

La mediazione culturale al tempo della crisi.

Riflessioni sul servizio in provincia di Alessandria.

Paola Vigna

*Il numero di parole conosciute e usate
è direttamente proporzionale al grado di
sviluppo della democrazia e dell'uguaglianza
delle possibilità. Poche parole e poche idee,
poche possibilità e poca democrazia*
Gustavo Zagrebelsky, lezione tenuta alla

Biennale Democrazia di Torino, 2009¹

Se una buona conoscenza linguistica e culturale è un requisito indispensabile – anche se non certo l'unico – per accedere al pieno esercizio della cittadinanza da parte di tutti, risulta evidente quanto questo sia importante per la piena integrazione dei migranti. La lingua ha da sempre segnato il confine tra “noi” e gli “altri”, basti pensare alla ben nota distinzione, nell'antica Grecia, tra i “civilizzati” e i “barbari”, tutti coloro che semplicemente non parlavano greco. Anche se nell'attuale mondo globalizzato i contatti tra parlanti lingue diverse sono all'ordine del giorno e i confini tra “noi” e “loro” si fanno sempre più sfumati, resta un dato di fatto quanto lo straniero che non conosce bene la lingua si trovi in posizione di forte debolezza nel contesto sociale in cui vive. La mediazione interculturale si pone come primo obiettivo il superamento delle barriere linguistiche e culturali che limitano l'accesso ai servizi da parte dei migranti, ma dovrebbe spingersi ben oltre, favorendo un processo di scambio reciproco finalizzato all'acquisizione e alla condivisione da parte di tutti coloro che vivono un territorio, siano essi nativi o migranti, dei medesimi diritti e doveri, presupposti indispensabili alla realizzazione di una reale democrazia. In quest'ottica la mediazione interculturale dovrebbe configurarsi come una pratica di lavoro flessibile e aperta, diffusa tra gli operatori dei diversi servizi e non delegata a una singola figura professionale. Soltanto a queste

condizioni la società italiana potrà diventare realmente inclusiva e interculturale, capace di accogliere e rispettare le tante differenze – non solo legate all'origine etnica – di cui i cittadini sono portatori. Gli obiettivi descritti sopra, sono ben lontani dall'essere pienamente raggiunti, nonostante in tutto il Paese, e in particolare nella provincia di Alessandria, della quale ci occupiamo in questa sede, siano molti gli esempi di buone pratiche, dalle quali occorrerebbe partire per migliorare e riprogettare il dispositivo della mediazione interculturale. Il problema fondamentale è la mancanza di un riconoscimento unitario della professione a livello nazionale, con una conseguente frammentazione delle esperienze di lavoro e di formazione, come verrà evidenziato meglio di seguito. Purtroppo la crisi attuale e i tagli ai finanziamenti mettono a serio rischio anche solo il mantenimento dell'esistente, ma ciò non deve indurre ad abbandonare il campo, bensì deve spronare alla ricerca di soluzioni sempre più efficaci.

Nella riflessione che segue si cercherà di fare il punto sulla situazione a livello locale, citando dati e osservazioni nate dall'esperienza sul campo e dal confronto con i diversi attori via via coinvolti nella realizzazione del Servizio. Il punto di vista è quello di chi ha lavorato all'interno del Servizio, come coordinatrice, fin dal 2004. Il lavoro di mediazione si basa sulle relazioni interpersonali, sull'incontro e sullo scambio, per cui mi preme ringraziare qui alcune persone, che sono state e sono fondamentali: la prof.ssa Carla Nespolo, la prof.ssa Luciana Ziruolo, rispettivamente Presidente e Direttore dell'ISRAL, che hanno accolto il Servizio dopo la scioglimento del consorzio ICS e che, da vere resistenti, stanno ora combattendo affinché questa esperienza non debba morire; la Dott.ssa Rosmina Raiteri, che come responsabile del Servizio, ai tempi dell'ICS Consorzio, mi ha guidato e insegnato moltissimo; per ultimi i più importanti: tutti i mediatori interculturali, senza i quali semplicemente non esisterebbe il Servizio. Il lavoro e l'esperienza di ognuno di loro è fondamentale e costituisce un prezioso contributo per la società tutta.

Breve storia della mediazione interculturale in provincia di Alessandria.

