



La mediazione interculturale nei servizi.

Il caso della provincia di Bologna

In questo Dossier presentiamo una ricerca realizzata dall'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni volta a descrivere il quadro complessivo dell'offerta di mediazione interculturale nei servizi territoriali della provincia di Bologna.

Abbiamo cercato di presentare la situazione partendo dai protagonisti in campo: i mediatori, le associazioni che offrono mediazione e i servizi territoriali che richiedono mediazione nei principali ambiti, quali sono i servizi socio-sanitari, la scuola, i Centri per l'Impiego, il carcere, gli sportelli informativi dei Comuni.

Grazie al contributo di diversi collaboratori, sono state realizzate interviste ai singoli mediatori, organizzato un focus group ed effettuate osservazioni partecipanti nei servizi dove si svolge la mediazione, con l'intento di comprendere la pratica quotidiana e le problematiche che riguardano in concreto la figura del mediatore, evidenziando i nodi da sciogliere e cercando inoltre di censire l'universo di persone che lavorano come mediatore nei vari servizi o il cui nominativo è presente negli elenchi forniti da servizi e associazioni.

La realtà appare assai complessa per svariati motivi: precarietà, flessibilità, non riconoscimento della qualifica e dei titoli acquisiti, incompleta regolamentazione. Tutto ciò rende il quadro di difficile lettura per una figura professionale attualmente "instabile" come quella del mediatore. Una figura che in teoria dovrebbe fungere da ponte che si erge al di sopra delle culture e che dovrebbe traghettare i servizi ad un approccio adatto a rapportarsi alla mondialità e alle diversità, mentre nella pratica vacilla da una chiamata ad hoc all'altra, spesso in situazione emergenziale, che si trova a lottare fra questioni economiche, contrattuali e, il più delle volte, di permesso di soggiorno.

La maggior parte dei mediatori sono infatti stranieri, anche se non mancano gli italiani.

In teoria i cosiddetti mediatori naturali dovrebbero essere i figli degli immigrati, che in Italia sono considerati stranieri anche se nati qua. Anche chi è naturalizzato o in possesso della doppia cittadinanza può considerarsi avvantaggiato rispetto ad altri. La sola cittadinanza, quindi, non sempre può dare tutte le informazioni su chi può o meno fare il mediatore.

D'altronde i criteri di selezione da parte dei servizi possono divergere profondamente da ente a ente: c'è chi privilegia una formazione specifica sulla mediazione, chi piuttosto l'esperienza nel settore e chi invece predilige qualità comunicative.

Tutto ciò succedeva in assenza di una normativa che regolamentasse l'attività di mediazione interculturale. Nel frattempo la Regione Emilia-Romagna si è espressa su ciò che concerne il profilo e le competenze del mediatore culturale nell'ambito della definizione delle nuove figure professionali che necessitavano di una normativa: adesso la parola passa alle singole Province per la creazione dei percorsi attuativi.

Con la speranza che questa ricerca possa tornare utile in tale percorso, ringraziamo tutte le persone che hanno permesso la realizzazione di questo report: ricercatori, tirocinanti, gli stessi mediatori, i servizi e tutti coloro che sono stati contattati e hanno fornito le informazioni necessarie e i loro punti di vista.

Indice

1 - Accesso ai servizi e mediazione interculturale. Problemi aperti	2
2 - La ricerca. Mediazione e mediatori in provincia di Bologna	6
2.1 - Chi sono i mediatori interculturali? Un'analisi preliminare	7
2.2 - L'offerta di mediazione interculturale in provincia di Bologna. Servizi pubblici, associazioni, cooperative ed enti di formazione	11
2.3 - I mediatori interculturali. Un'indagine sul campo	19
2.4 - Il ruolo del mediatore. Studi di caso	25
3 - Riflessioni conclusive. Mediazione e mediazioni in provincia di Bologna	34
Appendice	36

Un primo problema che si trova inevitabilmente ad affrontare chi voglia fare ricerca sugli interventi di mediazione a favore degli immigrati, è quello di come “etichettare” il proprio oggetto di indagine. Nella letteratura specialistica, infatti, vi è oramai un certo consenso sull’inadeguatezza di un’espressione generica come “mediazione culturale”, che enfatizzerebbe troppo l’elemento cultura, caratterizzandolo come una sorta di sistema chiuso e autoreferenziale. Al contrario, ciò che specifica l’intervento di mediazione è proprio il tentativo di aprire e far comunicare culture diverse, per cui si può parlare più propriamente di mediazione interculturale, in una prospettiva che tende a enfatizzare appunto nozioni come quelle di “scambio” e “reciprocità”.

Non mancano poi altre proposte, come “mediazione socio-culturale” o “mediazione linguistico-culturale”, che richiamano quelli che dovrebbero essere i contenuti dell’intervento del mediatore: se nel primo caso l’accento è sull’elemento di integrazione sociale, nel secondo, invece, a essere privilegiato è l’aspetto della traduzione linguistica. Sfumature, certo, che pure mettono in luce un diverso modo di concepire la funzione del mediatore, e, di conseguenza, la figura del mediatore, talvolta inteso come esperto di relazioni tra sistemi sociali diversi, talaltra come supporto nel caso di problemi nella comunicazione linguistica con gli utenti stranieri.

Il quadro si complica ulteriormente se, dalla letteratura specialistica, si passa a considerare il piano delle pratiche messe in atto dalle amministrazioni pubbliche e dai servizi che si rivolgono agli immigrati. Qui, infatti, le etichette si moltiplicano: ai mediatori, culturali o interculturali a seconda delle preferenze, si affiancano i “facilitatori linguistico-culturali”, gli “operatori culturali” e così via, fino ad arrivare ad espressioni decisamente originali, come ad esempio quella di “inclusori immigrazionali”, introdotta nel 2000 dall’amministrazione di centro-destra al governo della città di

Vicenza a sottolineare la necessità di privilegiare l’integrazione nella società di arrivo, più che la mediazione tra culture diverse¹.

Come si può vedere, quindi, il panorama appare decisamente complesso, anche a causa di prese di posizione politico-ideologiche che non contribuiscono certo a chiarire i problemi. Per questo, nell’ambito di questa ricerca, si è deciso volutamente di non entrare nella polemica definitoria, per privilegiare invece il piano dell’analisi empirica delle politiche e delle pratiche di mediazione. In altre parole, è solo a partire dall’indagine sul campo che, a nostro avviso, è possibile dire qualcosa di più preciso su cosa fa e a quali esigenze risponde la presenza del mediatore, se a incomprendimenti di tipo semplicemente linguistico e/o a problemi di integrazione sociale e quant’altro.

Qui di seguito, quindi, ci limiteremo a parlare di “mediazione interculturale”, condividendo sostanzialmente quella prospettiva che sottolinea l’aspetto dell’interazione e dello scambio, e guarda quindi alla cultura come dato flessibile e continuamente *in fieri*.

Ma iniziamo col precisare meglio qui di seguito in che cosa consistono generalmente gli interventi di mediazione interculturale, descrivendo a grandi linee l’evoluzione di questo tipo di politiche nei principali Paesi europei di immigrazione – Francia, Germania e Gran Bretagna – e in Italia.

Quindi, nella seconda parte, si affronta il caso della provincia di Bologna, dove, come vedremo, la mediazione interculturale ha oramai una tradizione piuttosto consolidata alle spalle, anche se è sempre aperto il dibattito su ruolo e funzioni del mediatore nei servizi. E sono proprio questi i nodi al centro della nostra indagine empirica che, come si vedrà, cerca proprio di fare luce su *che cosa fa* il mediatore nei diversi contesti in cui opera.

1 - Accesso ai servizi e mediazione interculturale. Problemi aperti

La mediazione interculturale si inserisce a pieno titolo nel dibattito sulle politiche di integrazione degli immigrati, che ha visto tradizionalmente prevalere in Europa due prospettive contrapposte:

- quella assimilazionista alla francese, che si contraddistingue per l’orientamento di tipo universalista, diretto a favorire l’accesso individuale ai diritti di cittadinanza;
- quella di stampo più multiculturale, propria dei paesi del nord, Olanda e Svezia in testa ma anche Germania e Gran Bretagna, dove le politiche dei servizi cercano di tenere conto, in misura variabile a seconda dei casi, delle specificità culturali dei gruppi immigrati.

Si tratta di due approcci in teoria agli antipodi, difficilmente conciliabili in termini di obiettivi e priorità di *policy*. Se si guarda, tuttavia, oltre i principi che ispirano i cosiddetti

“modelli nazionali”, e in particolare alle politiche e alle pratiche messe in atto a livello di città e realtà locali per gestire concretamente la sfida dell’integrazione delle popolazioni immigrate – o di origine immigrata – sul territorio, emerge chiaramente una tendenza alla convergenza.

A tale proposito, particolarmente significativa appare l’esperienza dei tre principali Paesi di vecchia immigrazione, e cioè **Germania, Francia e Gran Bretagna**. Qui, la sfida principale è sempre stata rappresentata dalle forti concentrazioni di immigrati nei quartieri più degradati delle periferie o dei centri storici, come nel caso dei turchi nel quartiere Kreuzberg a Berlino e Neckrstadt a Mannheim, dei maghrebini nell’area del Grand Mirail a Tolosa e nella zona nord di Marsiglia, significativamente soprannominata “triangolo della povertà”, degli asiatici e degli afro-caribici nei sobborghi di Handsworth a Birmingham, e di Hulme e Moss Side a Manchester².

¹ In proposito vedi: F. Campomori, *Come integrare l’immigrato? Modelli di intervento a Prato, Vicenza e Caserta*, in T. Caponio e A. Colombo, *Stranieri in Italia. Migrazioni globali, integrazioni locali*, Bologna, Il Mulino, 2005, pp. 235-265.

² Per un’analisi delle politiche locali per gli immigrati in queste città si vedano: Ocde (a cura di), *Immigrants, Integration and Cities. Exploring the Links*, Parigi, Ocde, 1998; Ethnobarometer (a cura di), *Migrant Integration in European Cities – Second Report*, Ethnobarometer, Roma, 2003.

In altre parole, ad emergere in primo piano in tutti questi casi è il circolo vizioso tra segregazione abitativa e diversità etnico-culturale, che ha dato luogo talora a episodi di violenza e guerriglia urbana, come a Birmingham nel 1985, a Marsiglia nel 1995 a Tolosa nel 1998 (e di recente a Parigi). Il problema di costruire relazioni positive con popolazioni emarginate sia dal punto di vista economico che sociale e culturale, ha portato in tutti questi contesti alla promozione di politiche di mediazione interculturale e di riconoscimento delle associazioni di immigrati.

Si può dire che nei Paesi di vecchia immigrazione la mediazione interculturale sembra aver giocato due funzioni principali:

- 1) prevenzione e/o ricomposizione dei conflitti;
- 2) coinvolgimento degli immigrati nelle politiche e nei servizi della città.

La prima funzione appare prevalente nel caso **francese**: sia a Marsiglia che a Tolosa, infatti, i mediatori sono stati individuati tra i leader delle associazioni di giovani di origine maghrebina, ovvero delle componenti più disagiate e discriminate, che fanno maggiore fatica ad integrarsi nel tessuto sociale ed economico. Qui, la dimensione culturale si intreccia fortemente con quella della rappresentanza politica e sociale, per cui i mediatori si caratterizzano soprattutto come intermediari tra istituzioni locali e giovani stranieri a rischio emarginazione. L'obiettivo è quello di favorirne l'accesso ai diritti di cittadinanza, più che il riconoscimento culturale in senso stretto. In questo contesto, tuttavia, non mancano esempi di figure più professionalizzate, come le cosiddette *femmes relais*, mediatrici soprattutto di origine araba attive a livello di quartiere e coinvolte nelle politiche di sviluppo delle *banlieues*. Mediatori sono anche presenti nelle scuole, nonostante l'educazione pubblica si caratterizzi in linea di principio come laica e contraria al riconoscimento pubblico della diversità¹ (vedi questione del velo).

Simile appare il ruolo dei mediatori in **Germania**, e in particolare nei casi di Stoccarda e Mannheim, dove mediatori interculturali sono attivamente coinvolti nei progetti di riqualificazione urbana dei quartieri a più alta densità immigrata.

Anche in **Gran Bretagna** la mediazione si caratterizza innanzitutto come una strategia diretta a favorire l'accesso degli immigrati e delle minoranze etniche ai servizi offerti dalle amministrazioni locali: è questo il caso del progetto *Linkworker* a Manchester, che dal 1992 vede impiegati presso l'amministrazione comunale 12 mediatori interculturali che assicurano consulenza e informazione, anche telefonica, sui servizi della città in 13 lingue. Tuttavia, nel contesto inglese la mediazione assume al tempo stesso la valenza di intervento diretto alla prevenzione e alla soluzione dei conflitti etnico-

razziali, coerentemente a una tradizione di *neighbourhood mediation*, ovvero di mediazione di comunità o di vicinato, che ha quale obiettivo proprio quello di facilitare i rapporti di convivenza nei quartieri, soprattutto in quelli difficili, che di solito coincidono con le aree dove è più elevata la presenza di minoranze etniche.

In questo contesto, l'**Italia**, Paese di nuova immigrazione, ha mostrato sin dall'inizio una certa apertura nei confronti della diversità culturale, come messo in luce dall'art. 1 della prima legge sull'immigrazione (n. 943/1986), che, accanto all'egualianza tra lavoratori immigrati e italiani nell'accesso ai diritti sociali, riconosce anche un diritto specifico alla protezione della cultura e della lingua d'origine. Tuttavia, è solo la legge n. 40/1998 a parlare esplicitamente di mediazione interculturale: l'art. 42 (c. 1), prevede l'utilizzo di mediatori interculturali "al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi". Inoltre, l'art. 38 (c. 7) riconosce la rilevanza di questa figura all'interno della scuola, "ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri".

Tali indirizzi di *policy* dell'immigrazione appaiono del tutto coerenti con le numerose sperimentazioni avviate già agli inizi degli anni Novanta in molte città del centro-nord.

È questo il caso in particolare della città di **Bologna**, dove i mediatori interculturali iniziano ad essere formati e inseriti nei servizi agli inizi degli anni Novanta, sia nell'ambito socio-sanitario, come evidenziato dall'esperienza del Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini, istituito formalmente nel 1990, sia in quello scolastico, per impulso delle prime sperimentazioni avviate nelle scuole materne dal CD/Lei (Centro Documentazione/Laboratorio per un'educazione interculturale). La mediazione ha rivestito, poi, un ruolo centrale soprattutto negli interventi promossi dall'Istituzione Servizio Immigrati (ISI), che ha gestito le politiche per gli immigrati del Comune di Bologna tra il 1997 e il 2001. L'ISI, infatti, ha impiegato direttamente operatori stranieri presso i propri sportelli, promuovendo anche alcune importanti iniziative di formazione².

Anche a **Torino**, a partire dal 1990, Comune, Provincia e Regione hanno sostenuto la promozione di corsi di formazione per mediatori interculturali madre lingua con diverse specializzazioni, organizzati e gestiti da associazioni multietniche. Nel 1992, poi, il Comune ha iniziato ad inserire mediatori nell'Ufficio stranieri, nei servizi sociali e in quelli educativi per la prima infanzia, una presenza che si è andata ampliando e consolidando nel 1994, con il bando della prima gara pubblica d'appalto³.

¹ Per uno studio sull'inserimento di mediatori culturali nelle scuole francesi, vero e proprio esempio di *governance* quotidiana del multiculturalismo, vedi: S. Morel, *Ecole territoires et identités. Les politiques publiques françaises à l'épreuve de l'ethnicité*, Paris, L'Harmattan, 2002.

² Per una ricostruzione critica dell'esperienza dell'ISI del Comune di Bologna, si veda: M. A. Bernardotti e G. Mottura, *Il gioco delle tre case. Immigrazione e politiche abitative a Bologna dal 1990 al 1999*, Torino, L'Harmattan-Italia, 1999. Per quanto riguarda, invece, gli interventi – anche nel campo della mediazione – promossi dall'istituzione autonoma nei suoi quattro anni di attività, vedi: M. A. Bernardotti e M. Michielli, a cura di, *L'Istituzione dei Servizi per l'Immigrazione alla fine del suo mandato*, "Newsletter Osservatorio", n. 8, 1999; M. A. Bernardotti, *L'Istituzione dei Servizi per l'Immigrazione di Bologna. Valutazione di un'esperienza*, in "Afriche e Orienti", n. 3, 2000, pp. 62-72.

³ Vedi: A. Belpiede, *La professione di mediatore culturale in ambito sociale*, in "Prospettive sociali e sanitarie", n. 2, 1999.

Nel caso di **Milano**, invece, le prime iniziative di mediazione interculturale sono state portate avanti da organizzazioni del Terzo settore, talora in convenzione e/o in accordo con le amministrazioni locali: è questo, ad esempio, il caso del Centro Come, fondato nel 1994 sulla base di una convenzione tra Provincia di Milano e cooperativa Farsi Prossimo della Caritas Ambrosiana, che si occupa soprattutto di educazione interculturale e mediazione in ambito scolastico. Nel settore socio-sanitario, un ruolo da pioniere è stato quello del Naga, associazione volontaria di medici, che ha iniziato a promuovere corsi di formazione di oltre 1.000 ore già nei primi anni Novanta, mentre l'associazione Crinali e la cooperativa Kantara si occupano soprattutto di donne straniere. La prima è convenzionata con alcune Aziende USL e opera presso i consultori familiari della città; la seconda, invece, con la Regione Lombardia, ed è attiva anche nell'ambito del carcere¹.

Nel corso degli anni, queste sperimentazioni si sono andate estendendo e consolidando un po' in tutta Italia, come evidenziato anche dai risultati di una ricerca condotta dall'**Anci** sulle politiche locali per gli immigrati: nel 2002, mediatori interculturali erano presenti nel 49% dei Comuni italiani con più di 15mila abitanti che hanno risposto all'indagine², ed in particolare nel 56% di quelli del nord, nel 52% di quelli del centro e nel 29% di quelli del sud.

Inoltre, un'indagine promossa da **Cisp e Unimed** nel 2002³, ha censito 704 esperienze di mediazione interculturale in Italia, ovvero progetti o servizi promossi da enti pubblici e/o da organizzazioni private e del Terzo settore, che, come sottolineato anche dal documento del gruppo di lavoro "Formazione ed impiego dei mediatori culturali" del **CNEL**^{****}, riguardano oramai gli ambiti più vari: sanità, scuola, servizi sociali, in particolare per le donne e i minori, ma anche iniziative culturali, centri di accoglienza, Questure, uffici stranieri e anagrafi degli Enti locali, uffici del lavoro, servizi giudiziari e così via.

In particolare, l'indagine di **Cisp e Unimed** ha raccolto, tramite questionario, informazioni su 248 esperienze di mediazione, mettendo in luce come queste siano più diffuse nelle regioni del nord-ovest e del centro, rispettivamente il 32,8% ed il 30,3% delle iniziative, come gli organismi attuatori siano soprattutto associazioni senza scopo di lucro (32% dei casi), seguite dalle amministrazioni comunali (19,5%) e dalle cooperative (14,8%), e come il 41,4% di queste attività sia stata avviata da più di cinque anni, ciò che farebbe pensare a progetti non

più estemporanei, ma piuttosto a servizi consolidati^{*****}.

Ciononostante, ancora oggi la mediazione interculturale si caratterizza come un intervento di *policy* controverso, che alcuni non esitano addirittura a ritenere inutile, in quanto strumento di mantenimento di differenze che al contrario andrebbero superate puntando decisamente su misure di integrazione diretta come ad esempio l'insegnamento della lingua italiana^{*****}. Posizioni più critiche a parte, resta il problema, sottolineato anche dal documento del **CNEL** sopra menzionato, di giungere ad una definizione univoca di questa nuova figura professionale, e cioè del suo ruolo, delle sue funzioni, delle competenze professionali, dei requisiti e dei percorsi formativi, degli ambiti di impiego e dei tipi di rapporto di lavoro.

Non vi è dubbio, infatti, che permangano forti dubbi e una certa confusione proprio sul piano del ruolo e delle funzioni del mediatore all'interno dei servizi, elemento cruciale per definire quelle che devono essere le competenze professionali e, di conseguenza, i percorsi di formazione necessari.

Da un lato, la letteratura specializzata sul tema sottolinea la necessità di andare al di là dell'attività di interpretariato-traduzione: il mediatore si caratterizzerebbe come vero e proprio operatore culturale, a cui spetta una funzione specifica di facilitazione della comunicazione e della comprensione tra persone appartenenti a culture diverse^{*****}. In termini più precisi, l'elemento cruciale su cui ruota la funzione del mediatore interculturale consisterebbe in un'attività di *decentramento dei punti di vista* e di *decostruzione dei presupposti culturali* dati per scontati da ciascun interlocutore. Ad esempio: se in una certa cultura avere un disturbo mentale o una determinata malattia è considerato un tabù e un fattore di stigmatizzazione sociale, il mediatore interculturale che opera presso un servizio sanitario si sforzerà di comprendere se dietro richieste generiche di informazioni da parte di persone appartenenti a quella cultura non si nascondano in realtà problemi più seri. A tal fine, si farà portavoce anche di quello che è il punto di vista del servizio, facendo presente all'utente che quel particolare disturbo può essere trattato con cure specifiche, che sarà tutelata la sua privacy, ecc. Il mediatore, quindi, si caratterizzerebbe come vero e proprio "ponte" tra culture diverse, di cui dovrebbe favorire la comprensione. Ciò implica, ovviamente, anche un'attività continua di soluzione e prevenzione dei possibili conflitti derivanti dall'incomprensione delle istituzioni italiane da parte dell'utenza straniera e viceversa.

¹ Per un'interessante – anche se un po' datata – ricerca comparata sulle città di Torino, Milano e Bologna, si veda: Centro Interculturale delle Donne Alma Mater, *La professione di mediatrice/mediatore culturale*, Alma Mater, marzo 1999.

² I questionari pervenuti all'**Anci** al termine dell'indagine sono stati 250, pari al 38% dei 660 Comuni contattati. Sebbene i dati raccolti non possano essere considerati rappresentativi dell'intero universo, pure va sottolineato un elevato tasso di risposta tra i comuni medio-grandi, che corrispondono a quelli maggiormente interessati dal fenomeno migratorio. Per un'analisi dei risultati si veda: T. Caponio, *I comuni italiani e l'immigrazione. I risultati della prima rilevazione nazionale condotta dall'Anci sulle politiche per gli immigrati dei comuni italiani*, 2004, www.cespi.it.

³ Cisp e Unimed, *Indagine sulla mediazione culturale in Italia. La ricerca e le normative regionali*, ricerca realizzata con il contributo del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2002.

^{****} Cnel-Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, *Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali*, Roma, 3 aprile 2000.

^{*****} Allo stesso tempo, tuttavia, il 65,2% dei progetti presi in esame viene definito a termine, ciò che sembra indicare comunque una certa precarietà dei servizi di mediazione culturale, e la tendenza ad attivarli soprattutto in risposta ad emergenze.

^{*****} È questo il punto di vista di Bruno Murer sull'esperienza milanese (B. Murer, *La mediazione culturale in emigrazione*, Milano, Comune di Milano-Ufficio Stranieri, 2001).

^{*****} Si veda: M. Andolfi (2003) *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Milano, Angeli.

D'altro canto, però, sono ancora poche le ricerche che ci dicono come si traducono concretamente questi presupposti teorici, e cioè cosa fa realmente il mediatore nei servizi, qual è il suo ruolo di fatto e quali sono i suoi compiti all'interno degli enti in cui lavora. Ad emergere è uno scarto sostanziale tra teoria e pratica della mediazione, la prima sempre più ricca e sofisticata, la seconda assai più incerta e flessibile, a seconda di quelle che sono le esigenze nei diversi ambiti di inserimento. Se nei servizi anagrafici, ad esempio, prevale l'aspetto della traduzione, con la compilazione di moduli e la risposta a precise richieste di informazioni, in ambito scolastico assai più forte può rivelarsi l'elemento della relazione interculturale, tra bambini, tra famiglie straniere e insegnanti e così via, anche se non è raro il caso di attività che molti non esiterebbero ad escludere dal campo della mediazione, dalla prima alfabetizzazione alla didattica interculturale (lezioni dedicate ad usi, giochi e costumi dei Paesi di origine ad esempio). Dunque, la pratica della mediazione include una molteplicità di compiti, dalla traduzione alla facilitazione, alla comunicazione interculturale, non sempre facilmente scindibili; tutto ciò può rendere molto complicato definire in modo preciso ruolo e funzione della figura del mediatore.

Con questo scenario sullo sfondo, la Giunta regionale dell'Emilia-Romagna ha approvato con **Delibera n. 2212/04** il profilo di riferimento della professione del mediatore interculturale. Con **Delibera di Giunta n. 265/2005** la Regione Emilia-Romagna ha inoltre approvato gli standard dell'Offerta Formativa. Secondo quanto previsto dalla Regione, il mediatore interculturale deve essere in grado di *“accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture di appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati. [Il mediatore] Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata. Può operare all'interno di servizi pubblici e privati (ufficio stranieri, Aziende USL, scuole, ecc.) e strutture che promuovono l'integrazione socio-culturale”*.

La delibera regionale individua poi, quattro tipi di competenze necessarie affinché il mediatore possa svolgere compiutamente la sua funzione, e cioè:

- la capacità di diagnosi dei bisogni e delle risorse dell'utente immigrato, che consiste sostanzialmente nell'interpretare correttamente le esigenze dell'utente e nel tradurre i bisogni e le risorse in azioni di accompagnamento e assistenza;
- la capacità di orientamento della relazione utente immigrato/servizi, per cui il mediatore deve saper fornire ad entrambe le parti in gioco gli elementi conoscitivi necessari a impostare una relazione corretta;

- l'intermediazione linguistica, di comprensione e decodificazione delle lingue in uso nella relazione utente/servizio;
- la mediazione interculturale, che consiste invece nell'interpretare i codici culturali e nel facilitare lo scambio tra le parti.

