso, che non può fare a meno di incidere anche sui contenuti della prestazione.

Una differente risposta al bisogno di una mediazione tra culture diverse, che deriva da quanto fin qui descritto e che ha iniziato a circolare più recentemente, è quella di ricorrere alla figura di mediatori italiani.

Sulla figura del mediatore italiano, sui suoi difetti e sui suoi pregi, spesso complementari ai pregi e ai difetti dello straniero, non ci possiamo qui dilungare.

Sappiamo, dalla ricerca Cisp del 2002, cui più oltre faremo riferimento, che essi coprivano il 14,9% dell'universo dei mediatori culturali operanti in Italia. Sulla differenziazione dei loro compiti da quelli degli stranieri, che pure ci pare in qualche caso necessaria, non è dato saperne di più, né tanto meno sulla evoluzione del loro ruolo alla luce delle esperienze di questi ultimi anni e nemmeno su quali possano e/o debbano essere le modalità di una loro messa in rete con i mediatori stranieri (un tema che ci sembra invece rivestire la massima importanza, visto che sarebbe paradossale pretendere di sapere mediare con l'utente straniero se non preesiste una capacità di messa in rete delle competenze tra operatori di differente nazionalità e cultura).

Certo è che i mediatori italiani hanno qualche volta il pregio di non costare se non qualche ora di straordinario (insegnante o altra figura di operatore istituzionale, formata in tempi spesso coerenti con la situazione di emergenza). Senza volere generalizzare, è però spesso arduo verificare i loro livelli di apprendimento (in primo luogo della lingua) e di acquisita professionalità nell'approccio con una cultura per essi "altra", così come non è facile registrare sul campo una eventuale loro inadeguatezza, visto che l'utenza ha poca "voce" per lamentarsi.

Fondamentale, da questo punto di vista, il tenere conto dell'impatto che l'utente straniero rischia di avere con la lingua italiana in un momento in cui sono ancora "leggere" le sue basi linguistiche originali. In questo ambito solo il mediatore straniero e di madre lingua è in grado di evitare al bambino una pericolosa forma di colpevolizzazione che può danneggiare l'autostima e la stessa sicurezza nei confronti del gruppo familiare. Magari proprio nel momento in cui un malinteso spirito di integrazione spingerebbe gli insegnanti a sconsigliare ai bambini l'uso della lingua madre anche tra le pareti domestiche.

Il linguaggio dei sentimenti e degli affetti è strettamente legato alla lingua madre (la cosiddetta L1) e non va perduto in quanto l'assenza di un patrimonio concettuale nella propria lingua di origine sta a significare, secondo la linguistica moderna, la mancanza di un requisito indispensabile per padroneggiare bene anche le altre lingue, come quella del Paese di accoglienza (Omodeo, Cospe).

<http://guide.dada.net/intercultural/interventi/2004/07/167840.shtml>

Ciò non toglie che anche il mediatore straniero non debba fare i conti con aspetti complessi della propria professione, che rischi di essere controproducente se si propone come figura professionale "chiusa", orientata cioè all'autorappresentazione di sé, come portavoce di una comunità migrante ripiegata su se stessa, che vede nel mediatore l'unico elemento di comunicazione con la cultura di accoglienza e perpetua così la propria marginalità.

E' però pura e semplice ideologia di basso profilo il confondere i difetti di un cattivo mediatore straniero e i limiti che costui deve darsi nell'esercizio della sua professione, con un'accusa gratuita quanto generica all'intera categoria.

Nei prossimi paragrafi, pertanto, proveremo brevemente a ripercorrere gli sviluppi di tale figura professionale in Italia, per denunciare i rischi di quella che riteniamo possa rappresentare una tendenza a una vera e propria forma di discriminazione. Nell'auspicio che, a dispetto dei tagli di spesa e della sua attuale bassa collocazione nelle gerarchie di potere, i mediatori stranieri possano ancora conquistare un riconoscimento adeguato alle proprie competenze. E che superare le discriminazioni in cui rischia di incorrere un mediatore straniero, significhi altresì operare nella direzione di massimizzare i benefici per il sistema sociale di cui facciamo parte.

---

8

\*Il presente lavoro è il frutto di una riflessione comune.

Simona Ciobanu ha redatto i parr. 3 e 4.

Zivkica Nedanovska ha redatto i parr. 1 e 2.

L'introduzione e le conclusioni (par. 5) rappresentano i risultati di un lavoro collettivo.

### 3. Il mediatore culturale: definizioni formali e discriminazioni sostanziali.

In realtà non esiste molta chiarezza intorno alla figura del mediatore, e ciò sin dalla stessa denominazione. I testi normativi esistenti, infatti, alternano diverse dizioni:

- a. mediatore linguistico
- b. mediatore culturale
- c. mediatore linguistico-culturale
- d. mediatore interculturale

I primi a ragionare attorno alle problematiche della mediazione sono stati gli enti e le associazioni del terzo settore che hanno affrontato le problematiche dei processi migratori sin dagli inizi degli anni ottanta. Il terzo settore assume un ruolo di protagonista nell'avvio e nello sviluppo dei servizi di mediazione culturale, portato avanti da tante amministrazioni pubbliche locali per offrire servizi più adeguati agli utenti immigrati. Infatti, nel 57% dei casi è il privato sociale (associazioni, cooperative, organismi di volontariato e fondazioni) il contesto in cui vengono attivati servizi in tal senso. È uno degli aspetti emersi dall'indagine sulla mediazione culturale in Italia condotta nel 2002 dal Cisp (Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli) in collaborazione con Unimed per conto del Ministero del Welfare.