I movimenti migratori degli ultimi decenni hanno avuto un forte impatto nella realtà socio-economica del nostro paese e della nostra provincia e hanno spinto la scuola, gli enti pubblici e i servizi ad attuare strategie

per favorire l'integrazione dei migranti. Sull'utilizzo dei termini "integrazione" o, in alternativa, "interazione" esiste un ampio dibattito sul quale non ci soffermeremo, limitandoci a ribadire che per integrazione qui si intende un processo di trasformazione e adattamento che coinvolge non solo il cittadino straniero, ma anche la società del paese ospitante, cercando di evitare sia la separazione propria del relativismo culturale, sia l'assimilazione. Nata da questo principio guida, la mediazione interculturale è un dispositivo basato sull'utilizzo di professionisti bilingui, formati attraverso corsi specifici, che operano per prevenire fraintendimenti e conflitti fra operatori dei servizi e utenti stranieri, per favorire percorsi di reale inserimento sociale e di cittadinanza attiva dei migranti. Ad oggi, a livello nazionale, le esperienze realizzate sono varie e numerose, così come gli studi e le ricerche, ma, nonostante la definizione di tre proposte di legge² e di linee guida presentate da attori istituzionali finalizzate al riconoscimento della professione³, la situazione rimane priva di un quadro normativo unitario. Ci limiteremo qui ad analizzare lo stato dell'arte a livello locale, in riferimento al contesto e in una prospettiva di possibile rinnovamento e miglioramento.

In provincia di Alessandria la mediazione interculturale ha una storia ormai decennale, infatti possiamo far risalire il suo inizio ufficiale allo svolgimento del primo corso per mediatori interculturali, nel 1999-2000⁴. Dopo alcuni anni di realizzazione delle attività di mediazione interculturale da parte di un'associazione⁵, nel 2004 l'Ente Provincia decise di affidarne la gestione a un consorzio pubblico di cui era socio, l'Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo⁶, tramite la stipula di una convenzione. Tale scelta, unica nel panorama nazionale, dove prevaleva e prevale l'assegnazione dei fondi a enti del privato sociale mediante bandi basati essenzialmente sulla migliore offerta, risponde alla volontà di garantire trasparenza e qualità ed evidenzia un reale interesse da parte della Provincia rispetto al tema trattato.

Nel 2011, con lo scioglimento del consorzio ICS, il servizio viene recepito dall'ISRAL, che già da diversi anni affronta il tema delle migrazioni attraverso specifici progetti della Sezione didattica e con l'istituzione della "Biblioteca migrante". Inoltre l'ISRAL garantisce la continuità di quei principi di trasparenza e qualità su cui si è finora basato il servizio, essendo un consorzio pubblico di cui la Provincia di Alessandria è socia. Il sistema messo in atto finora, sebbene abbia avuto riscontri positivi nel suo complesso, presenta numerose criticità, come vedremo dall'esposizione successiva. Tali problematiche andranno affrontate, anche alla luce dei cambiamenti avve-

nuti in più di dieci anni nel tessuto sociale e nei servizi territoriali. Occorrerà mettere in campo le risorse della ricerca e della formazione, per giungere a una ridefinizione del ruolo della mediazione interculturale, con l'obiettivo di stabilire una strategia d'azione complessa, in grado di coinvolgere diverse professionalità e competenze attraverso una modalità di lavoro condivisa.

La definizione del mediatore interculturale che si fornisce in questa sede non è esauriente e definitiva, anche perché la definizione della professione, a livello nazionale, è ancora molto frammentaria e in divenire. Nemmeno sul termine si è arrivati a un accordo univoco, così possiamo trovare usati indifferentemente, sia nei testi di studio che nelle qualifiche, i termini mediazione interculturale, culturale, linguistico-culturale o linguistica. Per approfondire, si può far riferimento ai testi di Lorenzo Luatti, autore e ricercatore che da anni si occupa di mediazione interculturale⁷. I tentativi fatti alcuni anni fa dalla politica e dalle istituzioni per normare il dispositivo non hanno prodotto alcun effetto, la crisi sembra aver spostato definitivamente l'attenzione di tutti verso altri problemi e il dibattito sul modello di integrazione in Italia non è mai diventato pubblico, ma rimane un argomento per "addetti ai lavori". Questa situazione generale, in apparenza piuttosto scoraggiante, lascia però spazio a nuove iniziative di ricerca e sperimentazione, che partendo dall'esistente potrebbero portare all'elaborazione di un modello di mediazione interculturale più completo e condiviso.

Secondo la definizione finora utilizzata dal servizio ad Alessandria, il mediatore interculturale è "un nuovo operatore sociale che si pone come figura 'ponte' fra gli stranieri e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private. Favorisce la comunicazione tra soggetti di culture diverse, agevola l'accesso e l'uso dei servizi da parte degli immigrati".

Per l'iscrizione al Registro provinciale viene richiesta la qualifica regionale di mediatore interculturale, rilasciata dalla Regione Piemonte o da altre regioni italiane in seguito alla frequenza di un corso specifico della durata di 600 ore circa. In Piemonte la formazione viene gestita dai Centri di formazione professionale e lo standard formativo è definito da una legge regionale⁸, che riserva l'accesso al corso ai cittadini stranieri. Non tutte le regioni hanno lo stesso standard formativo, né lo stesso vincolo legato alla cittadinanza non italiana, da alcuni anni poi anche le università attivano corsi di mediazione interculturale. Questo sarà uno dei nodi da risolvere in futuro.