Questa ricerca, dal canto suo, si propone di contribuire a fare luce sul ruolo dei mediatori interculturali in un contesto specifico come è quello della provincia di Bologna. Qui, come si è accennato sopra, le istituzioni locali hanno sempre mostrato un particolare interesse per le tematiche legate all'integrazione dei cittadini stranieri e, in particolare, per quelle riferite al tema dell'interculturalità e della mediazione. Ne sono un esempio concreto le recenti **linee di indirizzo per i Piani di Zona 2005-2007**, approvate dal Consiglio provinciale di Bologna che pongono nelle priorità di intervento per le politiche sull'immigrazione anche le seguenti necessità:

Linee di indirizzo Piani di Zona 2005-2007

considerare **la comunicazione interculturale e la mediazione pedagogico-comunitaria**, attraverso un sistema di interventi mirati a sviluppare la conoscenza ed il rispetto reciproco fra le comunità, a far apprezzare la ricchezza insita nelle diversità per la costruzione delle identità, a mitigare il negativo effetto dei mass-media nella diffusione di pregiudizi e stereotipi, ad indirizzare l'agire istituzionale e sociale relativamente ad un contesto sempre più diversificato culturalmente.

Ciò comporta, operativamente, la promozione di progetti di comunicazione interculturale e di servizi/interventi di mediazione socio-culturale, il sostegno ai centri interculturali del territorio ed alle associazioni di cittadini stranieri”.

In base all'indagine di **Cisp e Unimed** sopra menzionata, inoltre, l'Emilia-Romagna figura al secondo posto in termini di attività di mediazione promosse, con il 10% sul totale nazionale, dopo la Lombardia (14,3% del totale).

Ci troviamo quindi, di fronte a un caso particolarmente rilevante, la cui analisi in profondità potrebbe offrire indicazioni interessanti soprattutto in un'ottica orientata a superare le prese di posizione preconcepite pro o contro la mediazione interculturale, e a comprendere meglio i problemi, ma anche potenzialità, di uno strumento di *policy* dell'immigrazione ancora poco studiato in maniera analitica.

¹ Vedi scheda descrittiva della qualifica professionale di mediatore interculturale in Appendice al Dossier, pp. 37-39, estratto dalla Delibera di Giunta n.2212/2004 della Regione Emilia-Romagna

2 - La ricerca: mediazione e mediatori interculturali in provincia di Bologna

La ricerca si è svolta fra l'estate 2004 e l'estate 2005, aggiornamenti a luglio 2005

Come si è accennato sopra, le ricerche sul rapporto tra mediazione interculturale e accesso e fruizione dei servizi risultano ancora poche e lacunose. Gran parte della letteratura si concentra sulla scuola¹, in particolare sul tema della didattica interculturale, e sulla sanità, dove non mancano resoconti empirici su esperienze specifiche di mediazione in settori quali ad esempio la psichiatria e la medicina prenatale². Questo studio si propone di contribuire a colmare tale lacuna fornendo un quadro il più possibile analitico di chi sono e cosa fanno quotidianamente i mediatori interculturali che operano in provincia di Bologna.

Obiettivo della ricerca non è quello di elaborare una teoria su cosa dovrebbe essere mediazione, quanto piuttosto di individuare e analizzare empiricamente i nodi problematici di questo intervento di *policy*, dalla figura del mediatore ai percorsi di formazione, al rapporto con l'utente e con l'organizzazione responsabile dell'erogazione del servizio. La nostra attenzione, quindi, si è incentrata sul ruolo effettivamente svolto dal mediatore in contesti differenti, dalla scuola alla sanità, ai Centri per l'Impiego, al fine di interrogarci sulla funzione di mediazione e sugli effetti che la presenza di una figura professionalmente preparata "per mediare" può avere nella relazione servizi-cittadini stranieri immigrati.

La ricerca si è articolata in tre fasi.

1) In primo luogo, abbiamo cercato di ricostruire quello che può essere definito l'"universo" di partenza, ovvero quanti si qualificano e/o operano come mediatori interculturali nell'area di Bologna e provincia, indipendentemente dai corsi frequentati e dalle qualifiche conseguite, per analizzarne alcune caratteristiche socio-demografiche quali genere, Paese di origine, età e titolo di studio, nonché altre più direttamente legate al lavoro di mediazione, dalle lingue conosciute all'ambito di specializzazione. A tal fine, sono state incrociate fonti diverse, quali ad esempio la lista dei mediatori che hanno inviato il proprio curriculum al Servizio Centralizzato di Mediazione Culturale del Comune di Bologna, gli elenchi di quanti hanno frequentato i corsi del CD-Lei, i nominativi dei mediatori associati alle principali associazioni e cooperative di servizi e/o operanti presso i Comuni della provincia (anche in qualità di singoli), quali AMIL, AMISS, Agave, Agorà dei Mondi, AIAB, AIPI, Cefal, Mappamondo, SolCo, SpecchioLucente, Isoran e Forum Metropolitano delle associazioni dei cittadini non comunitari di Bologna e provincia. Ad emergere, come vedremo, è un quadro piuttosto complesso, dove a mediatori specializzati in settori specifici si affiancano figure meno professionalizzate ma con maggiore esperienza sul campo,

che in maniera più o meno continuativa operano in questo settore. In ogni caso, il mediatore tipo è donna, giovane, e con un livello di istruzione decisamente elevato (laurea). Per quanto riguarda i Paesi di origine, a prevalere è senza dubbio l'area del Maghreb, e quindi Marocco, Algeria e Tunisia; ciò sembra rispecchiare solo in parte una presenza straniera sempre più diversificata in termini di composizione etnico-nazionale.

- 2) In secondo luogo, la ricerca ha tentato di rilevare l'offerta di mediazione interculturale sul territorio, intesa non solo in termini di servizi, ma più in generale di attività che rientrano nell'ambito della mediazione. In altri termini, l'obiettivo è stato quello di ricostruire la rete degli attori, tenendo conto non solo degli sportelli e dei luoghi dove sono presenti mediatori interculturali, ma anche delle principali associazioni, cooperative ed enti di formazione che operano in quest'ambito. Si tratta, com'è evidente, di un quadro in continuo movimento, con istituzioni che rappresentano oramai dei punti di riferimento e con organizzazioni di più recente formazione, dove ad emergere in primo piano è una forte dinamicità dei Comuni della provincia, che hanno usufruito dei fondi messi a disposizione dalla legge n. 40/1998 per avviare e/o consolidare sperimentazioni di un certo interesse.
- 3) Infine, la terza fase di questo lavoro è costituita da un'intensa attività di ricerca sul campo che ha utilizzato sia interviste semi-strutturate in profondità con mediatori interculturali, che studi di caso sui principali servizi dove questi operano quotidianamente. Per quanto riguarda le interviste, queste hanno coinvolto 27 mediatori di diversa cittadinanza, operanti in settori diversi sia a Bologna che in provincia. Per approfondire il problema della definizione delle funzioni e del ruolo del mediatore interculturale, è stato inoltre organizzato un focus group al quale hanno partecipato i responsabili delle principali associazioni interculturali che si occupano di mediazione, nonché singoli mediatori attivi nell'area bolognese³. Obiettivo degli studi di caso, invece, è stato quello di mettere a fuoco le relazioni tra i diversi attori in gioco nel processo di mediazione, e cioè, appunto, mediatore, utente e organizzazione responsabile dell'erogazione del servizio. A tal fine, sono stati condotti alcuni periodi di osservazione partecipante all'interno di istituti scolastici, strutture sanitarie (ospedali e consultori) e centri per l'impiego dove sono presenti mediatori interculturali. In altri termini, si è cercato di vedere cosa fa e come opera il mediatore in tre settori differenti, e cioè appunto quello educativo, quello sanitario e quello del lavoro. Ciò ha consentito di identificare stili differenti di mediazione, a seconda del settore di inserimento, ma non solo, come vedremo.

¹ Si vedano in proposito i lavori citati in: G. Favaro (2001), *Parole a più voci*, Milano, Angeli.

² In proposito, si vedano gli indici delle riviste specializzate, come *Ais* e *Prospettive Sociali e Sanitarie*.

³ In tutto hanno preso parte al focus 9 mediatori culturali, in rappresentanza sostanzialmente di tutti i principali settori di inserimento in provincia di Bologna, e cioè: scuola (3), giustizia minorile (1) e carcere (1), sanità (1), lavoro e centri per l'impiego (2), servizi sociali (1). Presenti anche alcuni esponenti di associazioni del settore (Agorà dei Mondi, Amil, Isoran).

Nel definire funzioni e compiti del mediatore, infatti, una rilevanza cruciale va riconosciuta alle organizzazioni in cui questi è inserito, che pur operando all'interno di un medesimo settore, come può essere la scuola, così come la sanità, possono adottare modelli differenti di interazione operatore-utente a seconda dell'impostazione data dalla specifica istituzione. Non è quindi detto che il mediatore dell'ambito

socio-sanitario operi sempre nello stesso modo, ma molto può dipendere da come un certo ambulatorio o ospedale è organizzato, soprattutto per quanto riguarda il rapporto con i cittadini stranieri, che, come vedremo, può variare non poco: da un approccio orientato alla facilitazione in senso ampio, a quello più diretto alla soluzione di problemi specifici di comprensione linguistico-culturale.

2.1 - Chi sono i mediatori interculturali? Un'analisi preliminare

Chi sono i mediatori interculturali che operano in provincia di Bologna? Da quali Paesi vengono? E quali caratteristiche socio-demografiche presentano?

Come si è accennato sopra, per rispondere a queste domande la ricerca ha cercato di ricostruire l'universo di quanti, a Bologna e provincia, si propongono come mediatori interculturali e/o sono riconosciuti come tali da istituzioni e organizzazioni – servizi pubblici, cooperative, organizzazioni di volontariato, enti di formazione, ecc. – che si occupano di immigrazione sul territorio.

Attraverso l'incrocio di fonti diverse, si è arrivati a censire 242 mediatori. Va però detto che in un certo numero di casi, non è sempre stato possibile reperire informazioni complete. Le elaborazioni qui presentate si riferiscono a 196 persone, ovvero quelli su cui si è riusciti a ottenere dati su tutte o quasi le variabili prese in considerazione.

Ma iniziamo con il tracciare quello che può essere considerato il profilo del mediatore tipo. Dai dati emerge innanzitutto che la maggioranza dei mediatori attivi in provincia di Bologna è costituita da donne, 148 contro 48 uomini, pari al 76% del totale. Come si può vedere dalla **tabella 1**, i mediatori censiti hanno generalmente un titolo di studio elevato, corrispondente alla laurea nel 54,6% dei casi e al diploma nel 38,7%. Per certi versi si potrebbe avanzare l'ipotesi che si tratti di una sorta di élite, che, anche attraverso l'inserimento nel settore della mediazione interculturale, cerca un'alternativa ai lavori generalmente offerti agli immigrati dal mercato del lavoro italiano – elemento che emerge anche dalle interviste in profondità condotte con i mediatori, come vedremo (**vedi §2.3**).

Inoltre, come messo in luce dalla **tabella 2**, il mediatore è di solito un lavoratore giovane, tra i 30 e i 38 anni, nato quindi tra il 1966 e il 1975, mentre sono pochi gli ultracinquantenni e ancor meno i più giovani nati dopo il 1980. Anche questo dato potrebbe confermare l'ipotesi della mediazione come scelta per lo più dalle fasce giovani e più istruite della presenza immigrata, a cui il mercato offre in alternativa lavori poco qualificati, soprattutto nel settore dei servizi.

La prima cittadinanza dei mediatori censiti è quella italiana, che conta 25 casi pari al 12,7% del totale, seguita da quella marocchina (24 mediatori, pari al 12,2%) e da quella albanese (19 mediatori, il 9,7%), come si può vedere dalla **tabella 3**. Tra i cittadini italiani, tuttavia, solo 15 (il 60%) sono nati in Italia: è pertanto piuttosto consistente l'acquisizione di cittadinanza successiva all'immigrazione, probabilmente per matrimonio o per naturalizzazione. In ogni caso, il quadro delle cittadinanze è piuttosto variegato e comprende 47 Paesi diversi, di cui 23 con un solo rappresentante.

Tab. 1 - Titolo di studio dichiarato dai mediatori attivi in provincia di Bologna

Titolo di studio	V. a.	%
<i>Laurea</i>	107	54,6
<i>Diploma</i>	76	38,7
<i>Licenza media inf.</i>	1	0,5
<i>Non risponde</i>	12	6,2
Totale	196	100

Tab. 2 - Anno di nascita dei mediatori attivi in provincia di Bologna

Anno di nascita	V. a.	%
Prima del 1955	10	5,1
1956- '60	17	8,7
1961- '65	26	13,3
1966- '70	41	20,9
1971- '75	36	18,4
1976- '80	23	11,7
Dopo il 1980	5	2,5
<i>Non risponde</i>	38	19,4
Totale	196	100

Tab. 3 - Principali cittadinanze dei mediatori attivi in provincia di Bologna e confronto con i Paesi di nascita

Cittadinanza	V. a.	%	Paese/i di nascita
Italiana	25	12,7	Italia (15), altri Paesi (10)
Marocchina	24	12,2	Marocco (24)
Albanese	19	9,7	Albania (19)
Algerina	11	5,6	Algeria (11)
Cinese	8	4,1	Cina (8)
Nigeriana	7	3,6	Nigeria (7)
Rumena	7	3,6	Romania (7)
Filippina	6	3,1	Filippine (6)

¹ Alcuni degli elenchi che sono giunti all'Osservatorio, infatti, si limitavano a riportare nome e cognome del mediatore, senza altre indicazioni, anche riguardo a lingue conosciute e Paese di origine.

A questo punto, possiamo chiederci se tale presenza di mediatori risponda alla presunta domanda di mediazione espressa dai diversi gruppi immigrati presenti sul territorio, domanda che si può ipotizzare come funzione di due fattori principali:

- la numerosità dell'aggregato nazionale, per cui gruppi numericamente più consistenti esprimeranno più richieste di accesso ai servizi e, di conseguenza, necessiteranno di un numero maggiore di mediatori;
- il grado di insediamento e stabilizzazione del gruppo, dato che i ricongiungimenti familiari e la presenza di minori di solito tendono ad aumentare la pressione sui servizi, che si può presumere essere inferiore nel caso di gruppi composti soprattutto da lavoratori singoli.

La **tabella 4** mira a verificare tali ipotesi relativamente ai primi 14 collettivi nazionali presenti a Bologna il 30 novembre 2004 (fonte: titolari di Permessi di Soggiorno rilasciati dalla Questura di Bologna).

Sono stati calcolati 3 indici di mediazione:

1. il primo è il rapporto tra il numero di titolari di PdS ed il numero di mediatori censiti;
2. il secondo è il rapporto tra il numero di minori di anni 14 iscritti nel PdS dei genitori ed il numero di mediatori censiti;
3. il terzo è il rapporto tra il numero di titolari di PdS per ricongiungimento familiare ed il numero di mediatori censiti.

Il simbolo “↑” indica che il valore è superiore alla media (cioè: comparativamente agli altri aggregati nazionali analizzati, la quota di mediatori è sovra-rappresentata), il simbolo “↓” che il valore è inferiore alla media (quota di mediatori sotto-rappresentata) ed il simbolo “↔” che il valore è in media (quota di mediatori equi-rappresentata).

Nella **tabella 4**, inoltre, vengono evidenziati i valori nella stessa direzione.

Tab. 4 - Titolari di Permesso di Soggiorno e mediatori in provincia di Bologna, per cittadinanza (indici di mediazione)

Cittadinanza	<i>Index mediazione</i>	<i>Index mediazione</i>	<i>Index mediazione</i>
	<i>(PdS)</i>	<i>(PdS minori di 14)</i>	<i>(PdS ricong fam)</i>
Marocco	↑	↔	↔
Albania	↑	↑	↑
Romania	↔	↑	↔
Filippine	↔	↔	↑
Tunisia	↓	↓	↓
Cina	↑	↔	↔
Pakistan	↓	↓	↓
Bangladesh	↔	↔	↓
Ucraina	↔	↑	↔
Moldavia	↑	↑	↑
Serbia-Montenegro	↔	↓	↓
Sri-Lanka	↔	↔	↓
Polonia	↑	↑	↑
Perù	↑	↑	↑

Come si può vedere, i risultati descrivono, in ogni caso, un'elevata eterogeneità delle situazioni.

L'aggregato albanese, soprattutto, ma anche quello moldavo, quello polacco e quello peruviano esprimono un numero di mediatori superiore alla media; al contrario, quello tunisino e specialmente quello pakistano ne sono invece carenti.

In definitiva, l'ipotesi di cui sopra è confermata solo in parte. È probabile che altri fattori influenzino la propensione dei diversi gruppi ad esprimere mediatori, come ad esempio: la 'distanza culturale' con l'Italia (laddove sia possibile misurarla), il grado di preparazione o disponibilità da parte dei potenziali mediatori oppure la specializzazione professionale. Si può infatti ipotizzare che esista una maggior propensione di certi collettivi verso altre attività; l'inserimento nel terziario, infatti, sembra offrire una valida alternativa di mobilità sociale, tanto più se si tratta di occupazioni più redditizie e stabili.

In generale, come vedremo meglio più avanti (**vedi § 2.3**), la professione del mediatore interculturale presenta caratteristiche di incertezza e precarietà difficili da sostenere per cittadini stranieri privi di efficaci reti di supporto familiari, il che potrebbe spingere molti potenziali mediatori ad intraprendere

altri percorsi lavorativi.

Ma soprattutto non è detto che la domanda di mediazione venga soddisfatta esclusivamente da soggetti appartenenti allo stesso gruppo nazionale dell'utente: nel caso della Tunisia, ad esempio, il rapporto risulterebbe senza dubbio più equo (“↔”) se si tenesse conto dell'ampia offerta di mediatori in lingua araba provenienti da altri Paesi del Nord Africa (vedi **tabella 3**). In questi casi, più che il gruppo nazionale, è l'area socio-linguistica a fare la differenza, come emerge chiaramente anche dall'analisi delle interviste in profondità con i mediatori (**vedi § 2.3**).

Il quadro si fa ancora più complesso se si considerano anche le lingue principali in cui operano i mediatori attivi in provincia di Bologna: a balzare in primo piano è senza dubbio l'arabo, la lingua straniera più parlata in provincia di Bologna, che vede protagonisti, oltre ai marocchini e tunisini, altre comunità con presenze più contenute nel territorio bolognese: algerini (con 11 mediatori), sudanesi (4) e anche un mediatore senegalese, uno giordano e uno siriano, a cui si aggiungono inoltre 3 mediatori italiani.

Non è pertanto raro il caso di un'offerta che potremmo definire

Tab. 5 - Prima lingua straniera parlata dai mediatori censiti in provincia di Bologna e loro Paesi di provenienza

Lingue	1 ^a lingua		Paesi di provenienza
	v.a.	%	
<i>Arabo</i>	52	26,5	Marocco 27; Algeria 11; Sudan 4; Tunisia 3; Italia 3; Senegal 1; Siria 1; Egitto 1; Giordania 1;
<i>Albanese</i>	21	10,7	Albania 21
<i>Russo</i>	15	7,6	Russia 5; Moldavia 3; Bielorussia 2; Italia 2; Turkmenistan 1; Ucraina 1; (no risp. 1)
<i>Spagnolo</i>	13	6,7	Argentina 3; Perù 3; Spagna 2; Italia 2; Ecuador 1; Messico 1; Venezuela 1
<i>Cinese</i>	12	6,2	Cina 7; Taiwan 2; Italia 1; Singapore 1; (no risp. 1)
<i>Rumeno</i>	12	6,2	Romania 9; Moldavia 1; (no risp. 2)
<i>Inglese</i>	11	5,7	Italia 5; Nigeria 2; Cina 1; Filippine 1; Ghana 1; Inghilterra 1
<i>Serbo-Croato</i>	8	4,2	Bosnia-E. 3; Croazia 3; Serbia 2
<i>Urdu</i>	6	3,1	Pakistan 3; (no risp. 3)
<i>Filippino</i>	5	2,5	Filippine 5
<i>Portoghese</i>	5	2,5	Brasile 2; Italia 2; Guinea Bissau 1
<i>Bangla</i>	4	2,1	Bangladesh 4
<i>Ibo</i>	4	2,1	Nigeria 4
<i>Polacco</i>	4	2,1	Polonia 4
<i>Bulgaro</i>	2	1,1	Bulgaria 1; (no risp. 1)
<i>Francese</i>	2	1,1	Camerun 1; Francia 1
<i>Olandese</i>	2	1,1	Olanda 2
<i>Ucraino</i>	2	1,1	Ucraina 2
<i>Bosniaco</i>	1	0,5	Bosnia-Erzegovina
<i>Giapponese</i>	1	0,5	Giappone
<i>Greco</i>	1	0,5	Grecia
<i>Hindi</i>	1	0,5	Pakistan
<i>Kiswahili</i>	1	0,5	Argentina
<i>Malese</i>	1	0,5	Malaysia
<i>Moldavo</i>	1	0,5	Moldavia
<i>Persiano</i>	1	0,5	Iran
<i>Somalo</i>	1	0,5	Somalia
<i>Cingalese</i>	1	0,5	Sri-Lanka
<i>Tamil</i>	1	0,5	Sri-Lanka
<i>Turco</i>	1	0,5	Italia
<i>Ungherese</i>	1	0,5	Ungheria
<i>Vietnamita</i>	1	0,5	Vietnam
<i>Wolof</i>	1	0,5	Senegal
<i>Yoruba</i>	1	0,5	Nigeria
Totale	196	100	

pluri-linguistica, come già si è ipotizzato sopra: il russo, ad esempio, è la prima lingua un po' per tutti i mediatori provenienti dalle repubbliche della ex-Unione Sovietica, nonché per 2 italiani; lo spagnolo conta, oltre a 3 peruviani, anche 3 argentini, 2 spagnoli, 2 italiani, un ecuadoregno, un venezuelano e un messicano; il cinese è parlato non solo da 7 cinesi, ma anche da 2 taiwanesi, un italiano e un singaporiano.

In altre parole, non è detto che il background culturale dei mediatori corrisponda in tutto e per tutto a quello delle comunità di immigrati verso cui questi media, ma è più facile che vi sia più che altro una corrispondenza linguistica e quindi, in seconda battuta, una maggiore vicinanza all'universo culturale di riferimento, piuttosto che un'identità vera e propria. È più facile che un mediatore messicano o argentino conosca la realtà latino-americana meglio di quanti provengano da altre aree del mondo, pur magari non avendo mai vissuto in Perù, Paese di origine della maggior parte degli immigrati di lingua spagnola presenti in provincia di Bologna.

Dai dati illustrati, quindi, appare evidente come la relazione di mediazione si realizzi sulla base di un principio generale di prossimità linguistico-culturale, più che di corrispondenza in senso stretto. Ciononostante, non mancano i mediatori in lingue poco diffuse nel contesto bolognese, come kiswahili, malese o vietnamita. Se si considerano anche le seconde e terze lingue, indicate rispettivamente da 184 e da 110 dei mediatori censiti, si arrivano a contare ben 47 idiomi diversi, dal quechua al turkmeno, all'afgano, al romané. In generale comunque, come seconda e terza lingua sono indicate le lingue europee più diffuse quali l'inglese, il francese e, in misura minore, il tedesco. Il russo, poi, si caratterizza come seconda lingua soprattutto per i mediatori (11 in tutto) provenienti dai Paesi dell'Europa dell'Est.

Nonostante questo panorama linguistico estremamente vario, secondo alcune associazioni spesso l'offerta di mediazione non è spesso in grado di rispondere prontamente ai nuovi arrivi da aree socio-linguistiche ancora non consolidate: sarebbe questo il caso di Turchia e Brasile, gruppi segnalati dagli operatori come in crescita, e che quindi necessiterebbero di figure in grado di mediare i primi contatti con i servizi di accoglienza.

Analizziamo ora più nello specifico alcune caratteristiche che riguardano l'attività lavorativa e i settori in cui i mediatori operano o hanno indicato come più affine alla propria professionalità (tabella 6).

Per quanto concerne le competenze, il 25% dichiara una specializzazione nel settore socio-educativo, il 13,7% nel settore socio-sanitario, l'8,2% in quello giuridico e il 5,1% in quello della formazione professionale e dell'inserimento lavorativo. Tuttavia, quasi la metà (il 47,9%) dei mediatori non dichiara alcuna specializzazione particolare, o, al contrario, dichiara di essere competente in tutto, ciò che, come vedremo più avanti, rispecchia la realtà di un lavoro che spesso spazia dall'attività occasionale di traduzione o di supporto a uno sportello informativo, a un impegno più continuativo nell'ambito dei servizi sanitari o della scuola.

Infine (tabella 7), i dati raccolti evidenziano come la maggior parte dei mediatori censiti (il 61,7%) operino nella città di Bologna, mentre il 31,1% lavora nei Comuni della provincia. Il 7,1%, tuttavia, non dà indicazioni in merito al luogo di lavoro, che del resto non è sempre facile da determinare, dato che non è raro il caso di mediatori che operano contemporaneamente presso sportelli e servizi che si trovano in Comuni diversi.

Dall'analisi dei dati raccolti attraverso il censimento dei mediatori attivi in provincia di Bologna è possibile ricavare alcune indicazioni importanti su chi sono i mediatori e sul loro lavoro. Come si è visto, la mediazione è praticata soprattutto da donne e, più in generale, da immigrati giovani con un elevato titolo di studio, ciò che potrebbe confermare l'ipotesi della mediazione come lavoro di ripiego, soprattutto per quella fetta dell'immigrazione, composta appunto da donne giovani

Tab. 7 - Luogo principale di attività dei mediatori

Luogo di attività	V. a.	%
<i>Bologna-città</i>	121	61,7
<i>Fuori Bologna</i>	61	31,1
<i>Non risponde</i>	14	7,1
Totale	196	100

Tab. 6 - Competenze specifiche principali indicate dai mediatori censiti in provincia di Bologna

Competenze specifiche	V. a.	%
<i>Socio-educativo</i>	49	25
<i>Socio-sanitario</i>	27	13,7
<i>Giuridico</i>	16	8,2
<i>Formazione/inserimento lav.</i>	10	5,1
<i>Nessuna specializzazione</i>	94	47,9
Totale	196	100

altamente qualificate nei loro Paesi di origine, a cui vengono altrimenti offerti lavori meno qualificati.