[http://www.edscuola.it/archivio/handicap/mediazione\\_culturale.htm](http://www.edscuola.it/archivio/handicap/mediazione_culturale.htm)

Il Cisp ha condotto anche una ricerca sulla descrizione delle esperienze di mediazione, degli enti erogatori di tali servizi e della figura del mediatore, su un campione di 248 unità, pari a circa il 35% dell'universo di riferimento (704). Da tale indagine risulta che la maggioranza dei servizi di mediazione culturale è concentrata al Nord (54,1%) e al Centro (30,3%): una distribuzione territoriale che «rispecchia in larga misura gli insediamenti degli immigrati in Italia». Il servizio si svolge prevalentemente in ambito locale: nel 39% dei casi a livello provinciale/regionale, nel 55,1% a livello distrettuale, municipale/circoscrizionale e cittadino. Quindi sono state censite complessivamente dal Cisp 704 esperienze di mediazione culturale in Italia, «ma il loro numero è di sicuro molto superiore», nota il Cisp, precisando che molte esperienze sfuggono alla rilevazione nazionale «in quanto non esistono centri a livello nazionale e regionale che raccolgano e sistematizzino dati sui servizi di mediazione. Inoltre, in molti casi si tratta di “progetti” o di servizi a termine, per cui al momento della rilevazione possono risultare cessati o prossimi alla chiusura». E si assiste anche a «una vasta gamma di nomenclature che a volte possono rientrare e altre no nella categoria di mediazione e di mediatori: promotori, educatori interculturali, operatori per stranieri, facilitatori, ecc.». La ricerca, quindi, è circoscritta a quei servizi che in maniera esplicita fanno riferimento al concetto di mediazione culturale,

concepiti sia per facilitare «l'accesso degli stranieri all'esercizio dei diritti fondamentali sia per la trasformazione della società, con l'incontro di culture diverse che si mescolano e si modificano reciprocamente», secondo quanto afferma l'Organismo nazionale di coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, istituito presso il Cnel.

Anche se l'Italia si confronta con l'immigrazione ormai da vent'anni, si è cercato di dare una risposta alla necessità di integrazione dei nuovi cittadini di volta in volta e non in maniera sistematica e organica. In questo contesto si colloca anche la figura del mediatore, che secondo alcuni autori rappresenta “la professione del futuro” ma che attualmente viene svolta come secondo lavoro non essendo tuttora legittimata come professione.

Nessuno sa quanti sono i mediatori, dove operano esattamente né con quali modalità, ma sempre più li si ritrova nelle istituzioni italiane, con incarichi di volta in volta differenti. Ospedali, questure, scuole, carceri, comuni, ministeri, servizi sociali: queste e altre sono le sedi in cui essi operano a stretto contatto con gli immigrati. La professione esiste in tutta Italia, ma i curriculum sono differenti da regione a regione, anche se leggermente.

Frutto di un'Italia sempre più multiculturale, questa è una professione in espansione e che sfugge alle definizioni. Spesso straniero egli stesso, il mediatore non di rado ha iniziato ad aiutare altri immigrati muovendosi nel mondo del volontariato, per poi formarsi con uno o più corsi professionali. La necessità di utilizzare le persone straniere chiamandole appunto “mediatori culturali”, per rispondere ad un'esigenza che si pensava essere momentanea ha discredito fin dall'inizio questa figura. Ciò in quanto alle persone chiamate a svolgere questo tipo di attività professionale non gli è stato chiesto di presentare un determinato percorso di studio e/o professionale svolto nel paese di origine: l'unico criterio di selezione era quello di “conoscere la lingua” per cui si richiedeva l'intervento. Questo tipo di approccio alla nuova professione non ha sicuramente avvantaggiato gli esperti della mediazione che si trovano ancora oggi alle prese con chi pensa tuttora che la mediazione debba essere realizzata da una persona madrelingua e basta.

Nonostante in questo campo si lavori da almeno 10 anni, ma solo negli ultimi tempi le istituzioni sono intervenute cercando di definire un quadro comune ed un orizzonte entro cui collocare la figura del mediatore. I primi corsi di formazione specifici per mediatori erano organizzati da associazioni del terzo settore a cui si sono successivamente aggiunti enti di formazione professionale che hanno ottenuto dalle diverse autorità regionali il riconoscimento di crediti formativi per i partecipanti, pur in assenza di un formale riconoscimento della “professione” del mediatore. Successivamente, con la riforma dei curricula universitari, si è allargata l'offerta formativa. L'aumento dei processi formativi e dei soggetti che offrono formazione per

quella figura ha comportato anche una ridiscussione riferita ai soggetti che possono essere ammessi a simili percorsi. Se infatti inizialmente il mediatore è stato pensato solo come straniero (con alcune competenze e qualità definite) oggi invece si inizia a ritenere possibile l'accesso alla professione di mediatore anche per cittadini italiani o magari li si privilegia involontariamente richiedendo un titolo di studio di cui lo straniero non possiede a rigore di legge l'equivalente. Ma prima di entrare nel merito della questione di chi dovrebbe svolgere questa professione, occorre soffermarsi sulle ragioni che mi spingono a considerare il mediatore straniero come figura professionalmente discriminata:

**a) Emergenza.**

Dopo vent'anni in cui l'Italia si confronta con il fenomeno dell'immigrazione si parla ancora di "progetti sperimentali" quando si parla della mediazione e non di un servizio, sembra perciò che non sia ancora superato il carattere originario di progetto emergenziale o sperimentale. Il servizio di mediazione, osserva il Cisp (Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli) viene ancora largamente improntato all'accoglienza, all'informazione e all'orientamento degli stranieri da parte dei servizi pubblici, come nelle fasi iniziali e basilari del rapporto con utenti stranieri e servizi pubblici. Un'impostazione che rispecchia «la situazione delle politiche migratorie, ancora fortemente impegnate sul fronte dell'emergenza», nel senso di garantire, da parte delle istituzioni pubbliche, l'accoglienza e l'accesso ai servizi di base ai migranti e di ricorrere ai mediatori per far fronte a situazioni problematiche, ma non per i servizi di routine. È vero che l'Italia è diventata terra di immigrazione da circa vent'anni, ma ai bisogni dei nuovi cittadini si dà sempre una risposta emergenziale, senza pensare a trovare altre soluzioni a lungo termine.