Secondo una definizione di Graziella Favaro⁹, accolta dal servizio,

nei diversi servizi, l'intervento di mediazione si situa principalmente su tre piani: orientativo-informativo, linguistico-comunicativo, psico-sociale. Al livello orientativo-informativo il mediatore informa, traduce le informazioni, avvicina gli utenti al servizio. Contemporaneamente comunica agli operatori dei servizi specificità culturali, differenze e tratti propri delle comunità di origine. Sul piano linguistico-comunicativo, la mediazione ricopre un ruolo di traduzione, interpretariato, prevenzione e gestione di fraintendimenti e malintesi dovuti alle differenze culturali. A livello psico-sociale, viene assegnata al mediatore la funzione di stimolo per il cambiamento sociale e la riorganizzazione del servizio, che non solo diventa più accessibile e accogliente, ma si modifica anche in senso interculturale, riconoscendo le differenze e gli apporti culturali diversi.

Le attività di mediazione interculturale nei diversi ambiti si possono riassumere come segue. Nelle scuole il mediatore lavora per favorire l'accoglienza, collabora con gli insegnanti nella rilevazione della storia pregressa personale e scolastica dell'alunno neo arrivato, si pone come tramite per migliorare il rapporto tra la scuola e la famiglia, valorizza la lingua e la cultura di provenienza attraverso la realizzazione di percorsi interculturali.

In ambito socio-sanitario, le mediatrici e i mediatori svolgono la funzione di traduzione, informazione, orientamento e accompagnamento ai servizi del territorio, collaborano a iniziative di informazione e campagne di educazione sanitaria. Sostengono soprattutto le donne straniere durante la gravidanza e i primi anni di vita del bambino. Informano gli operatori dei servizi sul funzionamento della sanità nei paesi di provenienza e sulle specificità culturali in riferimento alla malattia e alla cura.

Presso gli sportelli informativi degli Enti locali, della Questura, della Prefettura e dei Centri per l'Impiego l'attività principale è quella di fornire informazioni, anche in lingua, circa la normativa italiana e le procedure inerenti le pratiche burocratiche per i cittadini stranieri, prevenire e gestire eventuali fraintendimenti o conflitti fra utenti stranieri e operatori italiani.

Il fenomeno migratorio nel contesto territoriale: alcuni dati significativi.

Il fenomeno migratorio nella nostra provincia è ormai un fatto strutturale, diffuso territorialmente e in costante crescita. In undici anni (dal 2000 al 2011) il numero di cittadini stranieri residenti in provincia è passato da 9.071 unità a 45.032, pari al 10,2 % della popolazione totale. L'incremento percentuale della popolazione straniera nell'ultimo anno è stato del 5,78%. Il numero dei cittadini stranieri residenti continua ad aumentare, sebbene negli ultimi anni il tasso di incremento sia decrescente. Il maggior contributo all'incremento demografico è dovuto ai flussi migratori, sia attraverso i flussi in ingresso, sia attraverso il maggior tasso di fertilità delle donne straniere rispetto alle italiane.

Come accade anche nel resto del Paese, le nazionalità di provenienza sono diverse e composite. Le nazionalità maggiormente presenti in provincia sono Romania, Albania e Marocco, seguite da Ecuador, Macedonia, Ucraina e Cina. Particolarmente interessanti sono i dati sulla composizione di genere e sui minori, che ci rimandano l'immagine di una immigrazione con una forte connotazione familiare e con requisiti di stabilità. Il numero di donne immigrate, rispetto ai maschi, è in lento ma costante aumento, infatti dal 41,93% del 1998 sono passate, dopo 13 anni, al 52,40% di tutta la popolazione immigrata. La composizione di genere degli immigrati varia molto a seconda delle nazioni di provenienza, in particolare Russia, Ucraina, Brasile e Cuba si caratterizzano per una immigrazione a grande maggioranza femminile (più del 70%). Questo è dovuto al tipo di occupazione prevalente delle donne provenienti da questi Paesi, impiegate soprattutto nel lavoro domestico e di cura.

I minori stranieri costituiscono il 24,3% di tutti gli stranieri residenti, al di sopra della media nazionale, che è del 22,7% e di quella piemontese, che è del 22,3%¹⁰.