In secondo luogo, per quanto riguarda il lavoro di mediatore, appare evidente come questo si fondi su un legame culturale debole, ovvero più su di una presunta vicinanza tra universo culturale del mediatore e della comunità linguistica di riferimento, che su di una vera e propria identità di tipo comunitario, che richiederebbe l'appartenenza allo stesso gruppo etnico e/o nazionale.

Inoltre, si tratta di un lavoro dove il livello di specializzazione è ancora basso, ciò che potrebbe far pensare a mediatori polivalenti, che lavorano contemporaneamente in ambiti diversi, sia a Bologna che in provincia, rispondendo a una domanda di mediazione spesso di tipo emergenziale, come ad esempio nel caso di bambini stranieri che vengono inseriti a scuola ad anno scolastico iniziato o di incomprensioni tra operatori dei servizi sociali e cittadini che non parlano una lingua comune.

Si tratta di ipotesi che hanno guidato il nostro lavoro di ricerca sul campo, che, come vedremo qui di seguito, ha cercato proprio di ricostruire i percorsi di inserimento nel settore della mediazione interculturale e le percezioni che i mediatori hanno del loro lavoro, nonché le attività che questi svolgono quotidianamente, per comprendere meglio qual è realmente il ruolo dei mediatori nei servizi, se appunto "ponti tra culture", come vorrebbe la teoria, o figure "tuttofare", a cui affidare le situazioni più complesse e/o emergenziali.

2.2 - L'offerta di mediazione interculturale in provincia di Bologna. Servizi pubblici, associazioni, cooperative ed enti di formazione

Qui di seguito cercheremo di offrire un quadro dell'offerta di mediazione interculturale nella città di Bologna e in provincia, per avere un'idea più precisa sul tipo di interventi che rientrano sotto questa etichetta e su chi opera in questo settore, ovvero sulla rete di attori mobilitati sulla questione.

Come vedremo, si tratta di una rete che interseca quella più ampia dei servizi per gli immigrati, e dove, ad esperienze oramai consolidate, avviate sia da amministrazioni pubbliche

che da organizzazioni private e del Terzo settore (cooperative, enti di formazione, ecc.), si affiancano iniziative più recenti, soprattutto nella zona montana, dove i Comuni sembrano aver usufruito dei fondi messi a disposizione dal Fondo Nazionale Politiche Migratorie di cui al D.L. 286/98 e con la L. 40/1998, per avviare sperimentazioni proprio nell'ambito della mediazione interculturale.

2.2.1 - Il quadro nella città di Bologna

Descrivere lo stato dell'arte della mediazione interculturale nella città di Bologna è un'operazione tutt'altro che semplice, dato che, accanto ad istituzioni note e organizzazioni da tempo impegnate nel settore, si collocano numerose iniziative più recenti e talvolta informali.

In questo rapporto, daremo conto principalmente delle attività "ufficiali", ovvero di quelle più consolidate, che caratterizzano le politiche di mediazione interculturale del capoluogo, senza rinunciare del tutto però ad offrire anche uno spaccato di quella che potrebbe essere denominata la "mediazione informale", sebbene per grandi linee.

Comune di Bologna: Servizio Immigrati

Un attore cruciale nel panorama bolognese è rappresentato senza dubbio dall'*Amministrazione comunale*, i cui primi interventi sul fronte della mediazione risalgono alla prima metà degli anni novanta, e hanno sempre interessato sia l'ambito dei servizi sociali che quello scolastico-educativo¹.

Per quanto riguarda, in particolare, il settore sociale, è stata l'Istituzione del Servizio Immigrati (Isi) ad introdurre per la prima volta la figura dell'operatore interculturale, con una funzione generale di orientamento dei cittadini stranieri e facilitazione nell'accesso degli utenti stranieri ai servizi sul territorio. Attualmente, presso l'odierno Servizi per Immigrati (già Servizio Immigrati, Profughi e Nomadi) mediatori sono presenti presso lo sportello informativo, i centri di accoglienza per singoli e per famiglie, lo sportello per richiedenti asilo e rifugiati e le strutture per profughi e nomadi. Si tratta in realtà di operatori a tutto tondo, che, a seconda degli ambiti, si attivano per erogare servizi specifici di prima accoglienza informativa, consulenza nella ricerca di lavoro, gestione delle strutture residenziali, ecc.

In questo contesto, la mediazione è una sorta di valore aggiunto che l'operatore può assicurare in quanto straniero, e quindi persona che ha vissuto e/o conosciuto direttamente molti dei problemi che caratterizzano questo tipo di utenza. I 10 operatori interculturali presenti presso il Servizio ricevono abitualmente utenti di diverse nazionalità, anche se, nel caso di persone con una scarsa padronanza sia della lingua italiana che delle lingue europee più comuni come inglese e francese, non è escluso il ricorso all'operatore dell'area linguistico-culturale di appartenenza, eventualmente anche su chiamata. Inoltre, una mediatrice araba è presente ogni sabato mattina presso lo sportello Urp del Quartiere Reno, dove riceve soprattutto donne e famiglie immigrate, mentre presso il Quartiere Navile vi è una mediatrice cinese. A partire dal 2005, inoltre, mediatori interculturali sono stati utilizzati anche presso i Quartieri Savena e Saragozza – oltre che Navile e S. Donato – in occasione dei bandi per l'iscrizione ai nidi o alle scuole dell'infanzia, sia per la traduzione della modulistica che per affiancare gli operatori italiani nel dare informazioni ai genitori stranieri².

Oltre ad avvalersi direttamente di mediatori interculturali, i Servizi per Immigrati del Comune di Bologna nel 2002, grazie ai finanziamenti del Fondo Nazionale per le Politiche Migratorie, ha promosso l'istituzione del "Servizio Centralizzato di Mediazione Culturale e Interpretariato Sociale", con l'obiettivo di rispondere alle domande di mediazione provenienti sia dai diversi servizi dell'amministrazione comunale che da altri enti pubblici e privati (scuole, ospedali, centri di formazione, ecc.).

A tal fine, è stato costituito un elenco nominativo di mediatori/mediatrici e interpreti qualificati, sulla base di una selezione

pubblica condotta dallo stesso Servizio nel giugno del 2002 attraverso l'analisi dei curriculum vitae e successivi colloqui individuali con i candidati. Quattro, in particolare, erano i requisiti richiesti alla figura del mediatore: essere straniero madrelingua o, in alternativa, aver vissuto almeno 10 anni in uno dei Paesi per cui si dichiarava la competenza di mediatore; diploma di scuola media superiore o titolo equipollente; attestati di frequenza di corsi specifici per mediatori linguistico-culturali della durata di almeno 450 ore e rilasciati preferibilmente da enti pubblici, o, in alternativa, l'attestato di qualifica professionale; una buona conoscenza orale e scritta sia della lingua madre che di quella italiana³.

In seguito sono stati aggiunti nominativi attraverso la raccolta di curriculum vitae e di colloqui esplorativi finalizzati ad accertare titolo di studio, competenze linguistiche, esperienza maturata nella mediazione e/o interpretariato sociale, specialmente per i casi apparsi più interessanti e che possono rispondere alle situazioni più emergenziali. Come sottolinea la coordinatrice del Servizio Centralizzato di Mediazione Culturale e Interpretariato Sociale dei Servizi per Immigrati del Comune di Bologna, le maggiori difficoltà nel trovare mediatori competenti e disponibili a svolgere questo lavoro riguardano l'area cinese; di recente l'emergenza a cui si è dovuto far fronte è stata quella di trovare mediatori e interpreti eritrei ed etiopi, considerato l'alto numero di richiedenti asilo appartenenti a questi gruppi nazionali arrivati negli ultimi mesi a Bologna.

Nel 2004 risultano iscritti nell'elenco del Servizio Immigrati 144 soggetti, di cui 74 qualificati come mediatori e 70 come interpreti sociali. Va sottolineato, tuttavia, che tra gli interpreti sociali vi sono diversi nominativi di mediatori interculturali, dato che molti hanno frequentato corsi di durata inferiore a 450 ore, e ciò nondimeno operano abitualmente come mediatori. Si tratta quindi di una distinzione piuttosto controversa, soprattutto ai fini della nostra ricerca, che ha quale obiettivo quello di fornire un quadro il più possibile completo di coloro che operano nel settore.

In ogni caso, ad oggi il Servizio Centralizzato è in grado di fornire mediatori qualificati in almeno 21 lingue: albanese, arabo, bangla, cinese, cingalese, filippino, giapponese, hindi, ibo, youruba, moldavo, persiano, polacco, portoghese, rumeno, russo, serbo-croato-bosniaco, spagnolo, tamil, urdu e wolof.

Il Servizio Centralizzato offre prestazioni gratuite di interpretariato sociale e mediazione linguistico-culturale su richiesta a tutti i servizi del Comune di Bologna e alle scuole dell'obbligo, compresi nidi e scuole di infanzia. Le ore di mediazione ed interpretariato sociale svolte nel 2005 sono state quasi 1.900, di cui circa 1.100 nelle scuole (primarie, secondarie e scuole d'infanzia) e le altre 800 per tutti i servizi del Comune. In particolare, sul versante scuola, ogni istituto

¹ Per una ricostruzione delle politiche per gli immigrati del Comune di Bologna si vedano ad esempio:

- M. A. Bernardotti e G. Mottura (1999), *Il gioco delle tre case. Immigrazione e politiche abitative a Bologna dal 1990 al 1999*, Torino, L'Harmattan-Italia;

- T. Caponio (2003), *Politiche locali per gli immigrati e innovazione istituzionale. Il caso dell'Isi a Bologna*, in *Polis*, n. 2 anno XVII, pp. 257-282.

² I Quartieri hanno individuato i mediatori tenendo conto dei principali gruppi stranieri residenti nella zona.

³ Assai meno esigenti erano i requisiti previsti per la figura dell'interprete sociale: ottima conoscenza delle lingue straniere dichiarate; regolare presenza sul territorio italiano; diploma di scuola media superiore o titolo equipollente; buone conoscenze orali e scritte sia della lingua straniera certificata che di quella italiana.

comunale e statale può contare su un proprio pacchetto di ore di mediazione, sulla base del numero di iscritti di origine straniera. Il mediatore è richiesto soprattutto nella fase di prima accoglienza e inserimento in classe, nonché per i colloqui con i genitori. Non mancano però progetti più articolati, diretti a rispondere a situazioni di particolare problematicità: è questo ad esempio il caso dell'Istituto Comprensivo n. 11, che, a partire dall'a.s. 2003/04, ha promosso il progetto "La stanza del mondo", che ha coinvolto non solo i bambini ma anche le famiglie straniere, con attività di gruppo e laboratori interculturali. Il progetto è proseguito diventando "Laboratorio permanente dei genitori" per l'a.s. 2005/06, come spazio di incontro e socializzazione tra genitori italiani e stranieri insieme ai loro bambini e agli insegnanti.

Per quanto riguarda gli altri servizi comunali, i mediatori sono particolarmente richiesti nell'ambito degli interventi socio-assistenziali in generale, come ad esempio il Servizio Sociale Adulti, dove il mediatore affianca l'assistente sociale nel decifrare meglio i problemi e le domande dell'utente, o l'Ufficio Emergenza Minori, che si avvale abitualmente di un mediatore rumeno. Il Servizio, poi, attraverso mediatori interculturali qualificati ha collaborato con la Biblioteca Sala Borsa all'allestimento di scaffali multiculturali, con la realizzazione di visite guidate per famiglie immigrate.

A tutti gli altri enti esterni, il Servizio Centralizzato di Mediazione assicura un'attività di intermediazione su richiesta, fornendo i nominativi dei mediatori qualificati iscritti presso il proprio albo, per prestazioni a pagamento direttamente ai professionisti utilizzati. A tal fine è possibile rivolgersi alla Segreteria del Servizio, aperta dal lunedì al venerdì, ore 9-14, presso i Servizi per Immigrati.

II CD/LEI

Il Settore Istruzione del Comune di Bologna, attraverso l'unità organizzativa *CD/LEI (Centro di Documentazione Laboratorio per un'Educazione Interculturale)* svolge un ruolo cruciale nella diffusione e nella promozione della mediazione interculturale nel settore scolastico.

Il CD/LEI nasce nel 1992 da una Convenzione voluta e sottoscritta da Comune e Provincia di Bologna, Provveditorato agli Studi di Bologna (ora Centro Servizi Amministrativi), Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna e Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna. Dal 2002 è unità operativa del Settore Istruzione del Comune di Bologna e parte del gruppo di Progetto sulle Differenze presso l'Ufficio Politiche delle Differenze, dell'Area Servizi alle Persone, alle Famiglie, alla Comunità e Politiche delle Differenze del Comune di Bologna.

Il Centro punta ad agevolare il lavoro degli insegnanti nell'accoglienza e nell'inserimento degli allievi stranieri. Nell'ambito della mediazione linguistico-culturale, il CD/LEI ha stimolato nel corso degli anni un'attività di riflessione e approfondimento sul ruolo di questa figura nei servizi in generale e in quelli scolastici in particolare. Ciò è evidenziato in particolare dall'impegno sul fronte della formazione: nel 2000 ha realizzato il primo corso a Bologna per mediatori linguistici in ambito scolastico (60 ore).

Il Centro di Documentazione – Laboratorio per un'Educazione Interculturale (CD/LEI)

Il CD/LEI nasce nel 1992 come struttura inter-istituzionale che coinvolge l'Amministrazione Comunale, Provinciale, l'Università e il Centro Servizi Amministrativi di Bologna per offrire sostegno alle scuole del territorio provinciale nelle attività di inserimento scolastico degli alunni stranieri e per promuovere l'educazione interculturale. Le attività principali riguardano la formazione dei docenti e degli operatori interculturali, la consulenza e l'informazione sugli aspetti legati all'inserimento e degli allievi stranieri, la documentazione delle esperienze interculturali e la realizzazione di iniziative di promozione del dialogo fra culture.

Le attività di formazione, documentazione, informazione e consulenza (seminari, corsi di aggiornamento, iniziative pubbliche, consulenze pedagogiche), sono rivolte a coloro che operano nell'ambito dell'educazione interculturale (insegnanti, mediatori linguistico-culturali, educatori, operatori sociali, studenti e volontari). Il Centro gestisce i corsi d'italiano per adulti stranieri promossi dal Settore Istruzione del Comune di Bologna.

Ogni anno il Centro predispone un'offerta formativa destinata all'aggiornamento e all'approfondimento dei temi legati al diritto allo studio e alla cittadinanza, alle pari opportunità, alle metodologie didattiche e della valutazione, all'insegnamento dell'Italiano come lingua Seconda e alla conoscenza dei sistemi culturali con i quali la nostra società è in contatto grazie ai flussi migratori.

Il Servizio di documentazione punta su una Biblioteca Multiculturale che mette a disposizione del pubblico volumi, riviste, video didattici e film legati ai temi interculturali. Presso la Biblioteca è inoltre consultabile un Archivio delle Sperimentazioni Interculturali che raccoglie e cataloga le esperienze e i progetti interculturali realizzati ogni anno dalle scuole nell'ambito del diritto allo studio, dell'educazione interculturale, dell'inserimento e dell'alfabetizzazione degli allievi di cittadinanza non italiana. Il centro produce periodicamente fascicoli e dossier di approfondimento sull'educazione e la didattica interculturale, di documentazione di progetti e iniziative di formazione.

Presso il CD/LEI è presente un consulente incaricato dal Centro Servizi della Provincia (Servizio Scuola) che gestisce uno sportello interculturale, dedicato ai docenti e agli operatori scolastici che necessitano di informazioni e sostegno per l'attivazione e la gestione di un progetto interculturale.

Il Centro si avvale di un approccio integrato che, unito alla sua natura inter-istituzionale, unisce competenze, risorse ed esperienze diverse al fine di permettere un percorso concreto in direzione delle pari opportunità educative e formative.

CD/LEI: via Ca' Selvatica 7 - 40123 - Bologna

Per informazioni sui corsi:

051-6443358/345 - cdleisegreteria@comune.bologna.it

Per consulenze sui progetti relativi al diritto allo studio e sui percorsi interculturali (Horst Wiedemann) e biblioteca:

051-6443346 - cdleibiblioteca@comune.bologna.it

Per appuntamenti, iniziative, progetti:

051-6443358 - miriam.traversi@comune.bologna.it

Fax: 051-6443316

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/cd-lei>

Nel 2001, ha collaborato con il CEFAL per la realizzazione di due corsi di formazione finanziati dal Fondo Sociale Europeo, rivolti a mediatori culturali in ambito scolastico, socio-sanitario, giuridico e dell'inserimento lavorativo. Il primo era un corso di base, della durata di 600 ore, a cui hanno preso parte 15 cittadini stranieri di diverse provenienze; il livello era più avanzato per il secondo, in quanto rivolto a mediatori già formati, della durata complessiva di 270 ore, che ha contato invece 22 partecipanti.

Inoltre, grazie al Fondo Nazionale Politiche Migratorie (D. Lgs. 286/98) 1999-2000-2001, il CD/LEI in collaborazione con AMIL ha promosso il progetto "Le terre di tutti", volto alla realizzazione di uno sportello per genitori stranieri, con la presenza di mediatori culturali di lingua araba, cinese e, su appuntamento, bangla, albanese, urdu e serbo-croato. Grazie al Fondo Nazionale Politiche per l'Infanzia e l'Adolescenza (L. 285/97) ha potenziato attività di mediazione e informazione nelle scuole dal 2001 al 2004 nell'ambito del progetto "Dall'accoglienza al successo scolastico degli allievi immigrati". Nell'a.s. 2004/2005 il Centro si è occupato del coordinamento e del monitoraggio del Servizio di Mediazione culturale finanziato dal **Servizio Scuola della Provincia**.

Inoltre, grazie al contributo della Regione Emilia-Romagna per il progetto *Realizzazione di un kit didattico per l'accoglienza degli allievi immigrati*, ha prodotto nel 2004 dossier bilingui realizzati da mediatori in lingua araba, urdu, bangla e cinese, distribuiti nelle scuole di Bologna.

Nel 2005 ha raccolto documentazione relativa alle schede contenenti le comunicazioni che la scuola invia alle famiglie al fine di aggiornare i fascicoli connettenti le schede tradotte in più lingue. I nuovi fascicoli saranno distribuiti nel 2006 in lingua araba, bangla, urdu, grazie alla collaborazione di mediatori linguistico culturali.

Il Centro Servizi della Provincia

Dal 2001, il Servizio Scuola della Provincia attiva un **Centro Servizi** specificatamente rivolto ai progetti della Legge del diritto allo studio offrendo consulenza e appoggio operativo nella progettazione e nell'organizzazione delle attività, di fronte all'ingresso sempre più massiccio di alunni stranieri a tutti i livelli scolastici e il necessario riorientamento degli interventi di qualificazione scolastica. Momenti di coordinamento e di verifica facilitano l'impostazione dei progetti, occasioni di confronto e di documentazione, valorizzano le buone pratiche; uno staff di mediatori ed alfabetizzatori "di pronto intervento" viene attivato in situazioni particolarmente urgenti e difficili. Il numero dei progetti di taglio prevalentemente "interculturale" in tre anni raddoppia da 12 a 24, la capacità progettuale e di lavoro in rete delle scuole coinvolte raggiunge un discreto livello. Dall'anno scolastico 2004/05 le attività del Centro Servizi si allargano e vengono maggiormente amalgamate con quelle del CD/LEI.

Attualmente la principale sfida è individuabile nella difficoltà delle scuole, e in particolare della media inferiore e superiore, di articolare un'offerta formativa sufficientemente diversificata e duttile da poter rispondere ai bisogni sempre più differenziati e complessi degli alunni, stranieri e non.

Il CD/LEI e il Centro Servizi continuano a sostenere le scuole nella ricerca e adozione di soluzioni organizzative ed operative in questo senso fornendo consulenza progettuale e organizzativa, predisponendo materiali sull'accoglienza, sul sostegno linguistico, sulla innovazione della didattica e della valutazione, ecc., organizzando corsi di formazione, promuovendo la documentazione e lo scambio delle esperienze, favorendo la collaborazione delle diverse professionalità e l'integrazione delle risorse.

I servizi sanitari

Sul fronte dei servizi sanitari, un'esperienza pilota è quella del *Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini*, che fin dal 1990 assicura non solo un servizio di accoglienza e informazione sull'accesso alla sanità, ma anche visite pediatriche, ostetrico-ginecologiche, psicologiche e di medicina generale, che vedono la presenza costante di mediatrici interculturali (vedi di seguito gli studi di caso §2.4).

Nel maggio 2002, poi, all'interno del Piano Territoriale Immigrazione coordinato dalla Provincia e grazie alla collaborazione delle tre Aziende USL dell'area metropolitana, è stato inaugurato il *servizio informativo plurilingue sui servizi sanitari "Alò"* che abbina al numero verde telefonico lo sportello *front-office* presso l'Urp dell'Ospedale Maggiore di Bologna, dove sono attive mediatrici interculturali di diverse provenienze.

Tab. 8 - Servizi di mediazione in ambito sanitario a Bologna - Aggiornamento gennaio 2006

Servizi sanitari	Indirizzo	Lingue	Tipologia	Orari
Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini	Via Zanolini 2 Tel. 051-4211511 Fax 051-2869124	<i>Inglese, francese, arabo, cinese, russo, spagnolo</i>	<i>Ginecologia:</i>	Lunedì 12-18 Martedì 8,30-12,30 Giovedì 12-19 Venerdì 10,30-14
			<i>Medicina generale:</i>	Lunedì 15-18
			<i>Pediatria:</i>	Martedì 15-19
			<i>Psicologia:</i>	Tutti i giorni da lunedì a venerdì su appuntamento
URP Ospedale Maggiore	Largo Nigrisoli 2 Tel. 800.66.33.66	<i>Inglese, francese, arabo, albanese, filippino, italiano</i>	<i>Numero verde "Alò"</i>	Tutti i giorni da lunedì a venerdì 14,30-16,30 Sabato 9-12,30

Centri per l'Impiego

A completamento del quadro dei servizi, va segnalato che mediatori interculturali sono attivi, dal 2003, presso i CIP (*Centri per l'Impiego della Provincia*), servizio gestito dalla cooperativa Esoxena.

Nel CIP di Bologna sono 2, un mediatore di origine algerina e una mediatrice peruviana, che si occupano non solo di fornire informazioni sulle opportunità lavorative, ma anche di accompagnare gli utenti nel processo di inserimento nel mondo del lavoro, alla ricostruzione del curriculum alla ricerca di corsi di formazione, compilazione dei moduli necessari per l'iscrizione nelle liste di collocamento, orientamento su come sostenere un colloquio di lavoro, ecc.

Carcere

Due mediatori con competenze specifiche in ambito giuridico sono poi presenti presso la *Casa Circondariale* Dozza di Bologna, dove, nell'ambito di un progetto promosso dal Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale della Regione Emilia-Romagna, è stato istituito uno sportello apposito per i detenuti stranieri, che ha quale obiettivo quello di facilitarne l'accesso ai diritti e ai percorsi di re-inserimento sociale. Lo sportello è diventato veicolo per altre attività a favore dei detenuti stranieri, quale in particolare quella di mediazione sanitaria, assicurata da mediatrici dell'associazione AMISS e quella di informazione e orientamento al lavoro nell'ambito dello sportello attivato dalla Provincia di Bologna.

Associazioni

Nel contesto bolognese le associazioni di mediatori interculturali sono ormai una presenza consolidata e rappresentano un punto di riferimento per gli enti e i servizi che si occupano di politiche per gli immigrati.

- Nel settore socio-sanitario sin dal 1999 opera l'Associazione Mediatrici Interculturali Socio-Sanitarie (**AMISS**), a cui aderiscono 29 donne straniere formate specificamente in quest'ambito. Al momento, l'associazione si occupa della gestione dello sportello informativo sanitario e del numero verde, nonché della mediazione in carcere; ad essa aderiscono anche le mediatrici attive presso il "Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini".

- Nel settore scolastico-educativo ha svolto attività per alcuni anni l'Associazione di Mediazione Interculturale Linguistica (**AMIL**), costituita alla fine del 2000 dai partecipanti al corso sulla mediazione in ambito scolastico del CD/LEI e alla quale hanno preso parte una trentina circa di mediatori. In questi anni AMIL ha collaborato sia con il CD/LEI alla gestione dello Sportello Genitori, sia con il Comune di Bologna nei servizi per l'integrazione degli allievi stranieri (a.s. 2001-2002), oltre che con diverse scuole cittadine e nei Comuni del Distretto di San Lazzaro di Savena, partecipando alla realizzazione di attività di mediazione interculturale.

- Nel 2000 è sorta l'Associazione Interculturale Polo Interetnico (**AIPi**), dall'esperienza maturata nel corso degli anni '90 all'interno dell'ISI del Comune di Bologna, focalizzandosi sulle attività in ambito scolastico. Oltre a collaborazioni con Enti locali, enti di formazione, associazioni e scuole di Bologna e provincia, l'AIPi svolge attività anche nella Zona di Pianura Ovest.

- Si è costituita nel 2002 l'associazione **Agorà dei Mondi**, che raggruppa donne di diverse provenienze e che si propone di rappresentare un punto di riferimento nelle tematiche di genere, dell'interculturalità, della promozione e della partecipazione attiva delle donne autoctone e straniere alla vita sociale, culturale e politica. Tra le attività dell'associazione, particolare rilevanza ha assunto la mediazione interculturale: in collaborazione con il Coordinamento Femminile CISL Emilia-Romagna e grazie al progetto SOFI, dal 2003 al 2004 è stato attivato uno sportello di servizi di mediazione linguistico-culturale, di orientamento, informazione e accompagnamento, aperto al pubblico tre giorni alla settimana.

- Nel 2003 si è costituita l'associazione **Isoran**, seppur con sede a Casalecchio di Reno; più che altro raccoglie gran parte dei mediatori presenti all'interno del **Forum Metropolitano delle associazioni dei cittadini non comunitari di Bologna e provincia**, che ha sede presso il Centro Interculturale "Massimo Zonarelli" del Quartiere San Donato, a Bologna.

- Lo stesso **Forum Metropolitano**, nato nel 1997, offre servizi di mediazione non solo a Bologna ma anche in provincia (vedi §2.2.2 Zona di Porretta Terme). In città, i suoi servizi di mediazione più recenti comprendono la collaborazione con la Biblioteca Sala Borsa nel corso del 2005 per la realizzazione di "Fiabe in mammalingua" e con il Museo Archeologico.