**b) Assenza di regolamentazione.** La professione del mediatore, pur discussa tante volte, non è ancora regolamentata nell'albo delle professioni, perciò non ha una sua legittimità di esistere: la mediazione non soltanto «non appare ancora pienamente radicata e legittimata nelle istituzioni che erogano servizi ai cittadini stranieri» ma permangono tuttora interi settori della società e degli spazi di interazione culturale «sguarniti di servizi di supporto alla comunicazione e all'integrazione reciproca tra immigrati e comunità di accoglienza, come ad esempio il mondo del lavoro» osserva l'indagine condotta dal Cisp (Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli). Non esiste tuttora un pieno riconoscimento della figura professionale del mediatore culturale, anche se si deve necessariamente pensare innanzitutto a regolamentare l'utilizzo di questa figura professionale, in quanto è ipotizzabile una maggiore espansione, come già è accaduto in molti altri paesi europei.

**c) Profilo professionale indifferenziato.** Non si dovrebbe comunque parlare di una sola figura di “mediatore culturale” in quanto tale figura non può lavorare nei più svariati ambiti svolgendo ogniqualvolta compiti diversi, si dovrebbe fare necessariamente distinzione tra il mediatore che opera nell’ambito scolastico ed educativo, quello che opera nell’ambito sanitario, quello che opera nell’ambito giuridico, ed il mediatore che opera nell’ambito dell’assistenza sociale. Ci sono competenze diverse messe in atto per ogni ramo della suddetta professione, e la distinzione è più che necessaria.

**d) Precarietà.** I contratti stipulati a questi professionisti sono i più precari in assoluto: “contratto di collaborazione occasionale”, “contratto a progetto” senza alcuna copertura e senza alcuna continuità. Le tariffe applicate sono assolutamente inadatte ad una professione in cui spesso si offre un servizio di consulenza alle istituzioni, che viene pagato con cifre irrisorie e con la modalità “a ore”. Raramente il mediatore culturale è un lavoratore dipendente: nella maggior parte dei casi viene impiegato con contratti di collaborazione professionale, un *freelance* assunto a progetto. Vi è quindi l’assoluta mancanza di sicurezza e conseguentemente un forte turn over e abbandono del ruolo a seguito di nuove e meno precarie proposte di lavoro.

Ci sono alcuni comuni o regioni che nel rapportarsi alla mediazione scelgono di appaltare il servizio alle associazioni o cooperative che a propria volta scelgono il tipo di contratto da stipulare con i loro mediatori e ci sono comuni e regioni che si avvalgano direttamente della prestazione dei mediatori, ma in nessun caso i mediatori sono dipendenti con uno stipendio mensile. Ma vediamo nello specifico cosa si intende per “contratto di collaborazione occasionale”, e “contratto a progetto” essendo queste due forme di contratto maggiormente utilizzate. Elementi che accomunano i due tipi di contratto:

- non sono vincolati da un lavoro subordinato perciò non sono dipendenti
- la “flessibilità” riguardo l’orario lavorativo e non solo
- l’assoluto precariato
- nessuna garanzia riguardo alla continuità lavorativa
- il contratto non può valere come garanzia nel caso in cui si voglia chiedere un prestito o un mutuo.
- non si ha diritto alle ferie, a permessi retribuiti e non, alla malattia, alle festività, al trattamento di fine rapporto, all’indennità di disoccupazione.

*Che cosa si intende per “flessibilità” introdotta dalla legge 30/2003 conosciuta anche come “legge Biagi”?*

Alla voce «Flessibilità» in Wikipedia, si legge:

«La flessibilità è il concetto in base al quale un lavoratore non rimane costantemente ancorato al proprio posto di lavoro a tempo indeterminato, ma muta più volte,

nell'arco della propria vita, l'attività occupazionale e/o il datore di lavoro. In un'ottica evolutiva e di accrescimento, la flessibilità dovrebbe prevedere un costante miglioramento delle conoscenze del lavoratore e di conseguenza del livello occupazionale raggiunto, sia per quanto riguarda il versante economico sia per quanto riguarda quello delle competenze professionali. Il concetto di flessibilità rischia invece di degenerare nel concetto di *precariato* quando si rilevano contemporaneamente, ed involontariamente da parte del lavoratore, più fattori di instabilità quali ad esempio la mancanza di continuità nella partecipazione al mercato del lavoro e la mancanza di un reddito adeguato con il quale pianificare la propria vita presente e futura.