Nelle scuole della provincia gli alunni stranieri rappresentano il 16,48% del totale, percentuale doppia rispetto a quella nazionale (7,9%) e anche maggiore di quella regionale (11,6%). Il grande numero di minori della cosiddetta "seconda generazione" (nati in Italia o arrivati molto piccoli a seguito dei genitori) pone alla scuola e ai servizi richieste e problemi molto diversi rispetto a quelli portati dai migranti di "prima generazione". L'86,4% di tutti i minori iscritti nelle scuole della provincia è nato in Italia. Secondo il rapporto nazionale sugli alunni con cittadinanza non ita-

liana, realizzato dall'ISMU¹¹ (Iniziativa e Studi sulla Multietnicità) insieme al MIUR, è necessario porre particolare attenzione agli studenti stranieri presenti nella scuola secondaria di primo e di secondo grado, i quali sono generalmente più a rischio di insuccesso o abbandono scolastico. In provincia sono rispettivamente il 17,9% nella secondaria di primo grado e l'11,69% nella secondaria di secondo grado. Anche in questo caso la percentuale è superiore a quella regionale e nazionale¹².

Infine, si citano alcuni dati come indicatori delle condizioni socio-culturali: nel 2009 un quarto dei residenti stranieri in provincia si trovava in Italia da almeno 10 anni; il 12,9% degli immigrati ha un diploma di laurea, conseguito all'estero o in Italia, il 37,3 % ha un diploma di scuola secondaria superiore, mentre solo l'8,7% non possiede nessun titolo di studio. La presenza massiccia di persone residenti nel paese da molto tempo e con una buona preparazione culturale fa sì che le richieste poste ai servizi siano via via più complesse. I nuovi arrivati trovano in genere sul territorio una rete forte di connazionali in grado di orientarli per tutte le necessità immediate, mentre chi risiede da tempo ha ormai superato la fase "emergenziale". A fronte dei dati sopra citati, la percentuale di stranieri occupati in lavori intellettuali non è che l'1,1%, mentre la maggior parte svolge lavori manuali, di cura o comunque a bassa qualificazione. Questo anche a motivo dell'estrema difficoltà di far riconoscere legalmente in Italia il titolo di studio conseguito all'estero. A causa della crisi in atto, stanno aumentando i disoccupati (15,2% nel 2009) e coloro che si trasferiscono all'estero¹³.

Dal punto di vista sociale questo può essere un dato preoccupante, che dovrebbe essere meglio analizzato in futuro. C'è il rischio, infatti, di assistere alla separazione forzata di famiglie (ad es. in certe situazioni un genitore può decidere di rimanere in Italia per lavoro, mentre gli altri membri tornano a vivere in patria, dove la vita costa meno, con tutte le problematiche del caso). Un altro problema che ci si deve preparare ad affrontare è quello del conflitto generazionale tra adolescenti nati e cresciuti qui, che hanno assimilato abitudini e modi di vita "occidentali" e famiglie ancora fortemente legate a tradizioni della propria patria.

Questo è, in sintesi, il quadro locale nel quale il servizio di mediazione interculturale ha agito finora, in base alle modalità che verranno descritte di seguito.

Il funzionamento del servizio provinciale di mediazione interculturale.

Scopo del servizio è quello di coordinare gli interventi dei mediatori interculturali presso gli enti e le associazioni della provincia di Alessandria che hanno rapporti con i migranti, in base a una convenzione stipulata dalla Provincia di Alessandria prima con l'ICS e poi, senza particolari cambiamenti, con l'ISRAL.

L'attività è definita in base ad alcune caratteristiche, desunte dalla convenzione: l'iscrizione dei mediatori interculturali in un Registro provinciale, la programmazione e la progettazione degli interventi, il cofinanziamento da parte degli enti e delle associazioni richiedenti, il monitoraggio e la valutazione degli interventi, la formazione permanente dei mediatori interculturali.

L'attribuzione degli incarichi viene fatta in base alla valutazione comparata del titolo di studio, di altri titoli formativi (tra i quali i corsi di specializzazione di secondo livello in mediazione) e delle esperienze professionali pregresse, oltre alle esigenze espresse esplicitamente dall'ente richiedente in riferimento al genere e in funzione della continuità degli interventi. L'erogazione dell'attività di mediazione interculturale è subordinata a un impegno attivo da parte degli enti fruitori, che devono elaborare un progetto di intervento e individuare al proprio interno un referente che collabori nelle fasi di avvio, monitoraggio e verifica. Il progetto di intervento contiene informazioni relative all'ente/ associazione richiedente (ad es., nel caso di una scuola il n. di alunni stranieri presenti), i bisogni di mediazione individuati dagli operatori, gli obiettivi e le attività che si intendono realizzare. Il mediatore incaricato può così accedere ad alcune informazioni fondamentali prima di iniziare il lavoro. L'intenzione dichiarata del servizio è quella di riservare al mediatore un ruolo attivo nella progettazione dell'intervento, ma questo è accaduto raramente, probabilmente a causa della posizione professionalmente "debole" del mediatore interculturale nei confronti degli altri operatori dei servizi. Questa organizzazione non esclude l'erogazione di interventi "a chiamata", che devono essere tuttavia limitati a situazioni di emergenza o comunque non prevedibili con largo anticipo. Attraverso queste modalità operative, si è scelto di promuovere una presenza stabile dei mediatori all'interno dei servizi, cercando di arginare gli usi impropri di questa figura professionale. Al fine di diffondere e condividere i principi ispiratori della mediazione in-

