

# **La mediazione interculturale: strumento delle politiche di inclusione e di contrasto alle diseguaglianze**

**Ravenna 26 novembre 2020**

## **1. Figure professionali della mediazione e forme contrattuali**

Il profilo professionale, le equipollenze a livello nazionale ed europeo dei titoli rilasciati dai vari enti, le modalità di reclutamento, le regole d'ingaggio con i committenti, ecc.

### **SINTESI**

La figura del mediatore nasce come risposta a questioni linguistiche e culturali che i fenomeni migratori in questi anni hanno posto. Se nel contesto europeo la mediazione è utilizzata principalmente nell'ambito familiare, in Italia troviamo tale figura impegnata in vari ambiti, da quello scolastico, al sociale, al sanitario, e spesso in contesti giuridico o emergenziali. Spesso il mediatore è occupato in base alla lingua conosciuta e agli ambiti in cui si valuta abbia competenze. Inizialmente non era richiesta una formazione specifica, ma esclusivamente una buona conoscenza della lingua italiana, oggi questa figura, grazie all'offerta proposta dalle Università, si prepara alla professione attraverso corsi di laurea in mediazione e intermediazione linguistica che hanno un valore legale a livello nazionale. Importante in questi anni è stato anche il ruolo dei Centri di Formazione Professionale che hanno promosso ulteriori percorsi professionali validi negli ambiti regionali.

Differenti possono essere le formule contrattuali utilizzate, dal lavoro dipendente alla libera professione, anche se non esiste un albo dei mediatori.

Il committente nella maggioranza dei casi è l'ente pubblico che affida i servizi di mediazione linguistico culturale agli enti del terzo settore tramite procedure di evidenza pubblica negli ambiti dell'educazione, del sociale o presso i servizi sanitari. Il lavoro di rete o integrato è sempre più richiesto per la presenza di interventi la cui complessità comporta la necessità di doversi avvalere di attività realizzate da una pluralità di attori differenti, impegnati a vario titolo nella presa in carico dell'utenza.

La frammentazione delle modalità di impiego, spesso occasionali e non continuative, e l'ampia diversificazione degli ambiti di intervento non facilitano la progettazione di interventi unitari e integrati.

### **DOMANDE CHE PARTONO DALLE ESIGENZE**

- Quali sono le principali difficoltà che un nuovo mediatore può incontrare nell'accedere a questo settore?
- In merito alla formazione costante e in itinere, quali temi dovrebbe approfondire?
- Quali figure dovrebbero essere accreditate alla formazione dei nuovi mediatori?
- In che modo il soggetto pubblico può promuovere le competenze e la professionalità del mediatore interculturale?
- Quali sono le principali differenze nelle procedure riguardo l'assunzione dei mediatori interculturali, e di impiego di tale professionisti a livello nazionale?
- Come potrebbe intervenire l'ente pubblico perché la mediazione non sia un servizio frammentato?

## **2. La mediazione interculturale in un contesto emergenziale**

L'utilità e le difficoltà della mediazione in contesti altamente problematici ed emergenziali quali sbarchi, terremoti, Covid 19

## SINTESI

L'immigrazione rientra tra quei fenomeni sociali che non hanno uno sviluppo lineare, ma esponenziale. Hanno una complessità, che non è riconducibile, né interpretabile sulla base di modelli lineari, secondo il rapporto causa – effetto. I cambiamenti improvvisi e repentini spesso modificano radicalmente il contesto precedente, travolgono equilibri, approcci, prassi, quando non si manifestano in esplicita opposizione. Cresce pertanto l'importanza di sviluppare strategie, politiche, progetti resilienti, in grado di adattarsi e di resistere agli urti e agli shock del sistema.

La situazione di pandemia globale ha messo in luce l'esigenza di riformulare le metodologie di lavoro e di impiego di dette strategie.

Il mediatore è abituato ad operare in contesti multidisciplinari, trasversali alle diverse funzioni coinvolte nei processi di presa in carico ed è capace di muoversi su più livelli.

Per superare l'approccio emergenziale e contrastare la rapida obsolescenza delle decisioni, delle conoscenze e delle competenze è però necessario sostenere una visione sistemica nella gestione dei fenomeni (flussi migratori, eventi catastrofici, pandemie), all'interno della quale il mediatore possa essere chiamato a partecipare all'analisi dei contesti e dei bisogni, alla progettazione dei servizi per l'utenza straniera, in collegamento con organizzazioni come Unhcr, Oim, Protezione Civile, Croce Rossa, servizi Sociali, Ong, etc., e sia supportato da una formazione specifica e continua nei settori in cui opera.

## DOMANDE CHE PARTONO DALLE ESIGENZE

- Quali conoscenze e competenze sono richieste ai mediatori per gestire al meglio le situazioni emergenziali?
- Quale potrebbe essere il ruolo dell'amministrazione pubblica e come potrebbe intervenire?
- In quali azioni o progettazioni di sistema potrebbe essere inserita questa figura?

### 3. Dalla mediazione interculturale alla mediazione sociale

La mediazione per l'inclusione alla pratica del lavoro di comunità e di (ri)costruzione delle reti e relazioni sociali in contesti di vita quotidiana.