L'introduzione, nell'ambito del mercato del lavoro, di strumenti per facilitare la flessibilità può essere considerato come uno dei mezzi mirati ad incrementare l'occupazione. Secondo una tale visione, le aziende, facilitate dall'esistenza di contratti poco vincolanti e meno costosi a livello previdenziale, sarebbero incentivate a richiedere costantemente al mercato del lavoro tutte quelle figure professionali di cui hanno bisogno in un determinato momento, senza essere costrette a tenerle sotto contratto oltre il dovuto. In questo modo, la domanda di occupazione sul mercato del lavoro verrebbe sbloccata e si produrrebbe un circolo virtuoso destinato a incrementare la richiesta. In realtà, la reale portata di una tale valutazione è dubbia: spesso i contratti flessibili vengono usati solo come strumento di risparmio da parte delle aziende, ossia spesso come uno strumento di crescita del *precariato*.

[http://it.wikipedia.org/wiki/Flessibilit%C3%A0\\_\(lavoro\)](http://it.wikipedia.org/wiki/Flessibilit%C3%A0_(lavoro))

E ancora, alla voce “ precariato “ leggiamo: « Con il termine *precariato* si intende, generalmente, la condizione di quelle persone che vivono, involontariamente, in una situazione lavorativa che rileva, contemporaneamente, due fattori di insicurezza: mancanza di continuità nella partecipazione al mercato del lavoro e mancanza di un reddito adeguato su cui poter contare per pianificare la propria vita presente e futura; con questo termine si intende fare altresì riferimento al fenomeno degenerativo dei contratti c.d. flessibili (part-time, contratti a termine, lavoro parasubordinato), rilevando tuttavia che flessibilità e precariato sono due fenomeni indirettamente correlati, ma non sovrapponibili e assimilabili, e al cosiddetto lavoro nero.

All'interno degli schemi contrattuali c.d. flessibili il precariato emerge quando si rilevano, contemporaneamente, più fattori discriminanti rispetto alla durata, alla copertura assicurativa, alla sicurezza sociale, ai diritti, all'assenza o meno dei meccanismi di anzianità e di Tfr, al quantum del compenso.

La presenza in Italia di redditi mediamente più bassi, sia in valore assoluto che in termini di potere d'acquisto, rispetto per es. agli altri paesi dell'Unione Europea pre-

2004 o agli USA, che risulta solitamente ancora più accentuata proprio tra i lavoratori precari, comporta peraltro l'impossibilità di accumulare sufficienti risparmi per affrontare in sicurezza i periodi di disoccupazione e ricerca di nuovo lavoro successivi ad un mancato rinnovo del contratto (condizione invece abituale in quei paesi dove i redditi sono mediamente più alti soprattutto tra i lavoratori flessibili), esponendo quindi il lavoratore al rischio di dover accettare giocoforza lavori ancora più flessibili e meno remunerativi dei precedenti pur di avere un reddito con cui provvedere alla propria sussistenza, creando quindi una forma di retroazione che accentua ulteriormente l'insicurezza e gli altri problemi derivanti dalla precarietà.

Il tema del precariato è di difficile misurazione statistica a causa di vari elementi, primo fra tutti il fatto che nel momento in cui la flessibilità nel mercato del lavoro ha iniziato ad aumentare non erano ancora disponibili specifici strumenti di rilevazione che consentissero di valutare i possibili fenomeni degenerativi di questa realtà. È questa la valutazione da cui occorre partire per capire il motivo delle differenti opinioni e valutazioni sul fenomeno, anche perché non esiste ancora una definizione scientifica o pacifica di precariato che metta d'accordo le varie sensibilità. »

Come descrivere in maniera reale e comprensibile il lavoro dei mediatori se non attraverso le parole chiave «flessibilità e precariato», nel significato appena citato?

<http://it.wikipedia.org/wiki/Precariato>

e) *Ricatto morale*. Tendenza a chiedere e pretendere dai mediatori che svolgano più ore, possibilmente non retribuite, in quanto appartengono allo stesso Paese o comunque utilizzano la stessa matrice linguistica con l'utenza. Sembra, infatti, che si stia facendo una specie di "favore" ai mediatori stranieri nell'impiegarli in questo tipo di attività, e non si riconoscono loro le competenze professionali acquisite.

Alla luce di quanto descritto sopra ci si domanda perché si discrimini tanto questa figura così richiesta e secondo alcuni studiosi indispensabile? Sarà perché sono in maggioranza gli stranieri a fare questo tipo di lavoro o sarà perché sono maggiormente le donne ad essere impiegate in questi ambiti? Ci siamo ormai "abituati" alla discriminazione verso gli stranieri, ma bisognerebbe guardare piuttosto al valore del lavoro e non alle nazionalità delle persone.

#### 4. Le difficoltà di una “non professione”: un’agenda frutto dell’esperienza.

A richiedere una definizione ufficiale e requisiti professionali più certi sono gli stessi lavoratori del settore. Ma occorre prima definire la professione e il quadro normativo. Spesso vengono proposti corsi generici, quando invece c’è bisogno di formazione specifica per il settore scolastico o per quello sanitario, competenze che non si può pensare di “apprendere” nelle poche ore di formazione. Si tratta, innanzitutto, di riconoscere i titoli di studio conseguiti all’estero e in base a questi indirizzare le persone a «specializzarsi» nell’ambito per cui già si sono formate: per esempio, gli insegnanti di madrelingua potrebbero non soltanto fare mediazione con gli alunni neo arrivati ma anche insegnare la lingua madre o inserirsi nei dopo scuola. Non possiamo creare ghetti professionali.