terculturale, sono stati elaborati un regolamento per i mediatori e linee guida per la progettazione degli interventi, redatti in base alla principale letteratura sull'argomento. Grande attenzione è stata sempre posta anche alla formazione continua e congiunta di mediatori e operatori, attraverso corsi a carattere interdisciplinare, laboratori e seminari. Presso l'ICS era stato istituito anche un gruppo di lavoro sulla mediazione interculturale, formato da esperti provenienti dal mondo della scuola e dei servizi, che, partendo dai dati e dalle rilevazioni in possesso del servizio, elaborava proposte operative per la formazione e per la riorganizzazione del Servizio.

L'ISRAL ha mantenuto l'impostazione generale del servizio, elaborata nel corso degli anni dall'ICS, ma il "passaggio" da un ente all'altro ha determinato una partenza in ritardo delle attività, con conseguente necessità di attivare immediatamente gli interventi presso i servizi, senza possibilità di ragionare a lungo sul pregresso, almeno nella fase iniziale. Una novità importante rispetto al passato è stata l'introduzione, da parte dell'ISRAL, del servizio "e- mediators", gestito dalla società Softplace. Si tratta di un sistema informatico in grado di connettere rapidamente, via web o telefono, l'operatore che necessita di assistenza con il mediatore più adatto alle esigenze linguistiche e culturali manifestate dall'utente straniero. Il servizio funziona 24 ore su 24 ed è stato attivato presso i punti di pronto soccorso dell'ASL AL (Casale Monferrato, Tortona, Acqui Terme, Novi Ligure e Ovada), dal momento che l'intervento "tradizionale" con il mediatore interculturale in presenza, richiedeva tempi troppo lunghi rispetto alle loro necessità. L'intenzione dell'ISRAL è quella di monitorare attentamente l'effettiva efficacia di questo nuovo servizio.

I dati del Servizio provinciale relativi al periodo novembre 2011 – maggio 2012.

Si citano di seguito alcuni dati quantitativi sul Servizio, relativi al periodo da novembre 2011 a maggio 2012. Questa scansione temporale, corrispondente all'incirca all'anno scolastico, è dovuta a esigenze di ordine burocratico legate allo stanziamento e alla rendicontazione del finanziamento.

La prima serie di tabelle riportate riguarda i mediatori interculturali iscritti al Registro Provinciale, come parametri significativi vengono utilizzati: la lingua madre, la nazionalità di provenienza, i titoli di studio e

professionali, l'età. La seconda serie di tabelle mette invece in evidenza i dati quantitativi relativi al Servizio svolto, analizzando le tipologie di enti e/o servizi presso i quali sono stati realizzati gli interventi, le lingue richieste, i mediatori interculturali impegnati.

Tabella 1: i mediatori interculturali iscritti al Registro Provinciale, suddivisi in base alla lingua madre anno 2011/2012.

| Mediatori in possesso della qualifica regionale | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| LINGUA | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
| ARABO | 12 | 5 | 17 |
| ALBANESE | 5 | 1 | 6 |
| RUMENO | 10 | | 10 |
| SPAGNOLO | 8 | | 8 |
| CINESE | 1 | | 1 |
| SERBO- CROATO – BOSNIACO | 1 | | 1 |
| FARSI E ALTRE LINGUE DELL'IRAN | | 1 | 1 |
| INDI E ALTRE L'INGUE DELL'INDIA | | 1 | 1 |
| RUSSO /UCRAINO | 3 | | 3 |
| MACEDONE | 1 | | 1 |
| TOTALE | 41 | 8 | 49 |

| Facilitatori non in possesso della qualifica regionale | | | |
|--|----------|-----------|----------|
| LINGUA | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
| CINESE | 2 | | 2 |
| POLACCO | 1 | | 1 |
| ALBANESE | 1 | | 1 |
| TOTALE | 4 | | 4 |

Come specificato in precedenza, il Servizio lavora con persone in possesso della qualifica regionale di mediatore interculturale, tuttavia in alcuni casi è stato necessario rivolgersi a personale in possesso di altri titoli. Questo è il motivo per cui le tabelle risultano suddivise tra chi è in possesso della qualifica regionale e chi no, pur avendo titoli di studio ed esperienze professionali affini.