## SINTESI

L'integrazione scolastica dei minori provenienti da Paesi Terzi avviene di norma in base al percorso pregresso o all'età anagrafica. Il bambino viene accolto dal sistema scolastico con la propria famiglia. Rappresenta l'anello di congiunzione tra istanze familiari e sociali e funge da elemento di integrazione per i genitori, che spesso non conoscono i servizi del territorio, facilitando l'interazione e la costruzione di reti sociali.

La mediazione interculturale ha saputo introdurre una nuova modalità di *contrattazione sociale* basata su pratiche di *dialettica* e di *inclusione* al fine di riuscire a comprendere e integrare i valori e le libertà di comportamento, in relazione alle diverse culture presenti.

Nel tempo, l'adozione di strategie interculturali ha portato all'apertura di un *dialogo* capace di ridurre i conflitti tra persone, facilitando l'accesso ai servizi e riducendo sensibilmente lo spazio tra utente e procedure amministrative.

Questo percorso spesso è retto dal mediatore interculturale che si configura come l'*operatore di dialogo tra culture*, che agisce sulle molteplici e diverse pratiche di comunità per generare relazioni sociali, prevenendo emarginazione e discriminazione.

La mediazione contribuisce alla creazione di **comunità territoriali più consapevoli e competenti** che sappiano muoversi su più livelli strategici e rispondere in modo sistemico alla velocità/variabilità dei processi sociali, economici, culturali, sanitari, che caratterizzano l'attuale periodo storico; una velocità che produce nuove criticità e problemi di governo.

La figura del mediatore offre un prezioso contributo al lavoro di indagine, valutazione ed intervento delle équipes multi-disciplinari dei servizi scolastici e sociali. Il suo sguardo - culturalmente determinato - può comprendere meglio dinamiche culturali, offrendo una lettura appropriata e più completa del caso. Questo approccio multiprofessionale e intersettoriale deve essere calato in una logica di rete, ma costruire "reti governate" non è un'operazione semplice. Allo stesso modo una mancata strutturazione di questa figura nei servizi rischia di causare una discontinuità nel lavoro svolto ed indebolisce la capacità di risposta integrata della rete dei servizi territoriali.

#### **DOMANDE CHE PARTONO DALLE ESIGENZE**

- In che modo il mediatore interculturale può stabilire un'efficace connessione tra i diversi cittadini e gli attori sociali e buone pratiche che influenzano le relazioni sociali?
- Quale peso ha oggi la mediazione interculturale nelle strategie di welfare?
- Può contribuire all'innovazione sociale e alla definizione di nuovi schemi di intervento?

#### **4. Nuove tecnologie e forme di mediazione digitale**

Anche se da tempo alcune forme di mediazione si operano a distanza, l'emergenza Covid ha reso fondamentale e massivo il ricorso a questa metodologia di lavoro.

#### **SINTESI**

Lavorare nell'ambito della mediazione richiede un continuo interscambio tra il livello teorico dell'approccio scientifico, l'elaborazione dei dati relativi alle dinamiche migratorie e l'esperienza del quotidiano, dei luoghi in cui le relazioni si definiscono. È proprio sulla relazione che agiscono le strategie interculturali.

È a partire da questo assunto che ci si deve confrontare con la situazione di pandemia globale che ha messo in luce l'esigenza di riformulare le metodologie di lavoro e di impiego di dette strategie. I mediatori interculturali hanno dovuto riprogrammare la loro azione in funzione dell'uso di strumenti di lavoro che per loro natura impediscono la creazione di rapporti diretti. Sia l'educazione interculturale che l'uso delle nuove tecnologie hanno costituito una rottura culturale per la didattica: entrambi possono essere letti come due diverse forme dello stesso paradigma ossia come frattura nel vecchio sistema di apprendimento e come nuova possibilità di accesso all'istruzione. Sperimentare nuove metodologie e schemi di intervento libera però energie e risorse, professionalizza segmenti lavorativi, genera capitale sociale al servizio della comunità. La sperimentazione digitale delle pratiche di mediazione interculturale è possibile principalmente grazie alla disponibilità di competenze del personale mediatore e all'effettiva possibilità di accesso ai dispositivi digitali e telematici da parte dei cittadini (studenti, utenti, etc.), ma non solo, in questa *nuova* modalità di lavoro è necessario che si instauri una forte cooperazione tra le istituzioni al fine di moltiplicare le opportunità e garantire l'accesso e gli strumenti necessari al suo funzionamento.

#### **DOMANDE CHE PARTONO DALLE ESIGENZE**

- In riferimento all'emergenza Covid-19, quali sono state le difficoltà riscontrate nell'avviare le procedure formative da remoto?
- Quali sono le strategie che il mediatore interculturale deve attivare per poter svolgere efficacemente il proprio lavoro in considerazione dell'uso delle tecnologie digitali?
- In che misura, e secondo quali modalità, è possibile che si realizzi una cooperazione tra istituzioni e mediatori per garantire la sperimentazione di nuove tecniche e pratiche, nonché l'efficacia degli interventi?