- L'associazione **Sopra i Ponti**, sorta nel 1995 all'interno del centro di prima accoglienza "Saif" a Bologna, si è occupata tra l'altro di mediazione interculturale, specialmente all'interno delle strutture di accoglienza per immigrati.

- Nel corso del 2003 è nata l'associazione **Specchio Lucente**, costituita da donne straniere che operano come mediatrici principalmente in ambito scolastico e tra le cui attività è prevista la promozione della mediazione interculturale nei servizi.

- Nell'area educativa si colloca il **Ceis** (Centro Solidarietà di Modena), attivo nelle comunità di accoglienza per minori e nell'Istituto Penale Minorile di Bologna: si tratta in realtà di educatori a tutti gli effetti, che, allo stesso tempo, operano come mediatori tra i minori di provenienza straniera e l'organizzazione di accoglienza, cercando tra l'altro di stabilire un rapporto con i genitori nel Paese di origine, reso possibile dalla condivisione della stessa lingua tra operatore e ragazzi.

- Inoltre, dalle nostre interviste (vedi §2.3) è emerso che figure professionali che svolgono attività anche di mediazione, al di là della definizione di mediatore, sono presenti in alcune cooperative sociali che si occupano di servizi per gli immigrati, come **Metoikos**, nei servizi per minori non accompagnati, con 3 operatori stranieri, e **Nuova Sanità**, con una decina di operatori in ambito sanitario.

- Sempre sulla base delle interviste è poi possibile dare un'idea di ciò che potrebbe considerarsi "mediazione informale", ovvero delle attività non ufficiali che pure rientrano in quest'ambito. È questo soprattutto il caso delle associazioni di immigrati, a cui aderiscono molti dei mediatori intervistati, che informalmente operano a favore dei loro connazionali nelle sedi e nelle principali occasioni di incontro delle comunità. Tuttavia, non è detto che in quest'ambito operino solo mediatori qualificati, anzi: qui, ad emergere in primo piano è la mediazione intesa genericamente come "aiuto", che di solito chi è da più tempo presente in Italia è in grado di fornire ai

propri connazionali, indipendentemente dalle qualifiche conseguite.

- Ancora diverso è il caso dei sindacati o delle associazioni di volontariato, dove spesso cittadini stranieri operano informalmente a favore di altri immigrati. Qui, come del resto nelle associazioni "etniche", a venire meno è quell'elemento di neutralità che dovrebbe caratterizzare la figura del mediatore nei servizi, chiamato appunto a "mediare" tra le parti, senza

2.2.2 - Servizi e attori della mediazione interculturale nei Comuni extracapoluogo

La mediazione interculturale è un dato acquisito anche nei Comuni della provincia, molti dei quali hanno già avviato da diversi anni progetti che prevedono la presenza nei servizi della figura del mediatore, grazie soprattutto ai programmi regionali di attuazione del Fondo nazionale per le politiche migratorie (art. 35 D. Lgs. n. 286/1998).

Due, in particolare, appaiono gli ambiti di intervento privilegiati:

- l'orientamento e l'informazione sui servizi del territorio, che si concretizzano nell'apertura di sportelli diretti agli immigrati;
- l'ambito educativo e l'inserimento scolastico.

Vediamo, quindi, la situazione nelle restanti sei Zone della provincia di Bologna, definite, come è noto, sulla base dei Piani di Zona dei servizi socio-sanitari (legge n. 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali").

Per quanto riguarda il settore di orientamento ai servizi, sportelli *ad hoc* che vedono la presenza di mediatori interculturali sono stati aperti nelle Zone di **Pianura Est**, **Casalecchio di Reno** e **Porretta Terme**, mentre interventi specifici di mediazione interculturale nella scuola sono stati intrapresi nelle Zone di **S. Lazzaro di Savena** e **Pianura Ovest**.

Nella Zona di **Imola** sono stati attivati entrambi i tipi di intervento, con una particolare attenzione, come vedremo, alle potenzialità della figura del mediatore interculturale in questi contesti.

Zona di Pianura Est

In particolare, per quanto riguarda il settore dell'accesso ai servizi, nella Zona di Pianura Est i primi quattro sportelli dedicati all'utenza straniera sono stati aperti nel 2001 rispettivamente a Castel Maggiore, Granarolo, Pieve di Cento e S. Pietro in Casale, nell'ambito del progetto "Donne al Centro", che ha quale capofila il Comune di Malalbergo. Successivamente, nel 2002, sono stati aperti, con modalità simili, Sportelli nei Comuni di Budrio, Castenaso, Molinella e Medicina, (progetto Odos). Nel 2003 è stata avviata un'azione di ampliamento e consolidamento del servizio, con l'apertura di punti di orientamento in tutti i 15 Comuni della Zona¹, sulla base di una programmazione settimanale che prevede l'apertura degli sportelli in giorni e orari prefissati, generalmente la mattina e della durata di 3 ore, in modo che ogni Comune sia aperto una volta alla settimana e che in ogni giorno della settimana ci sia almeno uno sportello aperto tra i Comuni della Zona di Pianura Est, per rendere più fruibile il servizio sul territorio, superando i problemi di mobilità riscontrati negli anni precedenti.

In tutti gli sportelli sono garantite (alcune su appuntamento) le

prendere posizione né per l'una né per l'altra. Al contrario, in questi contesti informali, assai più rilevante è la funzione di *advocacy*, ovvero di promozione e appoggio delle istanze degli immigrati, funzione importante in un contesto che altrimenti rischierebbe di non accorgersi o di considerare troppo poco le richieste dei cittadini stranieri, ma che in ogni caso, come vedremo, non può essere in alcun modo confusa con la mediazione interculturale.

seguenti lingue: inglese, francese, arabo, albanese, urdu, cinese, russo, rumeno e turco, oltre all'italiano.

L'attività di *front-office* ha quale obiettivo non solo quello di offrire informazioni e orientamento, ma anche supporto e accompagnamento alla rete dei servizi del territorio, con la presa in carico dei singoli casi.

In concreto, un'attenzione particolare è sempre stata riservata all'utenza femminile, per farne emergere bisogni e problemi più difficili da esprimere, dato che spesso la scarsa conoscenza della lingua italiana è accentuata dall'isolamento nell'ambito domestico. Se il primo approccio avviene allo sportello, l'intervento può svilupparsi poi con azioni differenti a seconda dei problemi: dalle visite domiciliari, alla mediazione nelle scuole nel caso di arrivo di alunni stranieri, all'accompagnamento presso strutture sanitarie, centri di formazione professionale, CIP, ecc.

Nel 2004, le donne straniere hanno rappresentato il 60% dell'utenza, che ha contato in tutto oltre un migliaio di persone, provenienti da 57 Paesi diversi. Tra questi anche italiani, 80 circa, interessati a ricevere informazioni per aiutare amici, conoscenti o dipendenti stranieri.

Dal punto di vista operativo, 3 sportelli sono gestiti dalla cooperativa **Mappamondo** e 12 dal **CEFAL**, cui è affidata la responsabilità per il coordinamento dell'intero progetto, che pertanto insiste sul territorio in maniera omogenea.

Presso ogni sportello sono presenti operatrici italiane con un'esperienza specifica nel campo dell'integrazione e dell'accoglienza degli immigrati, affiancate da mediatrici straniere che coprono le principali lingue di origine degli utenti, e cioè in particolare:

- arabo (4 mediatrici);
- albanese (2 mediatrici, di cui una su chiamata);
- cinese (2 mediatrici, entrambe su chiamata);
- urdu (una mediatrice).

Nel corso del 2004, sono stati attivati su chiamata anche interventi in lingua bangla, in rumeno, turco e russo.

In tutto, quindi, all'interno del progetto Donne al Centro/Odos risultano impegnate 7 mediatrici in maniera continuativa e almeno 6 su base occasionale.

Oltre che nel ricevimento del pubblico, i mediatori sono coinvolti anche nell'attività di *back office*, che consiste sostanzialmente nella predisposizione di materiale informativo e moduli plurilingue per gli utenti, nonché nella consulenza in favore di operatori dei servizi comunali, delle scuole, dell'Azienda USL, delle Forze dell'ordine. Allo stesso tempo, operatori e mediatori sono attivi anche nel coordinamento del progetto per favorire un efficace scambio di informazioni e la soluzione concertata di casi specifici.

¹ Fino a tutto il 2004 i Comuni erano 16, con il Comune di Medicina, tra i finanziatori del progetto, passato poi alla Zona di Imola

Zona di Casalecchio di Reno

Anche il progetto "Comunicazione e partecipazione" della Zona di Casalecchio di Reno, co-finanziato per la prima volta dal Fondo nazionale politiche migratorie nel 2001, si caratterizza come continuazione di iniziative già avviate negli anni precedenti, e che sin da principio hanno visto coinvolti mediatori interculturali, come evidenziato dall'esperienza degli sportelli immigrati dei Comuni di Monte S. Pietro, Monteveglio e Zola Predosa, promossi già a partire dal 1999 dalla Commissione Pari Opportunità Mosaico, organismo sovra-comunale che riunisce 8 Comuni dell'area bazzanese (Bazzano, Castello di Seravalle, Crespellano, Monte San Pietro, Monteveglio, Sasso Marconi, Savigno e Zola Predosa) e la Comunità Montana Valle del Samoggia.

Sulla base di questo primo esperimento, mediatori interculturali sono stati inseriti presso i servizi sociali di alcuni Comuni che compongono la Zona, cioè:

- Casalecchio di Reno, dove sono presenti 2 mediatrici, una tunisina e l'altra albanese;
- Sasso Marconi, dove vi è un mediatore di lingua araba;
- Anzola dell'Emilia (dal 2005 passato nella Zona di Pianura Ovest assieme al Comune di Calderara) con 2 mediatori di origine marocchina, di cui uno inserito nell'ambito dei servizi scolastici;
- Calderara di Reno (dal 2002 al 2004) con 2 mediatrici provenienti dal CEFAL, una marocchina e una pakistana.
- Per quanto riguarda la zona montana del bazzanese, il cui referente d'area è il Comune di Monteveglio, qui è presente una mediatrice di cittadinanza marocchina. Qui è stata costituita anche una lista di potenziali mediatrici di cittadinanze diverse, da utilizzare occasionalmente in risposta a richieste specifiche da parte dei servizi sociali e opportunamente scelte tra persone residenti in quei Comuni e dotate di capacità comunicative, ma espressamente prive di ogni qualifica di specializzazione.

In tutto, quindi, nella Zona di Casalecchio di Reno sarebbero attivi più o meno continuativamente 9 mediatori provenienti da almeno 4 Paesi diversi.

Al centro degli interventi di mediazione vi sono ancora una volta donne e famiglie immigrate, di cui si cerca di facilitare l'accesso ai servizi sociali, sanitari ed educativi. Oltre alla funzione di ascolto presso i servizi, quindi, il mediatore è chiamato ad operare anche direttamente sul campo, nella relazione tra immigrati e istituzioni sul territorio (scuole, Aziende USL, centri per l'impiego). Inoltre, ai mediatori è affidata anche una funzione cruciale di rilevazione dei bisogni, monitoraggio dell'utenza e trasmissione di informazioni agli operatori italiani, in un rapporto di formazione reciproca servizi-mediatore-servizi, che dovrebbe portare ad una maggiore corrispondenza tra domanda ed offerta di prestazioni sociali dirette all'integrazione degli immigrati.

Zona di Porretta Terme

Nel caso della Zona di Porretta Terme, l'inserimento di mediatori interculturali presso specifici sportelli informativi per i cittadini stranieri è un'iniziativa tutto sommato recente, avviata nel 2003 grazie ai fondi del III Progetto regionale sull'immigrazione e consolidata nel corso di quello successivo.

Alla realizzazione dell'intervento ha partecipato il **Forum Metropolitano delle associazioni di cittadini non comunitari di Bologna e provincia**, che, in collaborazione con Ecap e associazione Oltre..., ha organizzato un corso di mediazione diretto specificamente a immigrati residenti sul territorio, per favorire l'emergere e il consolidarsi di questa figura anche nell'area appenninica della provincia bolognese. Al termine del corso, i frequentanti hanno aderito all'associazione **AIAB**, sorta proprio nel 2003 e che, attraverso il Forum Metropolitano, da quell'anno coinvolge 5 dei 7 mediatori attivi nella Zona. Al 2005, il progetto di mediazione, di cui è capofila il Comune di Monzuno, consiste in sportelli "itineranti", aperti mezza giornata una volta ogni due settimane presso ciascuno dei Comuni che fanno parte della Zona (12 su 13, Lizzano in Belvedere non partecipa).

I mediatori hanno il compito di fornire informazioni di base su pratiche burocratiche di vario genere (rinnovo dei documenti di soggiorno, cittadinanza, riconoscimento dei titoli di studio, codice fiscale, ricongiungimenti familiari, ecc.) e di facilitare l'accesso ai servizi socio-sanitari, assicurando anche assistenza nella compilazione di modulistica. Allo stesso tempo, i mediatori impegnati presso gli sportelli effettuano interventi più mirati su casi singoli, sulla base delle richieste provenienti da altri enti pubblici, quali in particolare Aziende USL e scuole.

Zona di Pianura Ovest

Decisamente più orientati all'ambito scolastico appaiono gli interventi di mediazione promossi dalla Zona di Pianura Ovest a partire dal 2001 con il progetto "Dateci ascolto", finanziato nell'ambito del II Programma regionale di attività a favore degli immigrati (Fondo nazionale per le politiche migratorie del 2000).

L'iniziativa ha riguardato i nidi, le scuole per l'infanzia, le scuole elementari e medie dei Comuni di San Giovanni in Persiceto, Crevalcore e Sant'Agata Bolognese ed ha coinvolto mediatrici e mediatori interculturali appartenenti alle principali comunità presenti sul territorio (Cina, Marocco, Pakistan). Obiettivo principale è stato quello di favorire, da un lato, il primo inserimento del bambino in classe e, dall'altro, la partecipazione attiva dei genitori stranieri alla vita scolastica, creando rapporti di fiducia e collaborazione con i docenti.

Si tratta di attività riprese e portate avanti nell'ambito del "Progetto immigrazione 2003 Uguali e diversi", che prevede però anche delle novità. Alla mediazione classica in classe e con le famiglie d'origine, infatti, il nuovo progetto affianca anche la costruzione di strumenti specifici volti a facilitare l'interazione linguistica, dalla traduzione dei regolamenti per l'accesso ai servizi scolastici alla compilazione di un vocabolario base con le parole chiave per consentire una prima comunicazione tra insegnanti, famiglie, alunni stranieri e autoctoni. Inoltre, una particolare attenzione viene riservata al coinvolgimento dei bambini stranieri nelle attività extrascolastiche, soprattutto nel periodo estivo.

Anche in quest'ambito, spetta al mediatore la funzione di *trait-d'union* con le famiglie straniere, sia predisponendo gli strumenti necessari a fornire informazioni di base (traduzione di volantini informativi, moduli, ecc.), sia affiancando direttamente i minori che presentano maggiori difficoltà e incertezze nel frequentare queste iniziative.

In concreto, sono coinvolti nel progetto 6 mediatori interculturali dell'Associazione Interculturale Polo Interetnico (AIPI) di Bologna.

Zona di San Lazzaro di Savena

Nel caso della Zona di S. Lazzaro di Savena, di particolare interesse appare l'attivazione, nel corso del 2004, di uno sportello presso la scuola media del Comune di Loiano, dove, accanto all'educatore italiano, è presente un mediatore di cittadinanza marocchina. L'avvio di questo progetto è stato finanziato per intero dalla Regione con i fondi straordinari destinati ai Comuni montani ad alta incidenza di popolazione straniera. Gestito dalla cooperativa La Carovana, lo sportello, aperto due mattine alla settimana, raccoglie le segnalazioni degli insegnanti su eventuali problemi di integrazione degli studenti stranieri, e predispone programmi di intervento individuali, attivandosi anche presso le famiglie. Lo sportello si occupa inoltre dei problemi di orientamento scolastico, particolarmente rilevanti per i ragazzi della scuola media, e promuove più in generale attività di educazione all'intercultura nelle classi.

Sempre nella Zona di San Lazzaro di Savena, i Comuni della Zona hanno fornito interventi di mediazione nelle scuole al fine di garantire agli studenti stranieri il diritto allo studio e favorire il percorso di integrazione e inserimento, principalmente, ma non esclusivamente, attraverso l'impiego di mediatori provenienti da **AMIL**, con cui per alcuni anni è stata attivata una convenzione, al momento sospesa. Il mediatore è anche a disposizione delle famiglie che hanno ancora poca conoscenza della lingua, per facilitarne i rapporti con le istituzioni pubbliche (scuola, sanità, Comune, ecc.)

La figura del mediatore interculturale è inoltre presente nei corsi organizzati dal Comune di Pianoro congiuntamente al CTP di Castel San Pietro Terme, per il conseguimento delle licenze di scuola elementare e media, al fine di favorire la frequenza dei sempre più numerosi iscritti di nazionalità straniera. L'avvio dei corsi è preceduto da moduli di alfabetizzazione, sia di base che di approfondimento.

Presso il Comune di Pianoro, poi, è attivo uno sportello di supporto e consulenza agli immigrati, sia per quanto riguarda le pratiche burocratico-amministrative inerenti i problemi di soggiorno, come ad esempio le procedure per il ricongiungimento familiare, che problemi relativi a casa, lavoro, scuola, ecc. Il progetto di mediazione è stato avviato in modo organico nel Distretto nell'anno 2000 ed è inserito come azione nel progetto territoriale che ha beneficiato del finanziamento della L. 286.

Zona di Imola

Infine, un discorso a parte merita la Zona di **Imola**, dove i mediatori interculturali sono ormai una presenza acquisita tanto nei servizi sociali quanto nelle scuole.

- Per quanto riguarda l'ambito sociale, l'istituzione di riferimento è rappresentata dal Consorzio dei Servizi sociali, dove dal 2000 la **cooperativa SolCo** gestisce uno sportello di informazione e orientamento per immigrati stranieri aperto tre giorni la settimana: martedì (ore 9,30-16,30), giovedì (14,30-18,30) e sabato (9,30-12,30), giorno in cui è possibile anche ottenere consulenza legale gratuita. Accanto all'operatore italiano, presso lo sportello sono sempre presenti un mediatore di algerino e una mediatrice rumena, che coprono rispettivamente l'area del Maghreb e quella dell'Europa dell'Est, oltre a 2 mediatrici arabe che si alternano nel corso della settimana e, in caso di necessità, mediatori su chiamata appartenenti ad aree linguistico-culturali non coperte abitualmente (Cina,

Pakistan, ecc.). Il mediatore algerino opera pure presso i centri di prima accoglienza della Zona di Imola – in tutto 6 appartamenti sparsi sul territorio per un totale di 52 posti letto, dove gli immigrati di lingua araba risultano decisamente in maggioranza.

In questo primo contesto, il mediatore non si limita ad un'azione di affiancamento e supporto linguistico, ma si caratterizza piuttosto come un operatore a tutti gli effetti, che cerca di fornire risposte agli utenti stranieri in collaborazione e in interazione continua con i colleghi italiani. Lo sportello, infatti, non si limita a dare informazioni, ma agisce anche da primo filtro nei confronti dei servizi, orientando gli utenti agli altri uffici, seguendone direttamente il percorso o proponendone la presa in carico da parte degli assistenti sociali. Ogni settimana, infatti, l'équipe dello sportello discute con gli operatori dell'area Adulti del Consorzio eventuali casi problematici, in cui si ritiene necessario un intervento più specifico.

- Sul piano invece delle politiche educative, copre una posizione di particolare rilievo la **cooperativa Agave**, nata nel dicembre del 2003, in seguito a un progetto promosso e finanziato dal Consorzio Noi Con.

Dal 2004 la cooperativa Agave gestisce il servizio di mediazione linguistico-culturale nelle scuole di tutto il Circondario di Imola, in collaborazione con il comune di Imola e il Consorzio Imolese ed in alcuni casi, una collaborazione diretta con le scuole.

La cooperativa Agave si caratterizza come punto di riferimento nei rapporti tra scuola e famiglie straniere.

A seconda della provenienza dell'alunno, viene individuata la mediatrice che ne seguirà il percorso di inserimento scolastico, che prevede una serie di tappe prestabilite.

La prima è quella dell'identificazione della classe in cui inserire il nuovo arrivato. A tal fine, viene costituita una commissione ad hoc, formata da due insegnanti, la coordinatrice di mediazione scolastica e la mediatrice interculturale della stessa provenienza dell'alunno in questione, che attraverso un colloquio con il bambino ed i suoi genitori cerca di ricostruire le competenze acquisite nel Paese di origine e di valutarne il livello.

La presenza della mediatrice è indispensabile perché l'alunno possa esprimersi nella sua madre lingua essendo neo arrivato in Italia perciò non conosce ancora la lingua italiana. Dopodiché viene individuata una scuola e la classe più adatta per accogliere l'alunno tenendo ovviamente in considerazione l'età anagrafica, anni di scuole già frequentati e le competenze acquisite nel paese di origine, cercando di favorire una certa distribuzione dei ragazzi stranieri nei diversi istituti scolastici. Segue a questo punto la fase di inserimento vera e propria, dove la mediatrice accompagna l'alunno nel suo percorso scolastico, spiegandogli man mano come funziona il sistema scolastico italiano, cosa ci si aspetta da lui, quali sono le regole che dovrà seguire.

Al tempo stesso, anche i genitori dell'alunno vengono seguiti lungo tutto l'iter burocratico dell'iscrizione, ad esempio nella compilazione dei moduli necessari.

Si tratta di un periodo cruciale, nel quale si costruiscono le prime relazioni tra scuola, bambino e famiglia, e in cui particolare rilevanza assume il lavoro all'interno della classe, dove la mediatrice deve non solo spiegare al neo-arrivato quanto avviene attorno a lui, ma anche collaborare con l'insegnante per far capire agli studenti italiani da dove arriva

il loro nuovo compagno di classe e perché, quale lingua parla, e così via. In altre parole, l'obiettivo è quello di giungere ad instaurare un clima di fiducia e di collaborazione tra tutte le parti, in modo da favorire la piena integrazione dell'alunno straniero.

La presenza della mediatrice è indispensabile per i primi rudimenti della lingua italiana: in questa fase, che si potrebbe definire di pre-alfabetizzazione, il problema è quello di far capire all'alunno le principali differenze tra la sua lingua di origine e l'italiano, e di familiarizzarlo con una nuova struttura linguistica e grammaticale.

A questo punto, secondo quello che è un protocollo oramai consolidato nelle scuole dell'imolese, interviene anche un insegnante specializzato nell'insegnamento della lingua L2, che dovrebbe occuparsi dell'alfabetizzazione vera e propria.

In generale, nel progetto di accoglienza di alunni stranieri del Comune di Imola sono coinvolte 4 insegnanti di L2 e 20 mediatrici della cooperativa Agave. Le mediatrici appartengono ad aree linguistico-culturali diverse, tra cui spiccano quella arabo-maghrebina, quella rumena e quella albanese.

Inoltre, sempre sul territorio della Zona di Imola, il Consorzio ha attivato una convenzione con l'associazione interculturale Trama di Terre per servizi di mediazione a favore di donne e minori stranieri. Rientrano in quest'ambito la gestione di alcuni spazi giovani a Borgo Tossignano e Mordano, nonché l'accompagnamento ai servizi sanitari nei consultori familiari di Imola e Castel Guelfo. L'attività può contare su tutte le 24 mediatrici che fanno parte dell'associazione, di cui 2 coordinatrici e 6 mediatrici impegnate più costantemente sul territorio bolognese, mentre le altre svolgono attività nelle province limitrofe.

Provincia di Bologna

Per completare il quadro, va menzionato che la Provincia di Bologna ha inserito alcuni mediatori nei Centri per l'Impiego

di Imola, Zola Predosa, Porretta Terme, Minerbio e San Giovanni in Persiceto, affidandosi alla cooperativa Esoxena.

In particolare, si tratta di un mediatore di cittadinanza marocchina e quattro mediatrici, di cui una peruviana, una serba e due italiane (una di origine libica e l'altra egiziana). Alcuni prestano servizio anche presso i centri collegati dove è prevista la presenza del mediatore (vedi il caso del CIP di Vergato § 2.4.3 a pag.28).

Sportelli informativi con la presenza di mediatori interculturali sono stati altresì attivati presso le sedi dell'Azienda USL di Bologna ex-aree Nord e Sud, nell'ambito del servizio informativo plurilingue sulla sanità denominato "Alò" (vedi sopra).

Nel complesso, quindi, in provincia di Bologna risultano attivi (più o meno continuativamente) circa 150 mediatori interculturali, molti dei quali operano attraverso le associazioni e le cooperative a cui le amministrazioni hanno affidato in appalto i servizi a favore degli immigrati.

È questo, come abbiamo visto, il caso di CEFAL e Mappamondo nella Zona di Pianura Est, del Forum Metropolitan nella Zona di Porretta, dell'AIPI in Pianura Ovest, della cooperativa La Carovana a Loiano, delle cooperative SolCo, Agave e dell'associazione Trama di Terre a Imola e fino a qualche anno fa di AMIL nella Zona di San Lazzaro. Molti di questi mediatori si sono formati nei corsi organizzati a Bologna dal CEFAL e dal CD/LEI, ma non mancano, come si è visto, esperienze locali, come il corso del Forum Metropolitan nella Zona di Porretta, che aveva quale obiettivo proprio quello di far emergere mediatori in loco, ovvero in un territorio, quello dell'Appennino, dove la presenza immigrata è sempre più rilevante.

Per quanto riguarda l'imolese, invece, la principale agenzia di formazione di mediatori è rappresentata dall'associazione Trama di Terre, i cui corsi sono stati frequentati dalle mediatrici che hanno poi formato la cooperativa Agave.

La legenda con la descrizione per Comune delle Zone della provincia di Bologna, sulla base dei Piani di Zona, sono in Appendice a pag. 36.