Mediatori in possesso della qualifica regionale

| Nazionalità di provenienza | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Marocco | 10 | 4 | 14 |
| Romania | 10 | | 10 |
| Albania | 5 | 1 | 6 |
| Argentina | 2 | | 2 |
| Egitto | 1 | 1 | 2 |
| Palestina | 1 | | 1 |
| Cina | 1 | | 1 |
| Iran | | 1 | 1 |
| Bosnia | 1 | | 1 |
| Russia | 1 | | 1 |
| Cuba | 1 | | 1 |
| Spagna | 1 | | 1 |
| Messico | 1 | | 1 |
| Nicaragua | 1 | | 1 |
| Colombia | 1 | | 1 |
| Azerbaijan | 1 | | 1 |
| India | | 1 | 1 |
| Macedonia | 1 | | 1 |
| Ucraina | 1 | | 1 |
| Ecuador | 1 | | 1 |
| TOTALE | 41 | 8 | 49 |

Facilitatori non in possesso della qualifica regionale

| Nazionalità di provenienza | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
|----------------------------|----------|-----------|----------|
| Italia | 2 | | 2 |
| Polonia | 1 | | 1 |
| Albania | 1 | | 1 |
| TOTALE | 4 | | 4 |

Tabella 2: i mediatori interculturali iscritti al Registro Provinciale, suddivisi in base alla nazionalità di provenienza anno 2011/2012.

I mediatori interculturali iscritti al Registro sono 53, parlano 14 lingue (senza contare le lingue inglese e francese, conosciute, almeno a livello base, dalla maggior parte di loro) e provengono da 21 nazioni diverse. Pur non essendo evidenziato nella tabella, è importante ricordare che molti dei mediatori interculturali sono in possesso della cittadinanza italiana, acquisita per residenza o per matrimonio. La suddivisione tra le nazioni di provenienza rispecchia la composizione etnica dei migranti in provincia, con alcune significative eccezioni: la Cina risulta sottorappresentata, infatti si

ricorre all'utilizzo di mediatrici di origine italiana, mentre dai paesi del Centro e Sud America proviene una percentuale piuttosto alta di mediatori interculturali rispetto agli immigrati della stessa provenienza.

Per quanto riguarda la composizione di genere, sono in netta maggioranza le donne. Questo può essere legato alla predisposizione femminile verso i lavori in ambito sociale, ma sicuramente incide anche il fattore della forte precarietà di questo mestiere, che scoraggia gli uomini, generalmente alla ricerca di una fonte di guadagno più stabile e sicura.

Tabella 3: titoli di studio posseduti dai mediatori interculturali iscritti al registro anno 2011/2012.

Mediatori in possesso della qualifica regionale

| TITOLO DI STUDIO | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
|------------------|-----------|-----------|-----------|
| LAUREA | 25 | 5 | 30 |
| DIPLOMA | 16 | 3 | 19 |
| TOTALE | 41 | 8 | 49 |

Facilitatori non in possesso della qualifica regionale

| TITOLO DI STUDIO | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
|------------------|----------|-----------|----------|
| LAUREA | 3 | | 3 |
| DIPLOMA | 1 | | 1 |
| TOTALE | 4 | | 4 |

Tabella 4: qualifiche di specializzazione in mediazione interculturale (2° livello) suddivise per ambiti anno 2011/2012.

Mediatori in possesso della qualifica regionale

| TITOLO DI STUDIO | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
|------------------|-----------|-----------|-----------|
| LAUREA | 25 | 5 | 30 |
| DIPLOMA | 16 | 3 | 19 |
| TOTALE | 41 | 8 | 49 |

Facilitatori non in possesso della qualifica regionale

| TITOLO DI STUDIO | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
|------------------|----------|-----------|----------|
| LAUREA | 3 | | 3 |
| DIPLOMA | 1 | | 1 |
| TOTALE | 4 | | 4 |

Nelle tabelle precedenti si analizza il titolo di studio (diverso dalla Qualifica Regionale) posseduto dai mediatori interculturali e l'eventuale frequenza di corsi di specializzazione di 2° livello. Questi ultimi sono corsi organizzati dai Centri di formazione professionale della durata di 200-300 ore, rivolti esclusivamente a chi è già in possesso della qualifica di mediatore interculturale e hanno l'obiettivo di migliorare le conoscenze dei mediatori interculturali in riferimento ad ambiti specifici.

I 2/3 dei mediatori interculturali risulta in possesso di un diploma di laurea (perlopiù conseguito all'estero), tutti gli altri hanno il diploma di scuola superiore, che è un requisito minimo necessario per accedere al corso di Qualifica. Invece ad essere in possesso di una qualifica di 2° livello è ancora una minoranza, per quanto significativa.