La mancanza di una definizione univoca della professione di mediatore ha come conseguenza una ricorrente difficoltà a determinarne con chiarezza anche il ruolo e il profilo professionale. Questo è molto evidente in particolare nella scuola dove, tra le funzioni che vengono richieste ai mediatori, spicca quella dell’alfabetizzazione in italiano dei nuovi alunni, oltre a quelle di sostegno scolastico ed extrascolastico e di insegnamento individualizzato, facendo emergere nei loro confronti aspettative che esulano dalle loro reali attribuzioni e provocano disorientamento e conflitti di ruolo. I mediatori, d’altro canto, non hanno gli strumenti per opporsi a questa situazione, poiché le stesse istituzioni che li richiedono delegittimano la loro posizione nella scuola, non permettendo loro di avere un ruolo professionale definito e chiaro per tutti gli operatori con cui lavorano.

La carenza e la discontinuità delle risorse finanziarie messe a disposizione, determinano da una parte una precarietà lavorativa che mal si concilia con le esigenze di professionalità che tutti richiedono, e dall’altra un mancato miglioramento della qualità dei servizi. Si crea così il paradosso del non-lavoro, o del “secondo lavoro”, come viene spesso chiamato per giustificare le condizioni di precariato selvaggio in cui il mediatore si viene a trovare.

L’assenza di continuità favorisce, infatti, la dissoluzione delle competenze via , via accumulate.

Il bisogno di mediazione è manifesto negli operatori, ma è evidente la necessità di sensibilizzare gli amministratori affinché investano maggiormente nella mediazione e nell’intercultura.

Da un lato la scarsa chiarezza danneggia la qualità del servizio offerto, dal momento che oggi si può ottenere un attestato di mediatore anche con corsi di poche ore. Dall’altro, finché non ci saranno regole si continuerà a lavorare in modo precario, retribuiti con tariffe sempre diverse e discrezionali. Non esistono ancora, osserva il Cisp (Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli) «standard di qualità sia nel campo della formazione dei mediatori sia sul piano dell’erogazione dei servizi di mediazione nei differenti settori di intervento in cui essa si è diffusa»

---

15

\*Il presente lavoro è il frutto di una riflessione comune.

Simona Ciobanu ha redatto i parr. 3 e 4.

Zivkica Nedanovska ha redatto i parr. 1 e 2.

L’introduzione e le conclusioni (par. 5) rappresentano i risultati di un lavoro collettivo.

Il bisogno di mediazione è manifesto negli operatori, ma è evidente la necessità di sensibilizzare gli amministratori affinché investano nella mediazione e nell'intercultura. Oggi sono molti a svolgere questa professione, ma in forme disorganizzate.

Così come non esiste una definizione ufficiale del ruolo di mediatore culturale, anche le regole sulla retribuzione e sul contratto di lavoro sono problematiche. Non esiste un albo della categoria né un tariffario standard per i pagamenti. Di conseguenza molti mediatori lavorano in modo precario e senza uno stipendio fisso. Hanno perlopiù contratti a progetto, la cui durata dipende dagli appalti pubblici vinti dalle singole organizzazioni: spesso ad aggiudicarseli sono gli enti che si sanno muovere meglio, hanno più agganci politici o forniscono più referenze o semplicemente si offrono a un prezzo più basso. Per questo si viene retribuiti con tariffe discrezionali e la continuità lavorativa dipende dalla vicinanza del mediatore alle organizzazioni che ottengono gli appalti migliori più che dai singoli curriculum, per i quali non esistono criteri fissi di valutazione. Il rischio è che, se gli appalti vengono vinti al ribasso, ossia assegnati a chi chiede meno soldi per gestire un servizio, i mediatori vengano pagati sempre meno. Con un ritorno al passato, oggi alcune agenzie vendono servizi di mediazione a 16 euro l'ora e solo la metà circa finisce al mediatore, ma ci sono anche scuole in Italia che pagano un mediatore circa 4 euro l'ora. Il non-lavoro che i mediatori svolgono, spesso a tempo pieno ma senza alcuna garanzia di continuità, si svolge secondo tempi definiti dalle esigenze della struttura in cui operano, con un impegno di tempo e di energie del tutto assimilabile a quelle di un lavoro dipendente, ma che non riesce ad essere considerato tale dai nostri amministratori. È lecito chiedersi se ciò avvenga proprio per non dovere corrispondere al lavoratore compensi e diritti dovuti a fronte della richiesta di un servizio sempre più qualificato.

Per concludere questo paragrafo analitico elenchiamo qui di seguito alcune delle principali difficoltà inerenti le attività di un mediatore e alcuni degli aspetti che meglio qualificano il lavoro del mediatore come una risorsa per la collettività, limitandoci, per ragioni di spazio a sottolineature che riguardano il lavoratore straniero e l'ambito di intervento scolastico sociale.