Riferimenti associazioni e enti che offrono mediazione

Associazione	Tel	Indirizzo	Mail
Agorà dei Mondi	051-353980	via A. da Faenza 14/A - Bologna	agoradeimondi@larok.org
AIAB	328-2845227	via Docciola 88 - Gaggio Montano (BO)	associazione.ai.ab@tiscali.it
AIPI	051-332371	via Ca' Selvatica 11 - Bologna	polointerretnico@libero.it
AMIL	051-260813	via Gandusio 12 - Bologna	amil2000@libero.it
AMISS	051-3172846	Largo Nigrisoli 2 - Bologna c/o Ospedale Maggiore	amiss_bologna@yahoo.it
CEFAL	051-489617	via Nazionale Toscana 1 - S. Lazzaro di Savena (BO)	cefal@cefal.it
Coop. AGAVE	0542-24847	via Aldrovandi 31 - Imola (BO)	coopagave@agaveservizi.191.it
Forum Metropolitan	051-4211642	via Sacco 14 - Bologna c/o Centro "Zonarelli"	forummetropolitano@interfree.it
ISORAN	347-8238236	via Caravaggio 32 - Casalecchio di Reno (BO)	isoran@libero.it
Mappamondo	0544-408167	via Cassino 79/B - Ravenna	mappamondo@linknet.it
SolCo	0542-30386	via Cairoli 60 - Imola	solco@solcoimola.it

2.3 - I mediatori interculturali. Un'indagine sul campo

L'analisi dei dati del censimento condotta nel § 2.1 ci dà una prima idea su chi sono i mediatori interculturali attivi nell'area bolognese, ma ci dice poco sul loro percorso di inserimento nella professione, su cosa fanno e su quale sia il loro ruolo all'interno degli enti in cui lavorano.

A tal fine, tra i mesi di maggio e novembre 2004, sono state condotte 27 interviste strutturate in profondità con altrettanti

mediatori, per mettere a fuoco proprio quella che è la loro percezione di che cosa dovrebbe essere e di cos'è oggi la mediazione interculturale nel contesto in cui operano quotidianamente. I risultati di questa fase del lavoro sono stati discussi in un focus group condotto nel febbraio 2005, che ha visto la partecipazione di alcuni dei mediatori intervistati e di responsabili di associazioni attive nel settore.

2.3.1 - Le interviste. Percorsi di inserimento e attività della professione del mediatore

Per quanto riguarda le interviste, non potendo prendere in considerazione la possibilità di somministrarle all'intero universo, si è scelto di procedere in un primo momento con un campionamento casuale, avendo cura di coprire tutti i principali settori di attività dei mediatori. Si è partiti dalle liste a disposizione per procedere poi a completare il quadro attraverso una tecnica di *snowball sampling*, ovvero di campionamento "a palla di neve", richiedendo cioè mano mano agli intervistati di indicare a loro volta nominativi di altri mediatori a cui sottoporre eventualmente l'intervista¹.

In ogni caso, sin dall'inizio si è cercato di mantenere il più possibile un certo equilibrio per quanto riguarda i settori di specializzazione, in modo da avere un numero sufficiente di interviste con soggetti presumibilmente inseriti in contesti lavorativi differenti².

In concreto, sebbene i 27 mediatori intervistati rappresentino l'11% dell'universo censito a giugno 2005, di fatto ne riproducono alcune delle caratteristiche salienti, come si può vedere nella **tabella 9**.

In altre parole, analogamente a quanto si è visto nell'analisi dei dati del censimento dei mediatori attivi a Bologna e provincia, anche il nostro campione è costituito per 3/4 da donne, da persone con età media attorno ai 35 anni e con un livello di istruzione medio-alto. Per quanto riguarda nazionalità e lingue, spiccano ancora una volta in primo piano l'area albanese, arabo-maghrebina e latino-americana, mentre decisamente minoritaria appare quella asiatica. Inoltre, benché la maggior parte dei mediatori intervistati operi nella città di Bologna, come si può vedere si è cercato di estendere il più possibile la

rilevazione anche alle diverse realtà della provincia.

L'intervista si divideva in tre parti principali:

- la prima era diretta a ricostruire i percorsi di formazione, sia in generale che nell'ambito specifico della mediazione interculturale;
- la seconda riguardava la carriera lavorativa;
- la terza si proponeva di raccogliere le percezioni dei mediatori circa il loro ruolo e le loro funzioni all'interno dei servizi in cui sono inseriti.

Nel complesso, quindi, le interviste in profondità hanno avuto un duplice obiettivo: analizzare i percorsi di inserimento all'interno della professione e far emergere cosa vuol dire "fare mediazione" per i diretti interessati, al di là delle definizioni diffuse nella letteratura teorica.

Per quanto riguarda il primo punto, dalle interviste emerge una sostanziale elevata qualificazione dei mediatori interculturali: non solo, infatti, tutti hanno conseguito una laurea o un diploma, di solito nel Paese di origine, ma, tra questi, 8 hanno seguito in Italia master e/o corsi di specializzazione professionale negli ambiti più disparati, dal commercio internazionale alle politiche di pari opportunità, alle relazioni internazionali, all'assistenza domiciliare, all'informatica. La tendenza all'elevata qualificazione appare particolarmente evidente quando si passa ad esaminare il caso specifico della formazione nel campo della mediazione: 15 intervistati, oltre la metà quindi, dichiarano di aver seguito più di un corso di mediazione interculturale, di

Tab. 9 - Mediatori intervistati: principali caratteristiche socio-demografiche

<i>Genere</i>	<i>N.</i>
Maschi	7
Femmine	20
<i>Anno di nascita</i>	
1956-'60	5
1961-'65	4
1966-'70	9
1971-'75	5
1976-'80	4
<i>Titolo di studio</i>	
Scuola media inf.	0
Diploma sup.	14
Laurea	13
<i>Cittadinanza</i>	
Albania	7
Marocco	3
Algeria	2
Italia	2
Perù	2
Tunisia	2
Bielorussia	1
Bosnia-Erz.	1
Bulgaria	1
Croazia	1
Filippine	1
Nigeria	1
Pakistan	1
Senegal	1
Sri-Lanka	1
<i>Zona di attività</i>	
Bologna	16
Provincia	11
<i>(di cui: 5 a Imola 2 a Casalecchio e 4 in altri Comuni)</i>	
TOTALE	27

¹ Ciò ha consentito di venire a conoscenza di soggetti non registrati dagli elenchi ufficiali, ma che pure operano e sono riconosciuti come mediatori, in questo modo arricchendo non poco l'attività di ricostruzione dell'universo.

² In realtà, come vedremo, dalle interviste emerge una corrispondenza piuttosto bassa tra specializzazione professionale e settore di inserimento lavorativo, per cui non è raro il caso di mediatori che fanno un po' di tutto, nonostante un percorso formativo solitamente incentrato sull'ambito scolastico piuttosto che su quello sanitario.

solito uno di tipo introduttivo-generale e un altro di specializzazione. Tuttavia, non mancano le eccezioni: 3, infatti, dichiarano di non aver conseguito formazione specifica, tra cui 2 cittadine italiane che non hanno potuto accedervi in quanto i corsi erano sempre riservati agli stranieri. In ogni caso, la presenza di “mediatori di fatto”, che praticano più o

meno continuativamente la professione senza aver seguito l’iter formativo della maggior parte dei loro colleghi, rappresenta senza dubbio un primo nodo problematico nella definizione della figura del mediatore interculturale e del suo ruolo nei servizi, come del resto sottolineato anche da una di queste mediatrici.

~~~~~  
Mi sono ritrovata a fare la mediatrice quasi per caso, nel senso che non ho fatto un percorso specifico per la mediazione interculturale. Questo un po’ rispecchia la confusione che c’è sul concetto di mediazione, perché sono gli enti che mi chiamano per fare la mediatrice anche se io ho una formazione diversa.  
~~~~~

D’altro canto, l’analisi dei percorsi d’ingresso nella professione evidenzia come il ritrovarsi a fare il mediatore “per caso” sia tutt’altro che una situazione eccezionale. Sono diversi infatti i mediatori che dichiarano di aver iniziato ad operare in questo settore ancor prima di aver conseguito

alcun attestato o diploma, non solo in maniera informale, aiutando amici e conoscenti a districarsi nei rapporti con la burocrazia italiana, ma con veri e propri contratti di lavoro presso amministrazioni pubbliche.

~~~~~  
Mi sono iscritta al corso perché volevo avere un pezzo di carta per certificare, perché era un lavoro che già facevo ma senza aver fatto dei corsi... in attesa di questo riconoscimento...  
Mi sono iscritta anche per essere aggiornata e per avere contatti con gli altri che già facevano questo lavoro.  
~~~~~

~~~~~  
Ho abitato a Loiano, e aiutavo spontaneamente gli albanesi che vivevano lì, per fare i documenti, ecc..  
Poi ho conosciuto gli impiegati del Comune e allora ci è venuto in mente di fare questo lavoro qui, non è che avevo un’idea chiara di fare la mediatrice culturale, dopo sono subentrate tante cose...  
~~~~~

~~~~~  
Avevo già lavorato come mediatore, mi chiamavano per fare traduzioni, ma quando ho sentito del corso mi sono detto “perché no?”... Mi sono iscritto per saperne di più su questo mestiere, avere una qualifica, perché è una responsabilità molto pesante andare a gestire dei conflitti a mediare se non hai gli strumenti giusti, puoi fare dei danni anche se le intenzioni sono buone... è per questo che mi sono iscritto, per informarmi di più, avere più conoscenze, più strumenti, e per esercitare insieme a dei professionisti.  
~~~~~

In questi casi, come si può vedere, l’iscrizione ad un corso di formazione rappresenta principalmente la via obbligata per ottenere il riconoscimento di una professionalità almeno in parte già maturata sul campo, ma è anche un mezzo per acquisire nuove conoscenze e per non essere “tagliati fuori” da eventuali nuove opportunità che possono aprirsi nel settore.

Per altri, invece, il percorso formativo è una scelta mirata, per cui ci si iscrive al corso per accedere alla professione di mediatore, di solito considerata più in linea con il titolo di studio acquisito nel Paese di origine rispetto agli altri lavori offerti solitamente agli immigrati.

~~~~~  
Volevo trovare un lavoro che mi piacesse, che avesse a che fare con il mio corso di studi in psicologia e che avesse a che fare con quello che era stato il mio vissuto prima dell’immigrazione.  
~~~~~

~~~~~  
Volevo fare qualcosa per migliorare, sono tanti anni che sono qua e ho capito che bisogna fare della formazione per fare qualcosa che piace.  
~~~~~

~~~~~  
Non mi interessavano i lavori che offrono tutti i giorni agli stranieri, visto che io avevo tutti i documenti dall’Albania dell’università, poi mi piace lavorare con i bambini, ho trovato questo corso e l’ho frequentato perché mi trovavo nel mio ambiente, è un passo avanti.  
~~~~~

~~~~~  
Mi sono iscritta al corso per mediatore perché me lo ha consigliato un amico che lavora all’ufficio immigrati a Bologna, mi disse: “Peccato che una persona laureata... almeno ci sarà uno sbocco lavorativo migliore di ciò che offre il mercato italiano agli immigrati”.  
~~~~~

Come si può vedere, quindi, le interviste in profondità confermano sostanzialmente come per molti l’inserimento nel settore della mediazione rappresenti un’alternativa alle scarse possibilità offerte da un mercato del lavoro che relega gli immigrati nelle mansioni meno qualificate, e che non tiene conto in alcuna misura dei percorsi di formazione e dei titoli acquisiti nei Paesi di origine.

In generale, gli intervistati danno un giudizio positivo su corsi e stage, che rappresentano delle opportunità di arricchimento e di interazione con altre persone attive nel settore. Non mancano però le note critiche, che riguardano un certo eccesso di nozioni teoriche a fronte di una minore attenzione ai casi e alle pratiche di mediazione, nonché soprattutto lo scarso valore delle qualifiche conseguite, che non corrisponderebbero alle aspettative iniziali.

Si parla molto di teoria, però poi ogni intervento è diverso, ogni persona, ogni bambino, è un caso a parte... Sarebbe stato interessante confrontarsi di più sulle esperienze e sui casi concreti, per vedere come si comportano i mediatori di volta in volta.

Il corso era forse un po' troppo sofisticato per i bisogni che si incontrano tutti i giorni. Personalmente ho investito sulle materie che mi interessavano di più, sulla base dell'esperienza che già avevo nel settore... Comunque il corso è importante, perché diventi più tecnico, più preparato, conosci meglio l'ambiente, fai le conoscenze giuste, e se cerchi un lavoro [da mediatore] sai dove trovarlo.

Dopo un anno, alla fine del corso ci aspettavamo di conseguire una qualifica riconosciuta, e invece abbiamo ottenuto solo un attestato di competenze. Un immigrato che deve mantenersi economicamente e vivere in un altro Paese non può perdere tutto questo tempo per non avere nulla di concreto.

Alla fine abbiamo fatto anche gli esami con la commissione regionale, era una cosa seria, ci aspettavamo un titolo riconosciuto ufficialmente, e invece...

Molti docenti erano stupiti perché ne sapevamo più di loro... dato che la legge era cambiata e le cose erano cambiate, loro sapevano meno di noi, e allora erano meravigliati. Molti di noi avevano fatto il corso solo per avere un titolo, ma già da molti anni lavoravamo nel settore... Un conto è studiare la legge sull'immigrazione, un conto è essere dentro il meccanismo, per cui sai molte più cose su come trattare i casi concreti.

Nel corso credo non ci sia stata sufficiente attenzione per l'aspetto pratico, come si affrontano i casi concreti e soprattutto come vengono affrontati da chi opera quotidianamente come mediatore. Insomma, avremmo avuto bisogno di confrontarci di più sulle esperienze, magari prendendo ad esempio situazioni particolarmente difficili o delicate.

Io personalmente, ma anche altri compagni del corso, soprattutto quelli che avevano più esperienza nel campo, speravamo di ottenere un certificato di qualifica, riconosciuto almeno a livello regionale, e invece siamo rimasti delusi su questo punto.

Se quasi tutti sottolineano comunque l'importanza del corso per entrare in "un giro" e avere più opportunità per fare il mediatore, 7 intervistati al momento della rilevazione lavoravano in tutt'altro settore¹, pur svolgendo saltuariamente attività di mediazione o avendola svolta in passato.

Come sottolineato dagli intervistati, infatti, le possibilità di occupazione nel settore sono precarie, ciò che appare confermato anche dalla loro posizione contrattuale: si tratta per lo più di liberi professionisti o collaboratori a progetto, mentre solo in un caso è stato dichiarato un contratto a tempo indeterminato.

Anche le carriere lavorative risentono di tale precarietà: più

Io non parlo perfettamente l'italiano, ma da quando sono in Italia ho sempre cercato di essere d'aiuto ai connazionali, perché l'esperienza aiuta, sai più cose che uno appena arrivato non sa, e allora anche gli altri ti mandano i loro amici... Io cerco di fare sempre quello che posso.

E' interessante notare come, a seconda dell'ambito prevalente di attività, dalle interviste emergano due principali accezioni del ruolo del mediatore nei servizi:

- il *mediatore-operatore*, che prevale nel caso dei servizi di sportello e orientamento;
- il *mediatore-supporto operativo*, che invece sembra caratterizzare settori quali sanità e scuola.

che percorsi professionalizzanti in settori specifici, il curriculum del mediatore è costituito da una molteplicità di esperienze negli ambiti più diversi: scuola, sportelli informativi dei Comuni, Aziende USL, carcere, ecc.

Ne consegue una caratterizzazione della mediazione come "missione", per cui, nelle parole di molti intervistati, il mediatore deve "mettersi a disposizione", "dare una mano", "aiutare", "rendersi utile".

Insomma, il lavoro del mediatore è percepito come una sorta di naturale continuazione delle attività di aiuto già condotte in modo informale a favore di amici o parenti all'interno delle comunità di connazionali.

Da quando sono qua ho sempre fatto il mediatore gratuitamente, aiutando amici stranieri e connazionali, soprattutto studenti che ho aiutato nella ricerca della casa, del lavoro, ho scritto le lettere di raccomandazioni, sono andata a parlare con i padroni di casa, ho seguito le pratiche con l'ambasciata a Roma e così via.

Per quanto riguarda la figura del *mediatore-operatore*, il caso più evidente è quello degli sportelli informazioni dei Comuni e dei Centri per l'Impiego. Qui di solito il mediatore interagisce direttamente, faccia a faccia, con il cittadino straniero, si occupa di rispondere a problemi precisi e puntuali, e per questo si percepisce come un operatore vero e proprio al pari dei suoi colleghi italiani. In questi casi poi, il mediatore si rivolge agli immigrati in generale e non a un gruppo o

¹ Si tratta di un artigiano, un'infermiera professionale, due assistenti domiciliari, una barista e una commessa in un negozio. Inoltre, al momento della rilevazione un'intervistata non era occupata.

comunità specifica, in quanto il suo compito è quello di informare e accompagnare gli stranieri nell'accesso ai servizi e alle opportunità offerte dal territorio.

Lavoro poco con i miei connazionali, essendo questo uno sportello rifugiati ho a che fare con diverse nazionalità, e di solito comunico in inglese o in francese...

Qui facciamo un servizio di filtro e di preparazione: prima di mandarli in qualsiasi ufficio o struttura, per la ricerca di un lavoro, per l'accesso ai servizi sociali ecc., noi li riceviamo e prepariamo tutto.

Tutti gli stranieri hanno pari opportunità di accesso a questo servizio, che non è solo uno sportello... Noi non diamo solo informazioni, ma seguiamo l'utente fino a quando non ha trovato risposta ai suoi problemi, ci attiviamo presso gli altri uffici della pubblica amministrazione, cerchiamo ogni opportunità che possa facilitare il loro inserimento, sia per quanto riguarda il lavoro che la casa ecc.

Nel mio lavoro faccio di tutto, seguo l'intera pratica amministrativa, la mediazione c'è, ma a volte non è neanche la parte più importante.

Diverso è il caso del *mediatore-supporto operativo*, che, invece, lavora sempre a diretto contatto con gli operatori italiani e di solito si percepisce come membro di un'équipe o gruppo di lavoro.

È questo il caso della sanità, soprattutto nei servizi di ambulatorio che richiedono l'interazione diretta tra utente straniero e medico italiano.

Da un lato vi è l'utente, con la sua diffidenza e le sue difficoltà nell'accostarsi all'istituzione sanitaria; dall'altra il medico, che

In questi casi, comunque, non è escluso del tutto l'affiancamento di operatori italiani, di solito limitato ai casi in cui questo viene espressamente richiesto dagli interessati.

Talvolta mi capita di lavorare con operatori e utenti stranieri che conoscono perfettamente l'italiano, non c'è quindi bisogno di mediazione linguistica, ma la mia presenza crea un clima più disteso... sia l'operatore italiano sia lo straniero si sentono più a loro agio, solo perché io sono lì. Molti hanno bisogno di questa presenza, perché rassicura, rasserena, crea una relazione positiva.

Non è previsto un vero e proprio affiancamento, però sono disponibile per qualsiasi tipo di intervento. Il compito del mediatore è favorire l'espressione dei bisogni, quindi veniamo chiamati ogniqualvolta sia necessario andare incontro all'utente per comprendere quali sono i suoi bisogni.

non conosce queste difficoltà e rischierebbe di fraintendere la persona che gli sta di fronte. Compito del mediatore è quello di affiancare entrambe le parti, al fine di rendere possibile una comunicazione senza pregiudizi e incomprensioni.

Ad emergere in primo piano è l'elemento propriamente culturale, di comprensione e traduzione del punto di vista dell'altro, ciò che richiede che si operi innanzitutto con persone affini dal punto di vista non solo culturale, ma anche, nel caso dei servizi sanitari, di genere.

La mediazione in campo sanitario implica una serie di attività tra loro collegate, come l'accoglienza dell'utente, la traduzione di certificati e di altro materiale, l'assistenza linguistica e il confronto sui singoli casi con l'équipe sanitaria.

Molte donne straniere hanno paura di andare in ospedale perché ci sono cose di cui al dottore non vogliono parlare e temono di non essere capite. Con me si aprono di più, prima di tutto perché sono una donna e poi perché sono straniera come loro. Prima parlo a tu per tu con la donna, le spiego un po' come funziona la visita, quello che le verrà chiesto, ecc. Poi sono presente anche quando c'è il medico, non solo per una questione linguistica, ma per cercare di evitare problemi e incomprensioni.

Anche nel caso della scuola, il mediatore si percepisce come punto di incontro fra una triade di soggetti, e cioè non solo l'insegnante italiano e il bambino straniero, ma anche la famiglia d'origine, che talvolta si accosta con difficoltà al sistema educativo italiano.

Frequente in questi casi è il riferimento al lavoro di équipe,

alla necessità di stabilire una buona collaborazione con tutte le parti interessate, specialmente con le famiglie, che spesso non conoscono il sistema scolastico italiano, hanno problemi di lingua o di lavoro, e per questo rischiano di avere maggiori difficoltà nel comunicare con la scuola.

La mediazione in campo scolastico, quando l'ho fatta, è consistita nel dare alle insegnanti gli strumenti per capire meglio la situazione da cui proviene il bambino e la sua famiglia, nel facilitare il rapporto tra il bambino e la classe, nel fare un lavoro di approfondimento e conoscenza reciproca tra l'insegnante di sostegno e il bambino, e, infine, in un lavoro ulteriore di miglioramento del rapporto tra il collegio docenti e la famiglia.

Ho incontrato tantissime persone che facevano mediazione, ma anche tanti problemi. A scuola il mediatore non deve sostituire l'insegnante, anche se spesso gli viene chiesto. Il mediatore fa parte dell'ambiente, e interviene in tutti i casi in cui ci sono incomprensioni: lamentate da parte dei maestri o dei bambini. Per esempio: se l'insegnante dà una nota al ragazzo, è importante che la mediatrice spieghi ai genitori quali sono le ragioni, che cosa si fa e che cosa non si deve fare a scuola.

In sintesi, dalle interviste emerge come sia difficile parlare di mediazione al singolare, dato che, nella realtà e nella pratica quotidiana di chi opera nel settore, questa si traduce in una pluralità di azioni, dalla traduzione all'accompagnamento ai servizi, alla presa in carico di casi singoli, all'affiancamento in situazioni specifiche, al disbrigo di pratiche burocratiche, in un mix che può risultare alquanto differente a seconda dell'istituzione in cui il mediatore è inserito.

Se vi è accordo sul fatto che la funzione della mediazione interculturale dovrebbe essere quella di facilitare la comunicazione e l'incontro tra stranieri e istituzioni italiane,

C'è una forte diffidenza nei confronti di questa figura, anche se i servizi lo chiamano e dicono di averne bisogno, poi cercano di occuparne il campo, per cui il mediatore rimane lì come una presenza di contorno, che traduce solo due o tre parole... È necessario adoperarsi per definire un profilo chiaro della professione, e una qualifica che venga riconosciuta dalle amministrazioni pubbliche.

Il mediatore può creare molti problemi in un'amministrazione, perché non sanno in che posto metterlo, dove collocarlo dal punto di vista dell'organigramma... Il mediatore non è un amministrativo né un assistente sociale, è necessario inventarsi qualcosa di nuovo, e le istituzioni italiane non sono preparate.

A volte mi sembra che i servizi non capiscano il mio ruolo... cerco comunque di fare il mio lavoro lo stesso, senza per questo stare dalla parte dell'utente. Non è facile, perché da un lato c'è la diffidenza dell'operatore italiano, che non comprende mai del tutto il problema, e dall'altro l'utente, che spesso si aspetta molto, forse troppo da te.

Il riconoscimento della professione, e quindi della qualifica di mediatore interculturale, viene considerata come la soluzione principale per risolvere i problemi di interazione all'interno dei servizi, anche se non manca il richiamo alla precarietà dei contratti, ritagliati più sulla base delle esigenze del committente che su una qualche considerazione delle condizioni minime per attivare un vero e proprio intervento di

pure, in concreto, ciò può tradursi in una molteplicità di attività, talvolta molto diverse tra loro.

Una tale indeterminazione della figura e della professione del mediatore, non può che essere fonte di problemi e ambiguità sia per le amministrazioni pubbliche, organizzazioni tendenzialmente rigide e poco aperte all'innovazione, sia per chi opera nel settore, che spesso deve fare i conti principalmente con le incomprensioni degli operatori italiani – elementi che ne complicano il lavoro, come sottolineato dagli intervistati.

Spesso l'operatore tende a scaricare ogni problema che riguarda gli stranieri sul mediatore, considerandolo una sorta di enciclopedia vivente, che può risolvere tutti i problemi. D'altro canto anche il mediatore si trova spesso a lavorare in situazioni che non conosce, soprattutto nel caso di interventi su chiamata, ciò che vuol dire affrontare situazioni sempre diverse e a volte sconosciute, avere a che fare con persone che non si conoscono, ecc. In questo caso, e cioè se il mediatore non conosce né l'utente né l'operatore, difficilmente si potrà dare un apporto significativo, al di là della traduzione. È indispensabile invece che si instauri una collaborazione stabile e strutturata, che il mediatore venga cioè integrato nel lavoro di équipe, evitando il modello dell'intervento *jolly*, e favorendo magari momenti di confronto e formazione congiunti tra mediatori e operatori.

Lavoro da tanti anni in questo settore, eppure quando vado in altri uffici, magari per informarmi su opportunità lavorative o su altri servizi, capita che non mi prendano sul serio, che non conoscano la figura del mediatore, c'è una mancanza di informazione, ma anche più in generale di riconoscimento di questa figura nei servizi.

mediazione.

Problemi che più in generale sembrano evidenziare una scarsa propensione delle amministrazioni italiane a ripensarsi in funzione dell'utenza straniera e una predilezione per la mediazione *on demand*, come strumento da usare in situazioni particolarmente complesse, più che come elemento stabile e integrato all'interno dei servizi.

2.3.2 - Dal mediatore al mediare. Risultati del focus group

Il focus group ha avuto quale obiettivo quello di aprire un dibattito sui punti maggiormente controversi emersi dalle interviste, favorendo il confronto tra mediatori attivi in settori differenti, dalla scuola alla sanità, alle comunità per minori, al carcere, ai Centri per l'Impiego.

- In primo luogo, è stata approfondita la questione del ruolo del mediatore interculturale, per cercare di comprendere se, al di là delle specificità che caratterizzano i diversi settori, sia realmente possibile individuare un qualche profilo comune, inteso come insieme di competenze proprie e specifiche della figura del mediatore.