Tabella 5: m. i. suddivisi per fasce di età anno 2011/2012.

| Mediatori in possesso della qualifica regionale | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|
| ETA' | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
| meno di 30 anni | 2 | | 2 |
| 30 - 34 anni | 2 | 1 | 3 |
| 35 - 39 anni | 8 | 1 | 9 |
| 40- 44 anni | 13 | 2 | 15 |
| 45 - 49 anni | 8 | | 8 |
| 50 - 54 anni | 2 | 1 | 3 |
| 55 - 59 anni | 2 | 3 | 5 |
| 60 - 64 anni | 2 | | 2 |
| 65 anni e oltre | 2 | | 2 |
| TOTALE | 41 | 8 | 49 |

| Facilitatori non in possesso della qualifica regionale | | | |
|--|----------|-----------|----------|
| ETA' | N. DONNE | N. UOMINI | TOTALE |
| 30 - 34 anni | 1 | | 1 |
| 35 - 39 anni | 1 | | 1 |
| 40- 44 anni | 1 | | 1 |
| 45 - 49 anni | 1 | | 1 |
| TOTALE | 4 | | 4 |

La maggior parte dei mediatori interculturali si colloca in una fascia di età tra i 35 e i 49 anni, mediamente più elevata rispetto ai migranti che svolgono altri tipi di attività. Questo è dovuto a diversi fattori: la mediazione interculturale non è quasi mai la prima occupazione, perché per accedere ai corsi di formazione viene richiesto il requisito dell'anzianità di soggiorno in Italia di almeno 2 anni, inoltre il fattore di genere influisce facendo sì che per molte donne migranti con figli la ricerca di un'occupazione sia possibile solo quando i figli sono abbastanza cresciuti da essere indipendenti.

Tabella 6: i progetti realizzati nel 2011/2012, suddivisi per tipologia di servizio.

| ENTI | N. |
|----------------------------|-----------|
| SERVIZI EDUCATIVI | 39 |
| ASSOCIAZIONI | 2 |
| QUESTURA | 1 |
| PREFETTURA | 1 |
| SERVIZI SOCIALI | 2 |
| COMUNI | 4 |
| CENTRO PER L'IMPIEGO PROV. | 1 |
| SERVIZI SANITARI | 22 |
| TOT | 72 |

Nel periodo da novembre 2011 a maggio 2012 sono stati realizzati 72 progetti, presso altrettanti enti e associazioni sparsi su tutto il territorio provinciale. La maggior parte degli interventi è avvenuto nelle scuole di ogni ordine e grado, seguono i servizi sanitari, i servizi sociali, gli sportelli informativi degli enti locali, della Prefettura e della Questura, le associazioni del privato sociale. I mediatori interculturali impiegati sono stati 37, la maggior parte dei quali di lingua araba, albanese e romena.

Se si confrontano i dati relativi agli anni precedenti, si nota come sia andato crescendo il numero di servizi richiedenti: erano 46 nel 2004/2005, 54 nel 2006/2007, 58 nel 2009/2010. Mentre, analizzando le tipologie di servizi, la situazione è rimasta sostanzialmente stabile, con una netta predominanza dei servizi educativi. L'unica variazione significativa è l'aumento delle richieste in ambito sanitario. Fino all'anno precedente, i servizi sani-

tari che richiedevano la mediazione interculturale erano 8 ogni anno: i consultori ASL AL dei 7 centri-zona (Alessandria, Acqui T., Casale M., Novi L., Ovada, Tortona, Valenza) e l'Azienda Ospedaliera. Nel 2011/2012 la richiesta è cresciuta in modo esponenziale, fino ad arrivare a 22 servizi.

Tabella 7: numero di ore di mediazione interculturale suddivise per lingue assegnate 2011/2012.

| LINGUA | N. ORE |
|----------------------------|--------------|
| 1 ARABO | 2.467 |
| 2 RUMENO – MOLDAVO | 613 |
| 3 ALBANESE | 403 |
| 4 CINESE | 323 |
| SERBO – CROATO E LINGUE EX | |
| 5 IUGOSLAVIA | 177 |
| 6 SPAGNOLO | 139 |
| 7 RUSSO – UCRAINO | 93 |
| 8 LINGUE DELL'INDIA | 56 |
| 9 INGLESE | 15 |
| 10 POLACCO | 12 |
| SWAILI E ALTRE LINGUE | |
| 11 AFRICANE | 4 |
| 12 MACEDONE | 4 |
| tot | 4.306 |

Nel corso degli anni il numero totale di ore svolte dal Servizio è cresciuto, passando dalle 2.944 del 2004/2005 alle 4.306 del 2011/2012. La richiesta da parte dei servizi, come si vedrà analizzando i dati sulla valutazione dei progetti, sarebbe stata molto più alta, ma le risorse limitate non hanno permesso di assecondarla.

Più della metà del totale delle ore sono di lingua araba, seguita dal rumeno, dall'albanese e dal cinese. Questo dato è rimasto sostanzialmente stabile negli anni. Siccome i cittadini maghrebini residenti in provincia non superano numericamente i rumeni e gli albanesi, è evidente come la comunità araba sia vissuta, o perlomeno percepita, dagli operatori dei servizi come problematica e bisognosa di interventi specifici, nonostante si tratti di una comunità che risiede sul territorio ormai da tempo.