## ***Difficoltà emerse nello svolgere la mediazione nell'ambito scolastico e nell'ambito sociale.***

- Si rileva una tendenza di fondo a prevedere come obiettivo principale della mediazione l'acquisizione o il sostegno della lingua italiana sia orale che scritta, presupponendo così di risolvere le difficoltà di comunicazione tra le culture sull'esclusivo piano linguistico.
- ambiguità del ruolo: alcuni operatori considerano i mediatori come figure di passaggio e semplici traduttori da utilizzare solo in caso di emergenza, oppure ci sono operatori con grandi aspettative che considerano i mediatori dei dispositivi passepartout, dei tecnici in grado di risolvere qualsiasi questione legata all'intercultura e all'integrazione dei cittadini stranieri.
- svalorizzazione della lingua madre dei bambini, in quanto non si cura il mantenimento della lingua che il bambino già possiede e non si riconosce la legittimità di poter studiare come lingua "straniera" la propria lingua madre. È invece dimostrato che il riconoscimento istituzionale della lingua d'origine permette un apprendimento generale in condizioni psichiche favorevoli.
- frustrazione nello svolgere la professione senza che tutti sappiano che ruolo ha il mediatore, quali sono i compiti ed i limiti della nuova professione, quindi difficoltà di spiegare all'utenza il ruolo ed il proprio compito.
- mancato riconoscimento professionale il che implica anche non avere un'autorità nel rapporto con le istituzioni e con l'utenza stessa.
- collocazione professionale precaria il che impedisce di dotare il servizio di alcune competenze in modo permanente
- difficoltà delle istituzioni e delle persone ad accettare che le differenze sono reali per molti aspetti: educativi, sanitari ecc, e quindi servono necessariamente figure di mediatori differenziate con solide competenze nell'ambito in cui si chiede la loro presenza e prestazione professionale. Si rischia di utilizzare una persona in ambiti diversi da quelli richiesti, pensando così di "aiutare" il mediatore già precario ad arrotondare le sue entrate, senza pensare al servizio scarso che si offre, in quanto, come accennato sopra, una persona non può avere solide competenze in quattro ambiti diversi e non si è in grado di offrire prestazioni ottime in tutti quegli ambiti (ci si chiede allora a che pro pagare una persona se comunque non se ne ricava alcun beneficio, né come istituzione né come utenza?)

- lavoro di poche ore alla settimana e alcune settimane addirittura nessun lavoro, ma in tutto questo tempo si è costretti a dare la propria disponibilità 24 ore su 24 pur di non rimanere esclusi.
- convenzioni precarie e riferite ad un periodo di tempo determinato, per cui non è da escludere la chiusura da un giorno all'altro di questi "progetti sperimentali ed emergenziali"
- insufficiente informazione all'utenza sulla presenza del mediatore spesso è utilizzato come paravento, senza alcuna possibilità di dire la sua o di cercare di cambiare decisioni assunte prima che fosse chiamato a prestare la sua opera professionale.
- Si registrano difficoltà da parte degli insegnanti e in genere degli operatori della scuola nell'accettare l'apporto interculturale del mediatore.
- ci sono, in genere, scarse risorse economiche e poca disponibilità da parte delle scuole ad investire nella mediazione.
- riunioni, preparazione del materiale, trasporto non riconosciuti.
- numero di ore a disposizione troppo esiguo per raggiungere risultati proficui
- crescita di professionalità non accompagnata da pari crescita occupazionale.

## 5. Conclusioni. La mediazione: quali prospettive, in positivo?

Si parla molto di immigrazione, qualche volta parlando degli immigrati e per conto degli immigrati, ma solo in alcuni casi eccezionali “si riesce” ad intercettare la voce diretta di chi appartiene a una cultura “altra” La mediazione culturale è uno degli ambiti in cui le persone che svolgono questa professione non vengono mai (o quasi mai) interpellate: per loro conto parlano “i teorici” che non hanno mai fatto nemmeno un’ora di mediazione. Ma ragioniamo sul sentimento di diffidenza verso le culture diverse da quella italiana, sentimento così profondo e radicato nella società italiana e non solo, e che riaffiora ogni qual volta ci si trova di fronte a soggetti portatori di forme culturali, valori religiosi, apprezzamenti morali, stili di vita inconsueti. Cosa accade, infatti, nei seminari e nei convegni che parlano della mediazione? Ci troviamo di fronte a relatori italiani e poco o quasi mai di fronte a relatori stranieri magari altrettanto preparati: questo in quanto “i relatori italiani rappresentano l’autorità” e anche perché “gli stranieri non hanno niente da insegnare agli altri”, in quanto già di per sè gli stranieri sono considerati esclusivamente portatori di problemi legati alla sicurezza, non persone in grado di arricchire culturalmente (e non solo) la società di accoglienza.

Questi atteggiamenti nascono da un’ottica discriminatoria che vede nella cultura di accoglienza la cultura dominante, e non considera la reale natura della mediazione, che è quella di “ponte” tra istanze culturali diverse: Il dialogo tra culture non può avvenire senza liberarsi dal pregiudizio: il mediatore, che è facilitatore della relazione e della comunicazione, è egli stesso “straniero”, ossia un migrante – ci sono modi diversi di compiere una migrazione, ossia uno spostamento nello spazio, nell’anima, nella cultura - poiché per esercitare questa funzione di ponte egli deve necessariamente appartenere alle due culture contemporaneamente. L’identità plurima del migrante, che gli permette di comprendere profondamente le diverse appartenenze dell’individuo immigrato, deve essere vista come una ricchezza e una caratteristica indispensabile per comprendere le situazioni legate all’interculturalità;

Ciò vale per il mediatore straniero e per quello italiano in eguale misura. E’, infatti, sempre più frequente la presenza di mediatori italiani, che, come i loro colleghi di madrelingua, oltre ad avere la conoscenza della lingua straniera per cui operano la mediazione “appartengono” per cultura, formazione, personali esperienze di migrazione alla cultura dell’area linguistica in cui lavorano. Requisiti fondamentali e comuni a tutti i mediatori, infatti, devono essere - oltre alla preparazione eccellente nella lingua italiana e nella lingua straniera di riferimento - la conoscenza profonda e diretta sia del paese di accoglienza che del paese di partenza dell’immigrato, dal punto di vista sociale, economico, politico, culturale e religioso. Nell’ambito della mediazione scolastica si richiedono caratteristiche specifiche, quali la conoscenza dei sistemi scolastici, della pedagogia, della didattica, che si aggiungono al quadro sopra descritto. La conoscenza dei codici culturali e della migrazione non può essere quindi