- Quindi, in seconda battuta, è stata affrontata la questione del significato e del peso dell'elemento "cultura": dalle interviste, infatti, emerge come la conoscenza approfondita dei codici comunicativi e dei sistemi valoriali degli immigrati sia indispensabile solo in certe situazioni, come ad esempio nel primo inserimento di bambini stranieri a scuola. Assai più rilevante appare, sullo sfondo, la condivisione dell'esperienza migratoria, e quindi della sensazione di straniamento e incomprensione che si prova nel momento del confronto con le istituzioni del Paese di arrivo.

Per quanto riguarda la questione del ruolo del mediatore nei servizi, ancora una volta emerge in primo piano la necessità di tenere separati più piani del discorso: da un lato vi è l'insieme dei compiti e delle attività che il mediatore svolge all'interno di una struttura, e quindi il ruolo che questi assume concretamente; dall'altro vi è la funzione di mediazione, che è indipendente dal ruolo, e che può aversi anche nel caso di figure differenti da quelle del mediatore *tout court*. In altre parole: l'educatore marocchino che accoglie i minori di lingua araba che per la prima volta entrano in una comunità protetta, cerca di far capire loro le regole del nuovo contesto e si mette in contatto con i genitori nel Paese di origine, attua di fatto una funzione di mediazione anche se magari il suo lavoro non si limita a questo aspetto; allo stesso modo, l'operatore di sportello che dà informazioni all'utente straniero cercando di spiegarli cosa deve fare per accedere a un determinato servizio/prestazione, in qualche misura media tra due parti, utente-istituzione italiana, anche se il suo lavoro principale è quello di operatore.

Insomma, in base a quanto emerso sia dal focus group che dalle interviste, la mediazione si caratterizza come un'attività che ha la funzione generale di facilitare la comunicazione, prevenendo e smussando l'insorgere di incomprensioni e conflitti. Ingabbiare una funzione così ampia in un profilo rigido e definito appare quanto mai difficile; è dunque assai complesso definire in maniera chiara quello che dovrebbe

essere il ruolo del mediatore, e cioè l'insieme dei suoi compiti e delle sue mansioni.

Non a caso, nel corso del *focus group*, la discussione si è focalizzata non tanto sulle caratteristiche specifiche della professione del mediatore, quanto piuttosto sui requisiti più generali che appaiono necessari per fare mediazione. Secondo i partecipanti al *focus*, infatti, il mediatore deve possedere innanzitutto capacità comunicative e relazionali, nel senso che, anche se non padroneggia la lingua di origine dell'utente, deve comunque porsi in un atteggiamento di ascolto, per favorire l'espressione dei bisogni e cercare di fornire le risposte più adeguate ai problemi.

Un altro requisito indispensabile è quello dell'aggiornamento continuo sulle norme e condizioni che regolano l'accesso ai servizi in un certo settore di attività. Quest'ultimo requisito, però, richiederebbe una specifica specializzazione in un determinato settore, e ciò sembra contraddire quella che è la realtà del lavoro del mediatore che, come abbiamo visto sopra, spesso è fatto di pacchetti di ore e/o di periodi più o meno continuativi di attività in settori diversi.

Di fatto, quindi, l'unico vero comune denominatore della figura del mediatore interculturale appare la sua capacità di comunicare e di relazionarsi con l'utenza straniera, anticipando possibili incomprensioni e difficoltà, mantenendo un atteggiamento neutrale, che permetta alle parti di comunicare senza prevaricarsi.

Uno dei requisiti professionali del mediatore è quello di saper tenere le distanze, raggiungendo un equilibrio tra la vicinanza necessaria per la comprensione e la distanza necessaria in una relazione professionale.

In questo contesto, resta da chiarire qual è la salienza dell'elemento culturale, spesso dato per scontato nella relazione di mediazione: il mediatore è necessario perché l'operatore italiano non conosce i codici culturali dell'utente straniero né tanto meno la lingua, per cui non può comprenderne i problemi e le richieste. In realtà, come si è già visto, un tale presupposto appare quanto meno messo in crisi dai risultati delle interviste in profondità, da cui emerge come molti mediatori, soprattutto quelli che operano presso servizi di sportello e accoglienza, si rivolgono indistintamente a stranieri di diverse nazionalità. Il problema appare quindi quello di comprendere meglio a quale bagaglio culturale si fa di solito riferimento nell'attività di mediazione, e quanto pesi davvero la cultura nelle relazioni tra immigrato e istituzioni.

Le indicazioni emerse dal *focus* a questo proposito ancora una volta invitano a distinguere tra aspetti diversi della questione "cultura", spesso confusi e non esplicitati nel discorso corrente

sulla mediazione interculturale:

- da un lato vi è la cultura come *dato forte (hard)*, come insieme di valori e codici comunicativi diversi, non solo a seconda dell'appartenenza etnico-nazionale dell'utente, ma anche della sua estrazione sociale, area di origine (città/campagna), e così via;
- dall'altro vi è il dato più *soft* di quella che potremmo definire *affinità socio-culturale*, che è legata soprattutto alla comune esperienza di immigrato nel nostro Paese e, solo secondariamente, all'appartenenza a una stessa area linguistica e culturale.

L'elemento *forte (hard)*, per così dire, può essere richiesto in situazioni specifiche, come ad esempio nel caso della scuola, che secondo i partecipanti al focus rappresenta un ambito fortemente sensibile da questo punto di vista.

La lingua comune è veicolo per un legame maggiormente fiduciario, attraverso il quale il mediatore favorisce la partecipazione alla vita istituzionale e sociale del ragazzo. Questo avviene non solo avvicinando il nuovo arrivato alla cultura di approdo, ma anche intraprendendo il percorso inverso, per cui si cerca di incuriosire e informare i compagni e gli insegnanti sulla cultura d'origine del ragazzo, magari attraverso film, cibi e vestiti tradizionali. Compito del mediatore è quello di costruire un background di sapere condiviso, in cui si possa riconoscere uno sforzo conoscitivo e di avvicinamento da entrambe le parti.

Compito del mediatore è anche quello di comunicare con i genitori del bambino, per colmare il *gap* tra la loro idea di scuola e la reale situazione del sistema scolastico italiano. È necessario quindi conoscere sia la scuola del Paese d'origine, per comprendere il comportamento dei genitori e le loro perplessità, sia la scuola italiana, per riuscire a spiegare come funziona in modo corretto. Gli insegnanti spesso ignorano o sottovalutano questa incomprensione e danno per scontato un repertorio di conoscenze condivise che in realtà va costruito.

Nel contesto scolastico il comunicare informazioni, non può prescindere da un lavoro di relazione, che è impossibile da costruire senza il ricorso ad un ponte culturale. Se si conosce a fondo la cultura d'origine del proprio interlocutore è più facile offrirgli possibilità di inserimento professionale.

In generale, tuttavia, nell'ambito del *focus* è emerso come la condivisione degli stessi codici culturali non rappresenti necessariamente una *conditio sine qua non* della mediazione in ambito interculturale: l'obiettivo è piuttosto quello di abbattere incomprensioni e diffidenze, e di costruire un rapporto di fiducia che consenta una comunicazione tra pari, superando la

situazione di possibile squilibrio tra l'operatore italiano da un lato e l'utente straniero dall'altro, ovvero tra chi ha il controllo delle conoscenze e delle risorse e chi, invece, manca delle informazioni e delle competenze necessarie per accedere ai servizi. In questo caso, a spiccare in primo piano è la condizione di straniero, che accomuna il mediatore e l'utente.

Il primo approccio può essere linguistico, ma in ogni caso non si limita a questo, è solo un primo passo per uno scambio più generale, di tipo sociale e culturale... Nel settore dei servizi sociali ovviamente, parlare la lingua originaria dell'utente è utile, ma non è sempre necessario, dato che capita spesso che questi parli bene l'italiano, diversamente da quanto può verificarsi invece in un contesto di prima scolarizzazione. Più importante è il fatto di avere vissuto un'esperienza di vita comune come l'immigrazione, che favorisce un senso di vicinanza e quindi la possibilità di avere uno scambio relazionale.

L'utenza che si presenta al Centro per l'Impiego è di solito alfabetizzata, quindi, la mediazione principale non è di tipo linguistico, bensì sociale. Il mediatore, infatti, deve riuscire a veicolare sia le informazioni tecniche necessarie, sia i codici comportamentali che nella società di arrivo regolano l'accesso al lavoro. È l'aspetto relazionale a determinare l'efficacia dello scambio, favorendola od ostacolandola.

L'intervento in carcere è di vario tipo, e spazia dalla traduzione alla gestione delle borse-lavoro e dei permessi d'uscita, ai colloqui individuali e collettivi, al lavoro di équipe con altre figure professionali (assistenti sociali, medici, ecc.). La lingua può essere uno strumento utile, ma ancor più importante è che il mediatore sappia tradurre in termini comprensibili ad uno straniero il linguaggio tecnico e burocratico con cui il carcere si rivolge ai detenuti, in modo da poter instaurare un dialogo con loro.

La mediazione, quindi, ha essenzialmente l'obiettivo di mettere in comunicazione culture e modi di vedere differenti. In quanto tale, indispensabili risultano le competenze relazionali, ovvero la capacità di gestire situazioni comunicative complesse, in cui, ad un certo grado di empatia con l'utente, fondamentale per comprenderne i problemi e dare

voce ai suoi bisogni, deve necessariamente fare da contraltare una visione più controllata e razionale della situazione, basata sulla conoscenza delle risorse a disposizione per rispondere a tali problemi. Un esercizio di equilibrio sociale e culturale non semplice, e che, soprattutto, appare difficilmente traducibile in un prontuario di mansioni e compiti specifici.

2.4 - Il ruolo del mediatore. Studi di caso

Per comprendere meglio cosa fa e come opera il mediatore interculturale, nell'ambito di questa ricerca sono stati condotti alcuni studi di caso sui tre principali settori di inserimento dei mediatori in provincia di Bologna, e cioè quello sanitario, quello scolastico e quello dell'orientamento al lavoro. In particolare, per ogni settore sono stati identificati alcuni servizi, da due a tre casi, presso cui sono attivi mediatori interculturali, sia in città che in provincia. Qui, sono state condotte alcune giornate di osservazione sul campo, con la raccolta di note etnografiche dirette a riportare in maniera il più possibile dettagliata le attività svolte dal mediatore durante la giornata, nonché le sue relazioni con utenti e colleghi, sia italiani che stranieri.

Ne emerge un quadro piuttosto complesso, che conferma ancora una volta come sia difficile definire in maniera rigida il ruolo del mediatore, dato che questo varia non solo a seconda del settore di inserimento, ma anche dei diversi servizi/scuole in cui si trova a operare. Se in alcuni casi, infatti, il mediatore sembra caratterizzarsi come una figura "distinta", con compiti che richiamano chiaramente la funzione di "ponte tra culture" spesso sottolineata in letteratura, in altri, invece, il suo ruolo appare più simile a quello di altre figure "di confine", ovvero, a seconda dei casi, l'interprete-traduttore o l'insegnante di sostegno, che operano quindi prioritariamente sul versante della comprensione linguistica più che su quello della mediazione tra culture.

2.4.1 - La mediazione nel settore socio-sanitario

Gli studi di caso condotti nel settore socio-sanitario sono stati 3 e hanno riguardato: l'"Ambulatorio tutela della salute femminile" di S. Giovanni in Persiceto, l'Ospedale di Bentivoglio e il "Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini" di Bologna.

Ad emergere sono sostanzialmente due stili diversi di mediazione:

- la *mediazione supporto linguistico-culturale*, che caratterizza il primo caso;
- la *mediazione accompagnamento*, che invece contraddistingue gli altri due.

Vediamo qui di seguito che cosa differenzia questi due stili e quale ruolo assume la mediatrice interculturale nei diversi contesti.

Per quanto riguarda la mediazione in termini di *supporto linguistico-culturale*, qui a prevalere è il compito di affiancamento all'operatore italiano, per facilitare la comprensione tra le due parti ed evitare malintesi e possibili conflitti. La mediatrice si presenta alle pazienti in sala d'aspetto, spiegando quale sarà la sua funzione, dopodiché comunica l'ordine degli appuntamenti. Tuttavia, l'interazione tra le parti avviene interamente nella sala della visita, dove la mediatrice si colloca ad un lato del tavolo tra paziente e operatrici italiane, in questo caso la ginecologa e l'ostetrica. La relazione è strettamente funzionale allo scopo di individuare e risolvere i problemi della paziente, e sono ginecologa e ostetrica a gestirne tempi e modalità di svolgimento: dalle domande iniziali sullo stato di salute della donna, si passa alla visita e quindi alle prescrizioni. Nel corso di questa interazione, il ruolo della mediatrice è duplice:

- tradurre domande e risposte;
- chiarire ed esplicitare i presupposti culturali dell'uno e dell'altro, per evitare malintesi che potrebbero compromettere l'esito della visita.

Per quanto riguarda la traduzione, questa può essere più o meno rilevante a seconda delle competenze linguistiche della paziente, e andare quindi dalla traduzione completa di domande (nella lingua di origine) e risposte (in italiano), al semplice aiuto in caso di difficoltà di espressione. In genere, comunque, le operatrici si rivolgono sempre all'interessata, cercando di stimolarne il più possibile il coinvolgimento nella relazione medico-paziente.

Più rilevante appare l'intervento sul piano della mediazione interculturale soprattutto nella fase finale della visita, quella delle prescrizioni. È questo, infatti, il momento più delicato, in cui la ginecologa indica tempi e modi di assunzione dei farmaci o comportamenti a cui è necessario attenersi nel corso del periodo di cura, e per questo si rivolge direttamente alla mediatrice, nella certezza che questa comprenderà esattamente la prescrizione e la riferirà alla paziente.

In questa fase, tuttavia, non è raro il caso in cui è la mediatrice a prendere l'iniziativa, facendo notare in anticipo i possibili problemi che la donna potrebbe incontrare nel mettere in pratica la cura. Spesso, infatti, le prescrizioni possono prevedere comportamenti in contrasto più o meno aperto con regole e abitudini proprie della cultura di origine della paziente. Si cerca così una soluzione: da un lato la parte medica si sforza di venire incontro all'utente smussando, nei limiti del possibile, le prescrizioni più controverse; dall'altro la mediatrice si sforza di far capire alla donna il punto di vista del medico e l'importanza di seguire attentamente la cura, ciò che avviene di solito nella lingua di origine dell'interessata. In casi particolarmente difficili, è possibile prolungare il colloquio in una stanzetta attigua a quella della visita, anche con l'intervento, su chiamata, di una psicologa.

Nel caso dell'Ospedale di Bentivoglio e del "Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini" di Bologna, invece, una rilevanza particolare assume la prima fase, ovvero quella dell'accoglienza delle pazienti, a cui di solito sono riservati dei tempi e degli spazi specifici. Per questo si può parlare di uno stile di *accompagnamento*, nel senso che l'attività di mediazione è diretta ad accompagnare l'utente non solo durante, ma anche prima e dopo la visita, in una relazione che è orientata principalmente alla persona, ad accoglierla e farla sentire a proprio agio.

Nel caso dell'ospedale, infatti, si è potuto constatare come la mediatrice incontri sempre le pazienti prima dell'arrivo del medico, per conversare con loro nella lingua d'origine. Di solito si tratta di un'interazione molto informale e amichevole, che inizia con saluti affettuosi e prolungati, ciò che sembra segnalare una certa capacità della mediatrice di instaurare buone relazioni con le pazienti, fornendo loro un supporto di tipo umano e affettivo. Ma questa prima fase è anche importante ai fini della visita vera e propria: attraverso la conversazione informale, infatti, la mediatrice è in grado di acquisire una serie di informazioni circa lo stato di salute e le condizioni della paziente, che riferirà poi ai medici nel corso della visita.

Nel caso in cui, infatti, le competenze linguistiche della paziente siano scarse o nulle, è la mediatrice a parlare direttamente con lo staff medico, rivolgendosi di tanto in tanto alla paziente per tradurle eventuali domande. Dopodiché, è sempre la mediatrice, di nuovo da sola con la paziente, a riferirle diagnosi e terapie prescritte, nonché a rispondere alle perplessità o alle richieste di spiegazioni. Nel caso invece, di una conoscenza sufficiente dell'italiano, i medici mostrano di rivolgersi principalmente all'interessata, anche se nella fase delle prescrizioni si privilegia di nuovo il rapporto con la mediatrice, con cui ci si sente evidentemente più sicuri di non correre il rischio di incomprensioni.

In un caso, la mediatrice ha accompagnato e assistito una paziente straniera cui era stata prescritta un'ecografia, dall'attesa in sala d'aspetto, dove l'ha aiutata a compilare i moduli per il pagamento del ticket, alla visita vera e propria, dove la sua presenza si è rivelata essenziale per far emergere un classico esempio di incomprensione culturale. La paziente, infatti, non era al corrente di dover essere a digiuno, cosa che è stata riferita dalla mediatrice ai medici, che invece davano per scontato l'osservanza della prescrizione. In altre parole, i colloqui informali che precedono l'approccio con i medici appaiono essenziali per acquisire informazioni importanti, che probabilmente non emergerebbero da un incontro diretto e non mediato.

Questa relazione di accompagnamento, che si snoda lungo tutta l'"esperienza sanitaria" della paziente, comprende anche famigliari e parenti, soprattutto mariti, che per informazioni sullo stato di salute delle mogli si rivolgono alla mediatrice.

Per quanto riguarda i rapporti con lo staff medico, invece, è emersa una certa tendenza ad utilizzare il mediatore un po' come *pass-par-tout*, per comprendere e/o risolvere diverse situazioni, soprattutto le più delicate.

Il rischio in questi casi è quello di sottovalutare il fatto che chi media, oltre a partecipare ad un duplice patrimonio culturale ed essere quindi in possesso di uno strumento così prezioso, ha come tutti anche i propri limiti. Ad esempio, in un caso il paziente era un uomo e alla mediatrice era stato chiesto di illustrargli alcune indicazioni inerenti parti del corpo legate alla sfera sessuale (genitali). La cosa rappresentava per lei un ostacolo ed è riuscita a superarlo sforzandosi di trovare forme e linguaggio che le consentissero di aggirare ciò che, per una parte della sua formazione culturale, rappresentava un tabù. In ogni caso, la mediatrice ha dichiarato che non sarebbe stata disposta a presenziare ad una visita di questo tipo con un paziente di sesso maschile, a causa dei forti pudori e delle forti restrizioni previste dalla cultura araba nei confronti dell'esibizione della nudità tra i due sessi. La mediatrice in questi casi ha parlato con il paziente prima e dopo la visita in

base alle raccomandazioni dei medici. Infine, nel corso di una delle osservazioni, una delle mediatrici era impegnata come interprete-traduttrice per un'équipe di medici stranieri in visita alla struttura.

La relazione di accompagnamento caratterizza chiaramente anche il caso del "Centro per la salute delle donne straniere e dei loro bambini" di Bologna. Anche qui l'approccio alla visita è mediato da una prima fase di accoglienza e conoscenza informale tra la mediatrice e le pazienti, che avviene in una sala apposita, attorno ad una tavola rotonda, che annulla simbolicamente ogni differenza di posizione tra utente e mediatrice.

2.4.2 - Il contesto scolastico

Come emerso dalle interviste, la mediazione in ambito scolastico si concretizza in una molteplicità di azioni che possono avvenire in momenti diversi: dalle attività con i ragazzi stranieri, fuori o dentro l'aula, ai colloqui con i genitori (primo inserimento, consegna delle pagelle, ecc.), al coordinamento con gli insegnanti, ecc.

Il nostro studio si è concentrato sulla prima di queste azioni, e cioè sulla mediazione con gli studenti stranieri, che rappresentano i beneficiari principali dell'intervento. Si è cercato anche di approfondire cosa avviene nei colloqui tra insegnanti e genitori, per comprendere meglio quale sia il ruolo del mediatore in questo tipo di situazione.

In particolare, per quanto riguarda il rapporto mediatori-ragazzi, sono stati presi in considerazione due contesti diversi: una scuola elementare di Imola e una scuola media in un Comune, sempre nell'imolese. Nel primo caso l'intervento ha riguardato due fratelli gemelli albanesi di 9 anni inseriti regolarmente in quarta elementare assieme ai pari età e giunti da pochi mesi in Italia, mentre nel secondo caso due ragazze marocchine, anch'esse sorelle, una di 13 e l'altra più grande di un paio d'anni, che hanno preferito rimanere unite nella stessa classe, quindi inserite entrambe in seconda media.

Anche in questo caso, l'analisi ha messo in luce due stili diversi di mediazione, che richiamano la distinzione introdotta nell'analisi dei servizi socio-sanitari, e cioè:

- la mediazione come *accompagnamento*, dove l'obiettivo è quello di seguire lo studente nel difficile percorso di inserimento nel nuovo contesto scolastico;
- la mediazione come *sostegno linguistico*, che invece si caratterizza come strumento volto a colmare *gap* di apprendimento causati soprattutto dalla scarsa conoscenza della lingua italiana. In questo secondo caso, il mediatore, come vedremo, svolge un'attività per molti aspetti simile a quella dell'insegnante di sostegno.

Il caso della scuola elementare di Imola esemplifica bene cosa debba intendersi, nel contesto scolastico, per *mediazione-accompagnamento*. Qui, l'intervento di mediazione può prevedere sia lavori in aula che a tu per tu con gli alunni, a seconda delle materie e delle difficoltà da affrontare. Durante le lezioni di inglese, ad esempio, la mediatrice siede accanto ai ragazzi e traduce loro quanto spiegato dall'insegnante, per favorire la comprensione della terza lingua. Quando possibile e per specifiche attività, la mediatrice ha a disposizione una piccola aula dove incontra con cadenza settimanale i due

Questa prima fase di familiarizzazione è di solito propedeutica alla visita, in quanto permette alla mediatrice di acquisire informazioni importanti che rischierebbero di non essere rivelate nel contesto formale della visita. Le mediatrici, infatti, sottolineano la maggiore disponibilità delle utenti ad aprirsi ed a confidare i loro problemi in una situazione protetta come è quella dell'accoglienza, tanto che spesso chiedono alla mediatrice di non rivelare alcuni particolari al personale medico. In ogni caso, la mediatrice tende a mantenere un comportamento di comprensione delle motivazioni che sottendono tale richiesta, senza venir meno all'impegno deontologico di comunicare tutte le informazioni che riguardano lo stato di salute della donna.

bambini albanesi: qui si riprendono le materie più complicate. È questo ad esempio il caso della geometria: la mediatrice spiega in albanese il significato dei principali termini italiani con cui si indicano i concetti della materia (ad esempio vertice, prisma, parallelogramma, ecc.). Dopo la spiegazione si passa ad attività più leggere, come ad esempio il disegno o la semplice conversazione, dando ai due ragazzini l'opportunità di raccontare il loro viaggio o la loro esperienza in Italia.

Le ore di mediazione, quindi, rappresentano per i ragazzi dei momenti in cui raccontarsi e parlare di sé, cosa che non avviene di solito durante il normale orario di lezione con gli insegnanti italiani, se non nel caso di attività propriamente interculturali, in cui la mediatrice, in collaborazione con l'insegnante, prepara una lezione sul Paese di origine dei bambini, con il supporto di video, musica, libri che raccontano le favole tradizionali, ecc.

Inoltre, la mediatrice manda spesso i due ragazzini nella propria o nelle altre classi con qualche scusa del tipo chiedere un pennarello o una gomma, un modo semplice per favorirne l'inserimento nella vita scolastica e aiutarli a superare la loro timidezza.

Nel caso della scuola media, l'intervento messo in atto dalla mediatrice appare limitarsi maggiormente all'attività di sostegno e recupero scolastico, tenendo conto del grado più avanzato del percorso educativo e delle caratteristiche della struttura. Qui, del resto, il contesto della mediazione è parso decisamente meno accogliente in occasione dell'osservazione, non essendo quel giorno disponibile un'aula apposita. Per ovviare alla situazione, la mediatrice e le alunne si sono ricavate uno spazio in un angolo del corridoio sotto le finestre, dove sono collocati due tavoli e le sedie, con tutti i problemi di disturbo derivanti dal passaggio di ragazzi e insegnanti, soprattutto nel cambio d'ora. Le lezioni, della durata di due ore la settimana (per un pacchetto totale di 60 ore da svolgere nel corso dell'a.s.), avvengono sempre fuori dall'aula e riguardano soprattutto le materie dove le due ragazze incontrano le maggiori difficoltà. Una di queste è senza dubbio la lingua, la letteratura e la grammatica italiana. Le spiegazioni di solito iniziano in arabo, per facilitare la comprensione di concetti e problemi nuovi. Quindi gli esercizi e le letture da parte delle ragazze avvengono in italiano, per aiutarle ad esercitarsi in un contesto più sereno rispetto a quello della classe. Tra mediatrice e studentesse, infatti, sembra esserci un rapporto piuttosto informale, le ragazze ridono dei loro errori e la mediatrice cerca di incoraggiarle.

Anche le lezioni di storia appaiono particolarmente complesse, perché il problema è quello di mantenere viva l'attenzione su vicende passate che riguardano un contesto socio-culturale differente da quello di provenienza delle due ragazze, questione tutt'altro che semplice. In geografia, invece, la difficoltà maggiore è la scarsa conoscenza del territorio locale, come evidenziato dalla non conoscenza della città di Ravenna, a 50 chilometri di distanza da lì. Insomma, nelle ore a sua disposizione la mediatrice cerca di aiutare le due studentesse a colmare le loro carenze linguistico-culturali, che difficilmente potrebbero essere affrontate dagli insegnanti italiani nelle lezioni abituali.

Non sempre sono previsti interventi specifici di intercultura all'interno delle aule nelle scuole medie, che invece si caratterizza come una misura più orientata a favorire il primo inserimento in classe alle elementari.

Per quanto riguarda invece, il lato della mediazione con i genitori stranieri, un primo dato che emerge dai casi osservati, e cioè i colloqui genitori-insegnanti (aprile 2005) presso una scuola elementare e una scuola media a Bologna, è la scarsa partecipazione delle famiglie straniere alla vita scolastica dei figli, nonostante sia nota la presenza del mediatore. Questi infatti viene coinvolto già nella preparazione delle lettere di convocazione, che sono sempre in lingua. Ciononostante, su un totale di 10 colloqui con genitori stranieri previsti nelle due scuole (2 presso la scuola elementare, e 8 presso la media), di fatto si è presentata solo la madre di un ragazzo cinese della quinta elementare. L'impressione generale, del resto confermata dai mediatori presenti, è che i genitori siano troppo impegnati nelle attività lavorative per dedicare tempo e sufficiente attenzione alla vita scolastica dei ragazzi. Il mediatore marocchino incontrato presso la scuola elementare,

tuttavia, ha sottolineato come tale distanza sia un tratto caratteristico della sua cultura di origine, dove non vi è alcun rapporto tra istituzioni educative e genitori.

In ogni caso, nell'unico intervento di mediazione osservato, il mediatore ha svolto sostanzialmente una funzione di affiancamento e interpretariato-traduzione, sia di ciò che gli insegnanti volevano comunicare alla madre sull'andamento del ragazzo, sia delle domande di quest'ultima agli insegnanti. Pare che l'intervento sia stato attivato proprio a causa delle difficoltà di comunicazione riscontrate all'inizio dell'anno scolastico con la stessa signora cinese, che non riusciva a comprendere le modalità di iscrizione e pagamento delle tasse. Come si può vedere, quindi, all'interno della stessa struttura scolastica, è possibile riscontrare almeno tre tipi diversi di mediazione:

- quella orientata all'*accompagnamento*,
- quella incentrata sul *sostegno linguistico*,
- quella di *traduzione tout-court*.

Inoltre, il significato e i contenuti dell'attività di mediazione possono variare non poco a seconda dell'istituto in cui ha luogo l'intervento: la presenza di un'aula apposita, ad esempio, appare essenziale per creare una situazione "protetta", in cui, cioè, gli alunni stranieri possono dialogare a tu per tu con il mediatore senza essere sempre soggetti alla curiosità o al disturbo di studenti e altro personale di passaggio; al tempo stesso, interventi in aula di tipo interculturale possono rappresentare momenti di conoscenza reciproca tra i ragazzi, che può risultare altrimenti scoraggiata, soprattutto se lo straniero è sempre e solo guardato alla stregua di un caso eccezionale perché ha problemi nella comprensione della lingua italiana.

2.4.3 - I Centri per l'Impiego

Nell'ambito di questa ricerca abbiamo analizzato due Centri per l'Impiego collocati in contesti molto differenti:

- quello di Bologna, che attrae tradizionalmente la maggior parte degli immigrati presenti sul territorio provinciale e che offre un mercato del lavoro dinamico;
- lo sportello di Vergato, che appartiene alla rete di servizi curata dal Centro per l'Impiego di Porretta comprendente in complesso 4 sportelli (oltre a Porretta e Vergato, anche Castiglione dei Pepoli e Vado). In questo caso la mediatrice culturale va quindi considerata come il terminale di un servizio più complesso. Vergato è un centro medio-piccolo della zona appenninica, che vede una presenza sempre più consistente di residenti di origine straniera, ma un mercato del lavoro stagnante.

Anche nel caso dei Centri per l'Impiego, come vedremo, le condizioni ambientali possono influenzare non poco l'attività del mediatore, anche se, rispetto a scuola e sanità, il ruolo del mediatore appare comunque più omogeneo nelle diverse situazioni, e può essere definito in generale di *accompagnamento e facilitazione*. Qui, infatti, l'elemento linguistico-culturale ha una rilevanza secondaria, dato che gli immigrati che si rivolgono al Centro per l'Impiego sono generalmente di provenienza delle più svariate, e sarebbe quindi difficile avere un mediatore per ciascuna di esse. Di

solito il colloquio avviene in italiano, per cui il mediatore si caratterizza come la figura che, rispetto agli altri operatori italiani, dedica più attenzione e disponibilità ai problemi e alle richieste dell'utenza immigrata. In altre parole, compito del mediatore in questo contesto è duplice: ascoltare con pazienza e cercare di comprendere le ragioni, specialmente se articolate in un italiano stentato, che spingono l'immigrato a rivolgersi ad un CIP e offrire risposte e soluzioni che rispondano alle esigenze particolari di questo tipo di utenza.

Nel caso del CIP di Bologna, la postazione del mediatore non è stabile né viene indicata esplicitamente all'ingresso, per cui di solito l'utente straniero si rivolge indistintamente a uno degli sportelli liberi. Al momento dell'osservazione era in corso una riorganizzazione dell'intero ufficio, il che probabilmente spiega la posizione ancora poco definita del mediatore, che di volta in volta può trovarsi ad occupare una delle postazioni di *front office* o, al contrario, uno spazio apposito più riservato. Di fatto, in questo secondo caso, il mediatore non si limita ad aspettare al suo posto, ma si reca direttamente dagli utenti in attesa, dando loro informazioni nell'atrio centrale. Ciò accade anche quando sono presenti entrambi i mediatori attivi presso il CIP (**vedi sopra §2.2.1**): dato che la postazione è unica, di solito uno dei due si reca tra gli utenti per vedere se ci sono stranieri che hanno bisogno di informazioni o assistenza. Spesso il mediatore risponde anche

ai dubbi e alle richieste degli utenti italiani.

Accanto a questa attività di primo contatto, il mediatore, una volta che l'immigrato raggiunge la sua postazione, cerca di dare informazioni che spaziano dall'ambito lavorativo in senso stretto a quello più generale della normativa sul soggiorno in Italia. Non sono rare, infatti, le richieste su permessi di soggiorno e ricongiungimento familiare: in questo caso, il mediatore dà indicazioni sulla procedura e sugli uffici ai quali è necessario rivolgersi. Per quanto riguarda, invece, l'inserimento lavorativo, il mediatore aiuta l'utente nel ricostruire il proprio curriculum e dà informazioni sulle proposte di lavoro o su come iscriversi al CIP.

Come si è detto, l'interazione avviene di solito in italiano, e c'è da parte del mediatore uno sforzo particolare nel cercare di comprendere le richieste di utenti che hanno difficoltà nell'esprimere in maniera chiara le loro domande. Non a caso, questi ultimi spesso giungono alla postazione del mediatore su indicazione di operatori italiani che fanno fatica a capirne appieno le domande.

Nel caso del CIP di Vergato, l'immigrato viene accolto di regola allo sportello "accoglienza" da operatrici italiane, le cui postazioni, due in tutto, si trovano di fronte all'ingresso. Dopo averne inserito in banca dati le generalità, si informa l'utente della presenza di una mediatrice. Quindi, se richiesto, viene attivato l'intervento di mediazione, fissando un appuntamento con la mediatrice (nel caso non sia presente), la cui postazione è collocata dietro a quella delle operatrici e a fianco di quella riservata al responsabile del CIP. L'intervento prevede innanzitutto la compilazione di una scheda da parte dell'utente. Quindi, si passa di solito alla compilazione del curriculum, nel quale si cerca di valorizzare le competenze acquisite nel Paese di origine. Particolare attenzione viene dedicata ai possibili percorsi educativi e formativi che possono contribuire ad una maggiore qualificazione dell'utente. Se invece si riscontrano problemi particolarmente rilevanti con la lingua italiana, la mediatrice indirizza l'immigrato ai corsi di italiano per adulti stranieri, fornendo informazioni e riferimenti. Nel caso di donne straniere, nello specifico musulmane, che si presentano in compagnia del marito, la mediatrice insiste perché il dialogo avvenga tra lei e la donna che vuole cercare lavoro, senza l'intervento del marito.

Al primo incontro di solito ne seguono altri su appuntamento. Rispetto al CIP di Bologna infatti, il minore afflusso di utenti

stranieri permette alla mediatrice di seguire ogni singolo caso in maniera più attenta. Dopo quindici giorni, l'utente viene chiamato per sapere se le proposte di lavoro offerte hanno dato luogo ad un eventuale contratto. In caso negativo si fissa un appuntamento e si continua la ricerca. Se dopo sei mesi l'immigrato ha ancora difficoltà a trovare lavoro, la mediatrice valuta se orientarlo ai servizi di assistenza sul territorio. In ogni caso, la mediatrice tiene a precisare che la sua competenza è limitata all'ambito dell'inserimento lavorativo, e che quindi l'ufficio non dà informazioni su problematiche che esulano da questo campo ma che pure sono molto rilevanti per gli utenti, come invece abbiamo visto accadere abitualmente nel caso di Bologna.

Rispetto al CIP di Bologna, quindi, in quello di Vergato la mediazione sembrerebbe orientata a favorire una funzione di *accompagnamento e facilitazione* prolungata nel tempo, mentre le problematiche che esulano dallo specifico lavorativo vengono curate dagli altri servizi, ai quali lo straniero ritorna dopo il colloquio con la mediatrice.

Come sottolinea il responsabile del Centro per l'Impiego di Porretta: *"Le caratteristiche salienti del mediatore culturale debbono riguardare la conoscenza della cultura dello straniero, dando per scontato quella della lingua straniera. Considerato che nel territorio in questione c'è una netta prevalenza di maghrebini, la mediatrice culturale di origine maghrebina permette di raggiungere un risultato ancora più rilevante. Infatti, molto spesso da parte degli stranieri c'è una difficoltà in più - non solo e non tanto linguistica - ad accedere o a rimanere nel mercato del lavoro, che la nostra mediatrice riesce a far superare "mettendo a suo agio" lo straniero. In pratica, a mio parere, l'optimum del mediatore culturale viene raggiunto quando riesce a far superare la sensazione di estraneità"*.

Come si può vedere, nel caso dei Centri per l'Impiego il ruolo del mediatore appare quello di dare supporto alla struttura nel trattare con un'utenza che presenta non solo difficoltà linguistiche ma anche problemi specifici nell'accesso al mondo del lavoro, quale appunto quello di ricostruire un curriculum a partire da titoli di studio non riconosciuti in Italia (attività importante per contrastare il fenomeno di *brain waste*), ciò che rende necessaria un'attività di *accompagnamento e facilitazione* che vada oltre la semplice offerta di informazioni. Tuttavia, questa attività può risultare più o meno programmata e prolungata nel tempo.

Per concludere, diamo la parola ai rappresentanti, per la Provincia di Bologna, della Consulta regionale per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri, insediatasi in Regione Emilia-Romagna nel 2005.

I 2 rappresentanti sono Roland Jace e Bouchaib Khline.

**Intervista a Roland Jace,
Presidente del Forum Metropolitano
delle Associazioni dei cittadini non
comunitari di Bologna e Provincia
(estate 2005)**

- Panorama provinciale:

Attualmente (nel 2005) il Forum ha 2 convenzioni attive sul territorio provinciale bolognese:

- una con i Comuni del Distretto Sanitario di Porretta Terme, iniziata nel 2000 e rinnovata di anno in anno;
- l'altra con i Comuni del Distretto di Pianura Ovest "Terre d'Acqua", attivata di recente e che prevede la realizzazione di un centro interculturale.

Le azioni previste in Pianura Ovest ricalcano lo stesso modello già realizzato per Porretta, con una prima fase di ricerca e monitoraggio su bisogni, caratteristiche dell'immigrazione straniera ed entità associative formali o informali presenti nei 6 Comuni che attualmente formano il Distretto di Pianura Ovest. Sicuramente nell'attuazione del progetto si tiene conto delle caratteristiche, necessità e bisogni della popolazione straniera di quei Comuni.

In montagna, invece, abbiamo realizzato un recente aggiornamento del primo monitoraggio effettuato nel 2000-2001, con un'analisi dei cambiamenti dei bisogni dal 2000 a oggi e le variazioni di presenze e rappresentanza.

Come nel Distretto di Porretta, il Forum propone l'attivazione di uno sportello di mediazione e di uno sportello di consulenza legale anche sul territorio dei Comuni della Pianura Ovest. I mediatori saranno 2, un maschio e una femmina. La scelta dei mediatori verrà condivisa tra il Forum, i Comuni e le associazioni.

- Formazione e professionalità:

Nel contesto attuale del fenomeno migratorio queste nostre azioni, come tra l'altro quelle di altre entità associative o istituzioni, rafforzano la necessità di avere mediatori formati per ogni campo e settore e di attivare corsi di formazione e aggiornamento per mediatori.

Nel 2004 c'è stato un Corso dell'Efeso con una quarantina di partecipanti, provenienti dalle associazioni aderenti al Forum.

Ci rendiamo conto che ci sono molte persone che svolgono attività di mediazione senza aver la minima preparazione formativa, fenomeno dettato il più delle volte da un'esigenza di carattere emergenziale, che porta a chiamare le persone sulla base della conoscenza personale e principalmente della lingua parlata, senza preoccuparsi della formazione specifica in fatto di mediazione, che richiederebbe invece una preparazione anche relativa all'ambito in cui viene svolta, che sia sanitario, scolastico, educativo, giuridico, ecc.

Il rischio che stiamo correndo è quello di perdere i mediatori che hanno svolto la professione da dieci anni a questa parte, che possedevano un percorso formativo molto ricco.

**Intervista a Bouchaib Khaline,
Presidente dell'A.I.A.B
Associazione Immigrati non comunitari
dell'Appennino Bolognese
(estate 2005)**

- Cos'è l'AIAB ?

L'A.I.A.B. è un'associazione che si occupa principalmente di mediazione ed intercultura e opera da circa due anni nel territorio appenninico della provincia bolognese, essendosi costituita nel luglio 2003.

Nata spontaneamente dall'aggregazione di immigrati che vivono nella zona montana, con una forte maggioranza di cittadini marocchini e del resto del Nord Africa, ma partecipata anche da sudamericani, europei orientali e italiani, conta più di una cinquantina di associati, tra cui una decina di mediatori.

L'AIAB si impegna nella risoluzione di alcuni problemi che ostacolano l'integrazione nel territorio di riferimento, corsi di lingua italiana e di lingua araba, organizzazione di eventi artistici, teatrali, culturali e interculturali, ma soprattutto mediazione interculturale nei Comuni, sportelli informativi, oltre alla partecipazione ad attività di volontariato per soccorso e protezione civile con le altre associazioni del territorio.

L'associazione si è costituita in seguito alla necessità di formalizzare giuridicamente un'attività svolta intensamente e continuamente nel rapporto tra le persone immigrate che vivono nei paesi della zona (qui molto più numerose che in altre parti della provincia) e le istituzioni e i servizi ivi presenti. Fino al 2003 tale attività veniva continuamente svolta in maniera del tutto informale e basata sull'impegno e il volontariato di coloro che hanno fondato l'AIAB.

L'associazione raccoglie una decina di mediatori grazie ad un corso di formazione specifico sulla mediazione, l'unico finora effettuato nella zona, tenutosi a Vergato nel 2002 della durata di 80 ore, insufficienti per avere un riconoscimento a livello regionale, ma sufficienti per essere riconosciuti dalle istituzioni locali e sbrigare le numerose problematiche presenti nel rapporto con la cittadinanza immigrata.

A partire dal 2003 l'ambito in cui viene svolta la mediazione riguarda principalmente gli sportelli informativi presenti all'interno dei Comuni, ai quali si rivolgono sia gli immigrati residenti che la popolazione autoctona per questioni riguardanti l'immigrazione come per il tema delle badanti, sia per informazioni burocratiche e consulenza legale.

La mediazione tra cittadini immigrati ed istituzioni avviene per motivi non solo giuridico-amministrativi, laddove ci siano incomprensioni tra cittadini stranieri e italiani anche di vicinato, ma anche per questioni che riguardano l'assistenza sociale, se ci sono problemi all'interno delle famiglie, fra minori.

Il mediatore in questi casi è presente ai colloqui tra assistenti sociali e famiglie straniere e a volte il problema risulta essere di banale soluzione.

Ad esempio nei conflitti coniugali l'elemento culturale è fondamentale per la risoluzione di alcune problematiche

(segue intervista a Roland Jace)

Dal 1993 al 1998 in provincia di Bologna si è lavorato intensamente sull'aspetto formativo. Oggi vedo molte risorse in meno investite in questo ambito. Ciò va ad incidere sulla qualità del lavoro che viene svolto.

Il Comune di Bologna ha svolto almeno 4 corsi importanti, ciascuno intorno alle 1.000 ore, il più grosso dei quali in collaborazione con Csapsa nel 1998, composto da 3 percorsi formativi: mediatori in campo socio-sanitario, operatori di strada, mediatori per la prevenzione del danno.

Altri corsi sono stati svolti in collaborazione con CD/LEI e CEFAL, con Seneca e con Efeso.

Per sintetizzare si possono identificare 4 aspetti principali riguardo alla mediazione:

1. la formazione;
2. l'ambito specifico della formazione e l'esperienza sul campo;
3. la necessità di interventi strutturati e non sempre emergenziali. Quando si presenta una situazione di carattere emergenziale è importante avere sempre il massimo rispetto della famiglia che si rivolge al servizio, onde evitare situazioni di chiusura o di rifiuto nei confronti di specifici mediatori, magari già conosciuti nell'ambito familiare, di vicinato, all'interno delle stesse comunità;
4. la mediazione deve essere riconosciuta come professione ufficiale, quindi il mediatore dev'essere una figura professionale stabile, invece di essere improvvisata, come spesso avviene. Quindi è importante l'aggiornamento formativo.

Un altro aspetto importante che bisogna definire una volta per tutte è il fatto che non tutti gli stranieri fanno mediazione. Non si accetta il fatto che lo straniero è un operatore sociale, ma lo chiamano mediatore. Questa è una battaglia che abbiamo portato avanti in questi anni. Ci sono tanti stranieri che lavorano nelle istituzioni, che vengono ancora definiti mediatori, ma fanno un lavoro che è a tutti gli effetti quello di operatore sociale o in ambito sanitario, come tutti i loro colleghi italiani. Bisogna quindi distinguere tra chi è un mediatore e chi è un operatore sociale.

Questo sicuramente dipende anche dal fatto che la mediazione è rimasta sempre come intervento d'emergenza.

Mi rendo conto che è sbagliato, perché non è così che dovrebbe essere, ma è in questo modo che finora è stato trattato il mediatore.

All'interno del Servizio Immigrati del Comune di Bologna ho sempre svolto l'attività di operatore e non sono mai, o quasi mai, se non molto sporadicamente, stato chiamato in qualità di mediatore all'interno del servizio. Le chiamate provenivano sempre dall'esterno come mediatore. Nel Servizio Immigrati ho sempre svolto le stesse cose e ho avuto le stesse competenze, nella pratica, di tutti i colleghi dipendenti comunali, però nella teoria, e quindi anche sul contratto, nella considerazione ufficiale, venivo trattato come mediatore.

(segue intervista a Bouchaib Khaline)

che i servizi sociali fanno fatica a comprendere. Senza la mediazione i servizi sociali possono fare scelte drastiche o frettolose, come l'allontanamento dei familiari o dei figli – situazioni in cui, in assenza di un'ottica più ampia, si può andare incontro ad incomprensioni ed atteggiamenti intesi come violenti, senza capire il problema. In alcuni casi l'associazione è intervenuta evitando l'allontanamento dei figli in favore di un controllo a lungo termine della situazione familiare, con una conclusione vantaggiosa non solo per le persone coinvolte ma anche in termini di spesa per le amministrazioni.

I mediatori vengono chiamati direttamente dal Comune, se l'assistente sociale ne segnala la necessità. Il mediatore si può trovare di fronte una persona o famiglia straniera non proveniente dal proprio Paese. Anzi, il mediatore deve saper far uso delle proprie conoscenze linguistiche e culturali per far fronte ad un panorama di provenienze molto diversificato, com'è sul territorio provinciale bolognese: ad esempio Angola, Norvegia (cittadinanza, ma di origine africana), Senegal, Guinea, Nigeria, Camerun... quindi non solo mondo arabo, ma con l'utilizzo delle lingue (inglese e francese) ci si riesce a capire.

I servizi sociali chiamano direttamente l'associazione per indicare il tipo di intervento e quali difficoltà ed esigenze vi sono.

I mediatori lavorano su chiamata e molti casi sono stati risolti evitando diversi problemi e spese economiche da parte dei Comuni grazie ad alcuni interventi di mediazione culturale. Si evitano così esclusione sociale ed emarginazione dei soggetti in questione – problemi che possono diventare gravi, specialmente in montagna dove non ci sono i servizi come in città: sono infatti pochi o inesistenti i servizi che possono seguire a lungo termine le persone o i punti di ascolto fissi o continuativi, punti di riferimento o di aggregazione, come centri interculturali. E' difficile fare un progetto con i diversi Comuni per creare un punto di aggregazione, che rimane un tema essenziale in territorio montano.

- Come avviene la concretamente mediazione?

A volte sono presenti tutte e tre le persone interessate: assistente sociale, mediatore ed utente. A volte invece l'assistente sociale, quando ha già compreso a fondo la situazione, lascia al mediatore il compito di proseguire da solo nel cercare di spiegare all'utente le proposte che l'assistente sociale ha già individuato. Nelle situazioni più difficili sono stati organizzati dei gruppi di lavoro, tra responsabili di servizi sociali, assistenti sociali e il mediatore o i mediatori, in cui si discute sulla questione della mediazione di carattere sociale o si parla dei casi più difficili e noti, per cercare una soluzione insieme, da più punti di vista, creando uno spazio simile a una consulta.

In mancanza di luoghi di aggregazione, lo spazio dove avviene la mediazione si ricava presso strutture dell'Azienda USL o del Comune dove c'è l'assistente sociale. In ambito sanitario svolgiamo la mediazione durante ad esempio visite mediche, ostetricia, consultorio;

(segue intervista a Roland Jace)

Ho svolto attività di mediazione con le scuole e con enti formativi. Uno dei momenti più importanti nella formazione formativa è anche il confronto con mediatori che hanno esperienza. La mediazione e la figura del mediatore sicuramente evolvono, secondo nuove caratteristiche. Quindi è molto importante confrontarsi con quei mediatori che hanno già una grossa esperienza e sanno individuare queste tappe di evoluzione. Sarebbe molto utile avere percorsi formativi o di aggiornamento, con la presenza e la docenza di mediatori di lunga esperienza.

Io sono stato molto contento quando, durante il mio percorso formativo, sono stati portati come docenti gli stessi mediatori, che conoscevamo sul campo, mediatori di lunga esperienza, che hanno individuato certi cambiamenti che avevano percepito durante tutti gli anni di attività svolta. Quindi hanno trasmesso a noi come si cambia nell'intervento di mediazione, come si ridefiniscono le priorità e certe caratteristiche, come si riposiziona il mediatore stesso nei confronti della famiglia o dell'istituzione, sapendo che nel frattempo molte cose nel Paese d'origine sono cambiate. Le caratteristiche di una famiglia proveniente ad esempio dal Marocco, oggi, sono diverse dalle caratteristiche che aveva una famiglia proveniente dal Marocco dieci anni fa.

- Precarietà:

Il non riconoscimento della figura del mediatore e il non stabilizzarsi di un rapporto tra istituzione e mediatore, ha fatto sì che la maggior parte dei mediatori esperti, attivi da dieci anni a questa parte e con dei ricchi percorsi formativi, siano stati costretti a dirottarsi verso tutt'altra attività.

Non si può vivere di sola mediazione, sia per motivi economici dettati dalla precarietà, con interventi non garantiti, ma anche per il fatto che non è riconosciuta come professione. Quindi uno straniero non può rinnovare il permesso di soggiorno se la sua unica attività è la mediazione.

Il riconoscimento della figura del mediatore oggi è ancora più importante di fronte all'applicazione del DPR 334/2004 ("Regolamento recante modifiche ed integrazioni al DPR 31 agosto 1999 n. 394 in materia di immigrazione"). Ciò significa che nessun contratto di mediazione può essere considerato valido dalla Questura per il rinnovo del permesso di soggiorno, quindi non può essere riconosciuto nemmeno in fase di ricorso. Finché uno straniero fa lo studente, può anche praticare l'attività di mediatore senza problemi di rinnovo del permesso per motivi di studio, ma una volta conclusa l'esperienza formativa professionale o universitaria il più delle volte è costretto ad abbandonare anche l'esperienza accumulata con la mediazione per dedicarsi a tutt'altro. E tutto ciò significa perdita delle risorse umane.

- Riflessioni conclusive:

Dall'attività di mediazione finora svolta possiamo trarre alcune osservazioni, frutto dell'esperienza fin qui maturata.

(segue intervista a Bouchaib Khaline)

abbiamo una ragazza che si occupa di ciò, ma dipende anche dalla disponibilità economica e spesso facciamo mediazione come volontariato, nel senso che non siamo sempre remunerati.

Porretta conta un gran numero di bambini che nascono da genitori stranieri e a volte succedono problemi che in questo ambito possono essere molto seri, come per gli italiani: casi di cure sbagliate o malattie non diagnosticate oppure diagnosticate più gravi di quello che sono in realtà. Bisogna investire molto in questo campo così delicato e importante, c'è un bisogno forte qua in montagna e il rapporto tra salute e società è fondamentale per vivere bene insieme e socializzare. La mediazione in ambito socio-sanitario ha bisogno di investimenti, non solo dovuti alla realizzazione di un nuovo ospedale nel distretto. Rinnovo la richiesta che oltre ai muri della struttura si facciano investimenti anche sulle risorse umane in ambito sanitario e per la mediazione, con relativi spazi. Attualmente vi è una persona che si occupa principalmente di mediazione nella sanità, dedicata alla questione femminile (ostetricia, consultorio) – molto importante poiché molte donne straniere, specialmente maghrebine, non parlano l'italiano o sono quasi analfabete. Comunque non è la sola persona che si occupa di sanità, altri mediatori vengono chiamati saltuariamente; anche a me è capitato, non ci sono solo le donne che non sanno bene l'italiano.

Bisogna definire il profilo del mediatore, questione che sta discutendo proprio adesso la Regione Emilia-Romagna. C'è bisogno di corsi di formazione per mediatori, ma anche di aggiornamento. Il problema principale è che questi corsi si svolgono esclusivamente a Bologna, mentre nella nostra zona sono totalmente assenti e stiamo sollecitando la Provincia e la Regione perché organizzino qualche corso in modo da aggiornare i nostri attuali mediatori e ad avviare nuove persone alla mediazione, qua disponibili. Aggiornare e dare un titolo ai mediatori, perché ancora ci manca.