solo teorica, ma deve essere acquisita con l'esperienza personale del mediatore, sia italiano che straniero, per operare in situazioni di conflitto culturale e comprendere problematiche proprie dell'esperienza migratoria. Il mediatore, appartenendo alle due culture, cerca di facilitare l'inserimento ad esempio del bambino immigrato tutelando la sua identità: i suoi sforzi non ostacolano il mantenimento dell'appartenenza al Paese di provenienza. Ciò trova spesso delle resistenze poiché esiste la tendenza a relegare nel privato la lingua, le tradizioni, la religione d'origine o addirittura a sostituirle completamente con la cultura del Paese di accoglienza, secondo infelici teorie di inclusione o di assimilazione. Nella stessa ottica troviamo, tra i progetti di sostegno linguistico finora avviati, gli interventi finalizzati all'apprendimento dell'italiano, che prevalgono su quelli rivolti al mantenimento della lingua d'origine della famiglia. A questo proposito è bene ricordare che il mantenimento di una competenza effettiva nella prima lingua consente di evitare l'impoverimento della comunicazione tra i genitori e figli, e di non tagliare i ponti con il mondo parentale del luogo d'origine: è stato scientificamente dimostrato che il mantenimento della lingua materna porta all'apprendimento della nuova lingua (in questo caso della lingua italiana) in ottime condizioni psichiche, favorendo e accelerando il processo di apprendimento. Una buona accoglienza a scuola significa, inoltre, valorizzazione delle differenze presenti tra i banchi e avviamento al processo di costruzione dell'autostima da parte dei bambini immigrati, che saranno portati a considerare la lingua familiare come una ricchezza e una capacità in più, e non come un vecchio bagaglio diventato inutile, da gettare via. In generale l'attuale quadro dei programmi e dei progetti di sostegno linguistico, sia della prima che della seconda lingua, mostra che l'applicazione di quanto previsto in materia dalla legge nazionale e dalle circolari ministeriali è ancora scarsa in rapporto alla consistenza, alla diffusione territoriale della popolazione scolastica straniera e all'importanza centrale della lingua come strumento d'integrazione.

Di fronte a un potenziale di intervento estremamente ricco, che cosa si limita ad essere un mediatore oggi? Soprattutto un professionista chiamato a lavorare nel sociale o nella scuola quando esiste un disagio e quando, a chiamarlo, sono i servizi stessi, secondo una logica, peraltro ferrea, dell'emergenza. Infatti, anche se si stenta ancora a riconoscerlo, si è venuta via, via esplicitando una inadeguatezza dei servizi nell'affrontare gli immigrati e si è quindi venuto ad affermare un utilizzo del mediatore come "paravento", spesso semplice tappabuchi per le emergenze, che anziché accompagnare il migrante nel suo processo di acquisizione di una maggiore autonomia, evita l'incontro diretto servizio-immigrato e con esso la domanda pressante di un cambiamento del servizio in base alle nuove richieste. Il mediatore rischia cioè di diventare una "sorte di membrana" tra il servizio e gli immigrati, di venire utilizzato come *problem solver* che crea distanza tra servizio e immigrati, così i servizi non cambiano e gli immigrati, non possono usufruire fino in fondo dei loro

diritti. Tipico, in ambito scolastico, il ruolo del mediatore, spesso italiano e comunque non importa se di lingua madre, adibito a compiti di sostegno, ad impedire che i piccoli stranieri vivano a pieno titolo la vita della propria classe, per non ostacolare il regolare perseguimento del programma da parte degli insegnanti e degli allievi indigeni.

In Italia inoltre, per scelta politica, il riconoscimento dei titoli conseguiti all'estero passa attraverso un iter burocratico quasi impossibile da realizzare, cosicché l'unica possibilità data agli immigrati di svolgere un'attività intellettuale è proprio quella di fare il mediatore culturale (tra l'altro si tratta di una delle poche volte che si riconosce che gli immigrati non sono "tutti operai"): in tal modo il mediatore culturale straniero viene sì riconosciuto come figura idonea a ricoprire un ruolo di cerniera tra le culture, ma ciò avviene nel momento stesso in cui non gli viene riconosciuto quel titolo di studio che ne attesterebbe gli elevati requisiti professionali. Egli viene in tal modo relegato a figura di serie B rispetto allo staff degli operatori locali.

Purtuttavia, in un contesto di difficoltà oggettive e di discriminazioni più o meno esplicite, le esperienze maturate in Italia in questi ultimi anni consentono di definire in positivo, al di là dei punti critici finora elencati, alcuni elementi qualificanti, che caratterizzano la ragion d'essere della mediazione culturale. Una professione che può rispondere in misura adeguata e in forma originale a domande e bisogni della società contemporanea se solo se ne consente l'esercizio in forme che non mortifichino le capacità e le competenze degli operatori.

Ci limiteremo dunque, per concludere, a elencare alcuni dei momenti in cui tali qualità hanno la possibilità di emergere. L'ambiente, su cui l'attività di mediazione può incidere, è quello scolastico. L'operatore su cui focalizziamo la nostra attenzione è il mediatore straniero, una figura che abbiamo visto essere altamente emblematica, tra i lavoratori a chiamata nel campo delle attività di mediazione, sia per quanto riguarda le capacità che per quanto riguarda le penalizzazioni subite.