Tutti i mediatori dell'associazione sono usciti da un corso fatto in montagna, a Vergato da parte dell'Ecap. E' stata un'esperienza molto positiva, ma c'è bisogno di aggiornamento, poiché in seguito i mediatori si sono dovuti arrangiare da soli. Comunque erano poche ore e si trattavano principalmente di materie di natura giuridica e sanitaria.

- Nelle scuole ?

Ci sono stati alcuni casi di intervento di mediazione tra insegnanti e genitori dell'alunno.

Ci sono poi interventi di mediazione propriamente culturale ed educativa con laboratori interculturali.

I laboratori vengono svolti in collaborazione con gli Istituti Comprensivi, che valutano se attingere ai finanziamenti provinciali o regionali. Si presenta loro un progetto di intercultura, ad esempio in ambito artistico sulla decorazione del vetro nelle diverse culture, in cui ogni alunno può scegliere di farlo con le decorazioni di altri Paesi, a proprio piacimento.

I problemi riguardanti gli alunni stranieri o nel rapporto

(segue intervista a Roland Jace)

1. Emergono alcune caratteristiche specifiche sulla diversa domanda di mediazione in base al territorio. La mediazione nella grande città affronta tematiche diverse da quella nei Comuni piccoli. La differenza è che nei Comuni piccoli le principali comunità straniere hanno acquistato le case e chiedono altre modalità d'intervento. Nei Comuni grandi, dove il costo dell'affitto dell'alloggio è molto oneroso, la maggior parte degli stranieri chiede invece interventi di sostegno per poter affrontare le spese di locazione.
2. Un'altra novità è la seguente. Dato il gran numero di anziani assistiti da persone straniere presenti su tutto il territorio, è emersa una nuova necessità: la mediazione tra nucleo composto dall'anziano e dall'assistente familiare e la realtà familiare e istituzionale esistente – azione in grado di facilitare le attività e le relazioni dell'assistente familiare con il contesto familiare, sociale e istituzionale della zona in cui vive la persona anziana e in grado di fornire all'assistente familiare gli strumenti giusti perché sappia definire le priorità in queste situazioni.

Va sottolineata l'importanza in ambiti sempre più ampi del mediatore interculturale, che sappia cioè relazionarsi a tutti gli stranieri, a prescindere dall'area culturale d'origine. Un nuovo ambito d'azione potrebbe essere il mediatore di condominio, di cui abbiamo avanzato proposta all'interno dei Piani di Zona per il Quartiere San Donato, specificando un primo percorso di formazione all'interno della normativa e dei regolamenti vigenti in ambito di edilizia residenziale, di rapporti condominiali e con gli amministratori. Anche questa sarebbe una figura trasversale, a prescindere dalla provenienza. Quindi non un mediatore condominiale marocchino laddove ci siano inquilini esclusivamente marocchini, ad esempio, bensì una persona ben radicata in un certo luogo, di cui conosce profondamente le problematiche, le caratteristiche e le difficoltà della zona, del quartiere, di quell'insieme di condomini perché ci vive ed è quindi a contatto giornaliero, che corrisponde alle esigenze di quello specifico condominio, a prescindere dalla provenienza sia del mediatore che degli inquilini. Questa è una nuova situazione a cui si è assistito negli ultimi anni, con l'incremento delle presenze di immigrati stranieri sul territorio, che si sono andate concentrando maggiormente nei quartieri di residenza popolare, come San Donato, alla Barca e al Navile, dove è più alta la presenza di alloggi ERP. Qui c'è bisogno del mediatore condominiale, soprattutto dove le politiche di accoglienza hanno portato alla compresenza nello stesso edificio e di appartamenti di privati e, di appartamenti ancora gestiti dall'Ente pubblico, attraverso l'Acer. La presenza degli stranieri ha come conseguenza quella di far abbassare i prezzi al metro quadro e ciò comporta tutta una serie di strategie e di conflitti, che possono essere prevenuti o addirittura risolti, grazie anche alla presenza, in quel condominio, di un mediatore, che può interpretare la situazione e far convergere le contraddizioni e la conflittualità in un dialogo.

(segue intervista a Bouchaib Khaline)

con gli insegnanti sono di competenza dei Comuni e se i Comuni non investono in questo, i problemi rimangono. Quindi non siamo stati chiamati in causa molto spesso in questo ambito, per cui i problemi rimangono e si preferisce ignorarli, solamente rare volte siamo andati a vedere alcune situazioni in cui c'erano problemi in cui l'alunno andava male, aveva problemi linguistici, di alfabetizzazione, di rapporto con l'insegnante o se i genitori non partecipano ai ricevimenti, ma sempre a livello di volontariato, senza rimborso spese.

Piuttosto che intervenire direttamente sulla scuola, il nostro intervento riguarda più che altro la cultura del rapporto che le famiglie hanno verso la scuola. Si cerca di gestire il rapporto che gli immigrati hanno nei confronti di essa, perché spesso nei Paesi d'origine si dà molto valore alla scuola e non si interferisce affidando completamente il bambino alla scuola. Invece nella realtà locale non è così, si cerca più la partecipazione dei genitori alla vita scolastica e alle sue decisioni.

Un altro problema è sorto rispetto alle mense scolastiche, dove non erano abituati a vedersi rifiutare alimenti di carne o di formaggio per motivi culturali. Stesso discorso vale per la mensa dell'ospedale, o dove peggio ancora si affrettava la dimissione, anche se non erano assistiti a casa, ma perché indesiderati a lungo all'interno dell'ospedale.

Anni fa è successo il caso di una donna marocchina che era in chirurgia e aveva le mani colorate con l'henné rosso scuro, quasi nero, e hanno cercato di pulirglielo provando con tutto il possibile, anche la varechina, rovinandole le mani, perché pensavano che fosse sporco. E questo credo che a Bologna città non sarebbe successo. Possiamo evitare gli stessi errori che sono già stati fatti altrove, in città come in pianura.

- In conclusione?

La mediazione con i cittadini stranieri diventa importante per gli Enti locali in un discorso di prevenzione dall'esclusione sociale e per prevenire situazioni che potenzialmente possono sfociare in problemi più gravi – quindi costi più elevati per i servizi, quali alcolismo o tossicodipendenza, oltre alla difficile convivenza tra tutti i cittadini residenti.

Prima del 2003 nel territorio della montagna bolognese non esisteva alcun punto di riferimento al di là delle persone fisiche, per quanto riguarda gli immigrati. Nella primavera del 2003, con la prima festa interculturale svoltasi a Porretta, è nata l'associazione AIAB e nel corso del tempo si è affermata come punto di riferimento per tutti i cittadini e per le istituzioni locali.

3 - Riflessioni conclusive. Mediazione e mediazioni nel bolognese

La nostra ricerca sulla mediazione interculturale in provincia di Bologna ha fatto emergere in primo piano molti dei problemi e delle criticità che caratterizzano il dibattito nazionale sulla figura del mediatore, un dibattito nel quale spesso prevalgono prese di posizione preconcepite e idee semplificate piuttosto che una conoscenza approfondita dei contesti in cui operano i mediatori e delle pratiche in cui si concretizza la funzione di mediazione nei servizi. Nell'ambito di questo lavoro si è cercato, quindi, di andare oltre il semplice conteggio di quanti sono o si qualificano come mediatori, per comprendere meglio cosa vuol dire fare mediazione interculturale e qual è il ruolo del mediatore nei servizi.

Dall'attività di ricostruzione dell'universo e censimento dei mediatori, infatti, sono stati ricavati 242 nominativi di persone in qualche modo attive in questo settore. Già le interviste in profondità in ogni caso hanno messo in evidenza la difficoltà di identificare chi opera realmente come mediatore interculturale: molti, infatti, hanno preferito definirsi "operatori", sottolineando come la mediazione rappresenti sì, un elemento del loro lavoro, ma non necessariamente quello principale.

In altre parole, contrariamente alle percezioni comuni, spesso diffuse anche all'interno dei servizi, fare mediazione non equivale necessariamente a fare il mediatore. Sia dalle interviste in profondità che dal *focus group*, infatti, emerge chiaramente la necessità di tenere distinta quella che è la funzione di mediazione da un lato, spesso concretamente messa in atto anche da operatori ed educatori, di origine immigrata e non, e quella che è la figura del mediatore dall'altro, che opera invece esplicitamente al fine di favorire la comunicazione e la comprensione tra operatori italiani e utenti immigrati. Inoltre, sebbene appaia difficile definire in modo rigido compiti e mansioni del mediatore interculturale, pure dalla nostra ricerca sul campo emergono chiaramente quelle che sono le due caratteristiche chiave che dovrebbero contraddistinguere questa figura, e cioè:

1. la capacità relazionale e di comunicazione interculturale;
2. l'attività di accompagnamento e familiarizzazione ai servizi.

Più nello specifico:

1. La capacità relazionale e di comunicazione interculturale è un elemento, emerso in maniera chiara dal *focus group*, su cui si è registrato il pieno accordo di tutti i mediatori partecipanti, indipendentemente dai settori di attività e dai contesti di inserimento lavorativo. Per capacità relazionale deve intendersi una competenza specifica nel comprendere i problemi e il punto di vista dell'utente, ma anche nel far comprendere e comunicare in modo adeguato il punto di vista e le soluzioni offerte dal servizio, mantenendo un costante – e non facile – equilibrio tra empatia e neutralità. Di conseguenza, al mediatore non si richiede tanto una competenza linguistica equivalente a quella dell'interprete-traduttore, quanto piuttosto una particolare abilità nel gestire un contesto comunicativo di tipo interculturale, dove si confrontano regole e valori differenti. La condivisione degli stessi codici linguistico-culturali può aiutare a svolgere la funzione di mediazione, soprattutto nel caso della scuola, ma non rappresenta necessariamente una *conditio sine qua non*:

assai più rilevante appare la capacità di ascolto mettendosi nei panni dell'altro, una condizione che sembra favorita dalla condivisione dell'esperienza della migrazione, e quindi della situazione di straniamento e incomprensione che l'immigrato può provare di fronte a istituzioni e regole per lui nuove e talvolta molto differenti rispetto a quelle del Paese d'origine.

2. Altra caratteristica propria del ruolo del mediatore, che lo contraddistingue cioè rispetto a figure potenzialmente affini, dal traduttore all'operatore, all'insegnante di sostegno, è il tipo di attività svolta all'interno dei servizi, che deve essere orientata all'accompagnamento e alla familiarizzazione dell'utente all'istituzione con cui si trova a dover interagire, ospedale, scuola o Centro per l'Impiego, per fare solo alcuni esempi. In altre parole, il mediatore non si limita a fornire informazioni o ad affiancare l'operatore italiano nei momenti in cui è richiesta un'attività di traduzione, bensì socializza l'utente al funzionamento del servizio e lo accompagna per facilitarne il rapporto con la struttura. Una funzione di accompagnamento che abbiamo visto contraddistinguere alcuni dei servizi da noi analizzati, e che si concretizza in un'attività di accoglienza e "preparazione del terreno" all'interazione con gli interlocutori italiani, siano questi medici, insegnanti o, nel caso dei Centri per l'Impiego, imprenditori e altri operatori del mercato del lavoro.

Insomma, più che come operatore delle culture, il mediatore si caratterizza come operatore delle relazioni culturali – relazioni sempre potenzialmente delicate, dato che l'incomprensione può portare ad esiti particolarmente negativi sul piano delle relazioni tra stranieri ed istituzioni, da reazioni di conflitto aperto, come abbiamo visto essersi verificato in molti Paesi dell'Europa del Nord nel corso degli '80, all'apatia e all'auto-esclusione dal godimento di servizi a cui invece si avrebbe diritto. Obiettivo della mediazione interculturale dovrebbe essere proprio quello di favorire il superamento di queste situazioni di *impasse*, facilitando l'instaurarsi di relazioni positive con i gruppi e le minoranze di origine immigrata.

La capacità di alcuni servizi da noi analizzati di ripensarsi e ridefinirsi in rapporto all'utenza immigrata, mostra senza dubbio come la mediazione possa rappresentare qualcosa in più di una risposta di tipo emergenziale a problemi d'incomprensione linguistica, andando appunto nella direzione di un'attività di facilitazione delle relazioni interculturali. Alla mediazione *on demand*, si contrappone un approccio che va al di là del momento di interazione diretta con l'operatore italiano, per occuparsi soprattutto del prima e del dopo della relazione tra istituzione e utente straniero. È questo il caso appunto della mediazione come *accompagnamento e facilitazione*, diretta da un lato a introdurre e familiarizzare l'utente al servizio e, dall'altro, a "curare" il rapporto una volta instaurato, in modo da evitare le possibili incomprensioni derivanti dall'isolamento di fronte ad istituzioni che si conoscono e si comprendono poco.

Ciò non toglie che, a seconda dei casi, anche il semplice supporto linguistico-culturale, più vicino all'interpretariato, possa rivelarsi di estrema utilità nei servizi, soprattutto quando l'obiettivo dell'interazione è strettamente funzionale allo scopo di accedere a informazioni specifiche, come può essere ad esempio il caso di uno sportello anagrafico.

Quindi, la funzione della mediazione non è necessariamente prerogativa della sola figura del mediatore interculturale, dato che anche l'interprete-traduttore opera da "ponte tra culture", consentendo la comunicazione tra individui con bagagli linguistico-culturali talora anche molto differenti.

Tuttavia, possiamo anche chiederci se non sia il caso di andare al di là dei limiti un po' angusti della mediazione interculturale, aprendo i servizi all'inserimento di operatori stranieri a tutto tondo, con competenza cioè a trattare con tutti

i cittadini, siano questi italiani o immigrati. Non dimentichiamo che ciò già avviene nel caso degli infermieri, data la cronica carenza di queste figure professionali nel nostro Paese.

Mediazione interculturale a parte, la presenza di operatori stranieri e la loro interazione quotidiana con colleghi ed utenti italiani, potrebbe rivelarsi uno strumento importante per aiutare i servizi ad orientarsi e ad operare in un contesto sempre più multiculturale.

BIBLIOGRAFIA

- M. A. Bernardotti e G. Mottura, *Il gioco delle tre case. Immigrazione e politiche abitative a Bologna dal 1990 al 1999*, Torino, L'Harmattan-Italia, 1999.
- T. Caponio (2003), *Politiche locali per gli immigrati e innovazione istituzionale. Il caso dell'Isi a Bologna*, in *Polis*, n. 2 anno XVII, pp. 257-282.
- F. Campomori, *Come integrare l'immigrato? Modelli di intervento a Prato, Vicenza e Caserta*, in T. Caponio e A. Colombo, *Stranieri in Italia. Migrazioni globali, integrazioni locali*, Bologna, Il Mulino, 2005.
- Ocde (a cura di), *Immigrants, Integration and Cities. Exploring the Links*, Parigi, Ocde, 1998.
- Ethnobarometer (a cura di), *Migrant Integration in European Cities – Second Report*, Ethnobarometer, Roma, 2003.
- S. Morel, *Ecole territoriales et identités. Les politiques publiques françaises à l'épreuve de l'ethnicité*, Paris, L'Harmattan, 2002.
- M. A. Bernardotti e M. Michielli, a cura di, *L'Istituzione dei Servizi per l'Immigrazione alla fine del suo mandato*, "Newsletter Osservatorio" n. 8, 1999.
- M. A. Bernardotti, *L'Istituzione dei Servizi per l'Immigrazione di Bologna. Valutazione di un'esperienza*, in "Afriche e Orienti" n. 3, 2000, pp. 62-72.
- A. Belpiede, *La professione di mediatore culturale in ambito sociale*, in "Prospettive sociali e sanitarie" n. 2, 1999.
- Centro Interculturale delle Donne Alma Mater, *La professione di mediatrice/mediatore culturale*, Alma Mater, marzo 1999.
- T. Caponio, *I comuni italiani e l'immigrazione. I risultati della prima rilevazione nazionale condotta dall'Anci sulle politiche per gli immigrati dei comuni italiani*, 2004, www.cespi.it.
- Cisp e Unimed, *Indagine sulla mediazione culturale in Italia. La ricerca e le normative regionali*, ricerca realizzata con il contributo del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2002.
- Cnel-Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, *Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali*, Roma, 3 aprile 2000.
- B. Murer, *La mediazione culturale in emigrazione*, Milano, Comune di Milano-Ufficio Stranieri, 2001.
- M. Andolfi, *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Milano, Angeli, 2003.
- G. Favaro, *Parole a più voci*, Milano, Angeli, 2001.

Appendice

Classificazione per Zona della provincia di Bologna, sulla base dei Piani di Zona

ai quali si riferiscono i progetti di intercultura

Aggiornamento al 31-12-2005

Nel corso del 2004 il Comune di Medicina è passato dalla Zona di Pianura Est a quella di Imola.

Nel corso del 2005 i Comuni di Anzola dell'Emilia e Calderara di Reno sono passati dalla Zona di Casalecchio di Reno a quella di Pianura Ovest.

Zona di Bologna: Comune di Bologna.

Zona di Pianura Est (15 Comuni): Malalbergo, capofila di progetto, Argelato, Baricella, Bentivoglio, Budrio, Castello d'Argile, Castel Maggiore, Castenaso, Galliera, Granarolo, Minerbio, Molinella, Pieve di Cento, San Giorgio di Piano, San Pietro in Casale, più Medicina, passato nel 2004 nella Zona di Imola.

Zona di Casalecchio di Reno (9 Comuni): Casalecchio di Reno, capofila di progetto, più gli 8 Comuni che compongono la Commissione Pari Opportunità Mosaico assieme alla Comunità Montana Valle del Samoggia: Bazzano, Castello di Serravalle, Crespellano, Monte S. Pietro, Monteveglio, Sasso Marconi, Savigno, Zola Predosa; inoltre, fino al 2004, Anzola dell'Emilia e Calderara di Reno (passati nella Zona di Pianura Ovest con i nuovi Piani di Zona 2005-2007).

Zona di Porretta Terme (13 Comuni): Monzuno, capofila di progetto, Camugnano, Castel d'Aiano, Castel di Casio, Castiglione dei Pepoli, Gaggio Montano, Granaglione, Grizzana Morandi, Marzabotto, Monzuno, San Benedetto Val di Sambro e Vergato, oltre a Lizzano in Belvedere, che però non ha partecipato al progetto.

Zona di San Lazzaro di Savena (6 Comuni): Pianoro, capofila di progetto, Loiano, Monghidoro, Monterezzio, Ozzano dell'Emilia e San Lazzaro di Savena.

Zona di Pianura Ovest (6 Comuni): S. Giovanni in Persiceto, capofila di progetto, Crevalcore, Sala Bolognese e Sant'Agata Bolognese; dal 2005 Anzola dell'Emilia e Calderara di Reno.

Zona di Imola (10 Comuni): Imola, capofila di progetto, Borgo Tossignano, Casal Fiumanese, Castel del Rio, Castelguelfo, Castel San Pietro Terme, Dozza, Fontanelice, Mordano e quindi dal 2004 Medicina.

Delibera di Giunta regionale dell'Emilia-Romagna n. 2212/2004

APPROVAZIONE DELLE QUALIFICHE PROFESSIONALI IN ATTUAZIONE DELL'ART. 32, COMMA 1, LETTERA C,
DELLA L.R. 30 GIUGNO 2003, N. 12 - 1° PROVVEDIMENTO

SCHEMA DESCRITTIVA DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE DI MEDIATORE INTERCULTURALE

MEDIATORE INTERCULTURALE

DESCRIZIONE SINTETICA

Il *Mediatore interculturale* è in grado di accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento, favorendo la rimozione delle barriere linguistico-culturali, la conoscenza e la valorizzazione delle culture d'appartenenza, nonché l'accesso a servizi pubblici e privati. Assiste le strutture di servizio nel processo di adeguamento delle prestazioni offerte all'utenza immigrata.

AREA PROFESSIONALE

Assistenza sociale, sanitaria, socio - sanitaria

PROFILI COLLEGATI – COLLEGABILI ALLA FIGURA

Sistema di riferimento	Denominazione
<i>Repertorio delle professioni ISFOL</i>	<i>Attività associative</i> Mediatore culturale

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Diagnosi bisogni e risorse dell'utente immigrato	<ul style="list-style-type: none"> - interpretare esigenze e bisogni dell'immigrato relativamente allo specifico percorso migratorio - identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta di migrante -scarsa padronanza linguistica, ecc. - riconoscere condizioni personali e professionali dell'immigrato quali risorse da valorizzare nei diversi contesti di riferimento - tradurre bisogni e risorse proprie dell'individuo in linee e proposizioni di accompagnamento ed assistenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Fenomeni e dinamiche dei processi migratori - Caratteristiche della presenza di immigrati nel territorio di riferimento - Lingua di provenienza parlata e scritta - Lingua italiana parlata e scritta
2. Orientamento relazione utente immigrato/servizi	<ul style="list-style-type: none"> - trasferire all'immigrato elementi conoscitivi della realtà sociale ed organizzativa di riferimento - esplicitare modelli e regole dei servizi di pubblica utilità pubblici e privati - rendere consapevole l'immigrato dei propri diritti e doveri rispetto al contesto sociale di riferimento - trasmettere all'operatore dei servizi elementi di conoscenza e di rappresentazione del problema e della realtà di cui l'immigrato è portatore 	<ul style="list-style-type: none"> - Modelli e strutture dei servizi di pubblica utilità in Italia e nel paese di origine degli immigrati: servizi socio-sanitari, educativo-scolastici, lavorativi, ecc. - Organizzazione e funzionamento dei servizi di pubblica utilità in Italia: procedure di accesso, linguaggio tecnico, operatori, ecc.
3. Intermediazione linguistica	<ul style="list-style-type: none"> - comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione in lingua straniera - decodificare e trasmettere all'utenza immigrata codici di comunicazione verbale e non espressi dall'operatore italiano - fornire elementi di comprensione delle modalità comunicative e di relazione delle diverse culture - individuare gli ostacoli che impediscono una efficace relazione comunicativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Norme e leggi regionali, nazionali e comunitarie su diritti e doveri dei cittadini immigrati - Tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui - Tecniche di interpretariato
4. Mediazione interculturale	<ul style="list-style-type: none"> - interpretare i codici culturali dei soggetti coinvolti nella relazione comunicativa - utente immigrato/operatore italiano/ immigrati- - facilitare lo scambio tra le diverse parti - utenza immigrata e servizi/istituzioni italiane ed immigrati- al fine di anticipare l'eventuale insorgere di incomprensioni - individuare ed incoraggiare occasioni di incontro e confronto tra culture diverse - sostenere il contesto organizzativo in processi di adeguamento dei servizi rivolti all'immigrato 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche e strumenti di base di gestione delle relazioni interculturali - Elementi di base di sociologia ed antropologia culturale - Principi fondamentali di pedagogia interculturale e psicologia dell'immigrazione

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. <i>Diagnosi bisogni e risorse dell'utente immigrato</i>	Le operazioni di diagnosi dei bisogni dell'utente immigrato	<ul style="list-style-type: none"> - raccolta sistematica di informazioni circa la natura dei bisogni espressi dall'immigrato - elaborazione di percorsi di accompagnamento ed introduzione al sistema italiano dei servizi 	Bisogni e risorse dell'immigrato circoscritte ed elaborate	Prova pratica in situazione
2. <i>Orientamento relazione utente immigrato/servizi</i>	Le operazioni di orientamento nella relazione utente/servizi	<ul style="list-style-type: none"> - erogazione di interventi formativi/informativi su servizi territoriali e relative procedure e regolamenti - assistenza all'operatore dei Servizi nella codifica della domanda espressa 	Informazioni sui servizi offerti e sulla domanda veicolate correttamente	
3. <i>Intermediazione linguistica</i>	Le operazioni di intermediazione linguistica	<ul style="list-style-type: none"> - traduzione linguistica nelle relazioni utente immigrato ed operatore italiano-immigrati - redazione in lingua straniera di materiali informativi, comunicati, avvisi, ecc. 	Colloqui verbali e materiali tradotti ed interpretati	
4. <i>Mediazione interculturale</i>	Le operazioni di mediazione interculturale	<ul style="list-style-type: none"> - erogazione di interventi formativi/informativi a sostegno dell'integrazione sociale - assistenza alla definizione di nuovi servizi o miglioramento dei servizi erogati in funzione di necessità specifiche dell'utenza immigrata 	Azioni/interventi di mediazione ed interculturalità realizzati	

A cura di: **Eugenio Gentile e Tiziana Caponio**

Grafica, Editing *a cura di Eugenio Gentile*

Stampa: *Centro Stampa della Provincia di Bologna*

Con la collaborazione di:

Laura Simonetti, Daniela Fanelli, Serena Vincenzi, Tiziana Bellini, Emanuela Damiano, Claudio Coslovi e Raffaele Lelleri.

Ringraziamenti:

Irene Ortolano, Rita Paradisi, Mirca Ognisanti, Horst Wiedemann, Giuseppe Muscas, Monica Graziani, Maura Cocchi, Marco Manieri, Maria Grazia Ciarlatani, Gianalberto Cavazza, Lucia Raimondi, Letizia Lambertini, Arezki Hamidi, Mohamed Louhi, Blagovesta Guetova, Shain Keshavarz, Leyla Dauki, Fatima Bouabid, Nillanthi Tennakon, Sabrina Ardizzoni, Monica Paolini, Gregorio Dimonopoli, Carlo Zingaretti, Susanna Rossini, Chinedu Nebedum e Raissa Stepchenko, Jora Mato e Aida Seferi, Roland Jace, Bouchaib Khaline.

Maria Giovanna Caccialupi, Giuliana Smaldone, Maria Lucia Colella, Vincenzo Tondolo, Claudio Natali, Maria Lena Bigoni, le scuole dove sono state effettuate le osservazioni e la coop. Agave per la disponibilità e i riferimenti.

COMUNE, PROVINCIA, PREFETTURA-U.T.G. DI BOLOGNA

OSSERVATORIO PROVINCIALE DELLE IMMIGRAZIONI

Via A.Finelli 9/A, 40126, Bologna
presso il Servizio Sicurezza Sociale e Sanità della Provincia di Bologna

Fax: 051 - 659.8620

Raffaele Lelleri: 051-659.8992 - E-mail: raffaele.elleri@provincia.bo.it

Eugenio Gentile: 051-659.8991 - E-mail: eugenio.gentile@provincia.bo.it

I materiali dell'Osservatorio sono su Internet al sito:
www.provincia.bologna.it/immigrazione
alla pagina Documenti