*Elementi qualificanti del lavoro del mediatore straniero con riferimento all'ambito scolastico.*

- L'utente del servizio scolastico può trovare nel mediatore i supporti necessari a incrementare la propria autonomia: sia nel senso di recuperare un'autostima di sé che rischia di andare perduta in un ambiente che non è capace di ascoltare, né tanto meno di valorizzare linguaggi differenti se non vengono mediati linguisticamente e culturalmente, sia nel senso di acquisire conoscenze e informazioni che consentono di muoversi con maggiore disinvoltura in un contesto straniero;

- alla famiglia dell'allievo e in particolare alle madri, viene fornita l'opportunità di aprirsi alla società locale: sia per quanto riguarda la scuola in quanto tale, che non viene più identificata come luogo estraneo, ma piuttosto come istituzione in cui puoi trovare persone culturalmente affini cui è possibile chiedere informazioni e con cui è possibile dialogare, sia per quanto riguarda in senso più ampio il territorio, i suoi mercati e l'insieme dei servizi che ruotano intorno al sistema-scuola (psicologi, orientamento scolastico e orientamento professionale e lavorativo ecc) cui la presenza del mediatore rende praticabile l'accesso;
- per gli insegnanti e in particolare per coloro che maggiormente sarebbero interessati a meglio comprendere il migrante e le sue esigenze, ma che sono sprovvisti delle competenze adeguate, diventa possibile comprendere l'utente, le sue esigenze latenti, le sue reali capacità, grazie a un lavoro di interpretazione non solo linguistica svolto dal mediatore che consente all'insegnante di meglio immedesimarsi nel punto di vista dell'allievo migrante.

Soprattutto con riferimento a quest'ultimo punto la prospettiva di fondo di ridefinizione di una figura di mediatore straniero che rischia oggi di venire marginalizzata e che andrebbe invece valorizzata in tutto il suo potenziale, è probabilmente quella di un suo inserimento in una rete quanto più possibile stabile con operatori italiani (Tarozzi).

Si tratta di una metodologia, già sperimentata con successo in altri contesti occidentali, come la Svezia (1), che permette di conferire alla funzione di mediazione lineamenti strutturati in maniera tale da integrare virtuosamente capacità e motivazioni di attori differenti, stranieri e italiani: soprattutto per migliorare la qualità del lavoro, ma anche per costruire, in modo collettivo e trasversale, un terreno comune di rivendicazioni lavorative e professionali.

Al momento è ben più facile incontrare persone obbligate a svolgere la professione di mediatore come secondo lavoro. Non di meno esse lo svolgono non tanto per il riconoscimento anche economico delle loro competenze e conoscenze, ma perché sentono l'esigenza di cambiare e trasformare la società magari fornendo un aiuto specializzato a chi sta compiendo un percorso che il mediatore conosce meglio di chiunque altro avendolo, a suo tempo, sperimentato di persona..

Forse è anche per questo, per la carica motivazionale e non utilitaristica che caratterizza buona parte delle esperienze dei mediatori culturali, soprattutto stranieri, in Italia, che questa figura, pure nella sua precarietà, racchiude alcuni degli aspetti più innovativi e originali di un mestiere del futuro che è insieme costruzione di ponti e attraversamento dei confini.

Vale a dire che, nel servizio alla persona, egli batte quelle terre di frontiera tipiche di un mondo contemporaneo, che ci vede insediati e obbligati al confronto con le alterità anche senza muoverci da casa.

(1) Facciamo riferimento, in particolare, a un colloquio avuto nel corso del 2006, nell'ambito di un'iniziativa di scambio con il Comune di Ravenna, con la mediatrice bosniaca Jasmina Mulic, operante a pieno titolo come insegnante nel contesto dell'istruzione pubblica svedese, in un Paese cioè verso il quale si è indirizzato negli ultimi anni, un consistente flusso di immigrati dalla regione dei Balcani

### **Bibliografia.**

Bindi L., *Terra di mezzo*, Punto di fuga, Cagliari, 2007.

Ciobanu S., *Associazionismo nel terzo settore. Associazione "Terra mia"*, "Quaderni di mediazione", n.2, 2007.

Nedanovska Z., *Riflessione su una pratica di mediazione linguistico culturale*, "Quaderni di mediazione", n.2, 2007.

Favaro G., Tognetti M., *Donne dal mondo. Strategie migratorie al femminile*, Guerini Associati., Milano, 1991.

Tarozzi A., *Globalizzazione, migrazioni e intermediazione culturale: Generi e ruoli*, in Annamaria Campanini (a cura di), *Il servizio sociale nella società multietnica*, Unicopli, Milano, 2002.

### **Sitografia.**

<http://guide.dada.net/intercultura/interventi/2004/07/167840.shtml>

Omodeo M. (a cura di), *Lingua madre a scuola*, 13/07/2004

[http://it.wikipedia.org/wiki/Flessibilit%C3%A0\\_\(lavoro\)](http://it.wikipedia.org/wiki/Flessibilit%C3%A0_(lavoro))

[http://www.edscuola.it/archivio/handicap/mediazione\\_culturale.htm](http://www.edscuola.it/archivio/handicap/mediazione_culturale.htm)

[www.provincia.teramo.it/settore-x/osservatorio-immigrazione/nessun-titolo/2007-04-03.9538863308/](http://www.provincia.teramo.it/settore-x/osservatorio-immigrazione/nessun-titolo/2007-04-03.9538863308/)

[http://www.venetosociale.it/index.php?pg=cms&ext=p&cms\\_codsec=12&cms\\_codcms=519&cms\\_page=316&mcStylecss=D](http://www.venetosociale.it/index.php?pg=cms&ext=p&cms_codsec=12&cms_codcms=519&cms_page=316&mcStylecss=D)