Tabella 8: numero di mediatori interculturali impegnati nel Servizio, suddivisi in base alla lingua madre 2011/ 2012.

| Mediatori (con qualifica Reg.)/ lingua | |
|--|-----------|
| ARABO | 13 |
| RUMENO | 8 |
| ALBANESE | 5 |
| CINESE | 1 |
| SPAGNOLO | 4 |
| SERBO - CROATO | 1 |
| INDIANO | 1 |
| RUSSO | 1 |
| UCRAINO | 1 |
| MACEDONE | 1 |
| SWAILI E ALTRE LINGUE | |
| AFRICANE | 1 |
| Tot mediatori | 37 |
| Facilitatori (senza qualifica Reg.)/ lingua | |
| POLACCO | 1 |
| CINESE | 2 |
| tot facilitatori | 3 |

In tutto i mediatori interculturali che hanno svolto incarichi nell'ambito del servizio sono stati 39, su 53 iscritti al Registro. Il numero di mediatori interculturali che ha lavorato è aumentata rispetto agli anni precedenti (erano 28 nel 2004/2005), molti però hanno svolto solo incarichi di breve durata (alcuni di sole 20 ore). Purtroppo bisogna constatare che il numero di mediatori interculturali formati negli anni sul territorio e iscritti al Registro provinciale è eccessivo rispetto alle risorse disponibili, una situazione che si protrae da anni.

La formazione e la supervisione.

Il lavoro di mediazione pone spesso i mediatori interculturali di fronte a situazioni difficili da gestire, soprattutto per quanto riguarda il mantenimento della giusta distanza emotiva. Si tratta di un problema che, come ben noto, è condiviso da tutti i professionisti del sociale. A ciò si aggiunga il fatto che in materia di immigrazione le leggi sono spesso suscettibili di cambiamenti ed è necessario per chi lavora in questo campo essere sempre aggiornato. Inoltre i casi più complessi richiedono quasi sempre un lavoro di raccordo tra i diversi servizi del territorio (scuole, servizi sociali, sportelli, ecc.) e quindi una buona conoscenza del funzionamento di tali servizi. È stato quindi chiaro fin da subito come fosse fondamentale organizzare specifici incontri di aggiornamento, formazione e supervisione. L'ICS prima e poi l'ISRAL hanno dato molta importanza a queste azioni.

Per quanto riguarda la formazione, l'ISRAL ha organizzato nel 2012 i seguenti incontri, che sono stati partecipati da un elevato numero di mediatori interculturali e da alcuni operatori dei servizi:

7 giugno 2012 "L'accordo di integrazione. Quali cambiamenti per i cittadini stranieri?", relatrice la Dott.ssa Enrica Montagna della Prefettura di Alessandria;

14 giugno "Mediazione interculturale e tutela dei minori", relatrice la Dott.ssa Giulia Ferro, assistente sociale presso l'Ospedale infantile Regina Margherita – Sant'Anna di Torino.

L'ISRAL ha inoltre partecipato alla progettazione e all'organizzazione, in seno al Consiglio territoriale per l'Immigrazione, della giornata di studi sulla mediazione interculturale dal titolo "La mediazione interculturale tra continuità e mutamento" svoltasi il 25 maggio 2012 che ha visto, tra gli interventi di esperti a livello nazionale e locale, anche la relazione della Prof.ssa Luciana Ziruolo in qualità di responsabile del Servizio di mediazione interculturale.

Le azioni di supervisione, invece, sono state gestite, come già accadeva da alcuni anni, in collaborazione con la Provincia di Alessandria attraverso il metodo della "Clinica della concertazione"¹⁴. Il modello metodologico, messo a punto dal dott. Jean Marie Lemaire dell'Institut Liegeois de Thérapie Familiale, si riferisce all'apprendimento esperienziale, fondato sulla

partecipazione di tutti i presenti alla costruzione di un sapere delle pratiche in servizio con l'apporto di vita vissuta. I concetti e le pratiche-chiave vengono trattati mediante l'impiego di metodologie didattiche interattive. Gli incontri partono sempre dalla narrazione di un caso reale descritto da uno dei partecipanti e, al fine di comprenderne meglio le dinamiche, viene utilizzata la tecnica del sociogenogramma, che rende graficamente rappresentabili i legami tra persone, professionisti e non, coinvolti nella vicenda. Da gennaio a giugno 2012 i mediatori interculturali, insieme ad alcuni operatori dei servizi, hanno partecipato a cinque incontri alla presenza del dott. Lemaire.

La valutazione dei progetti realizzati nell'ambito del Servizio 2011/2012.

La valutazione è stata effettuata, al termine del Servizio, attraverso la somministrazione di questionari ai referenti degli enti presso i quali sono stati realizzati i progetti e ai mediatori interculturali che hanno lavorato. Ai referenti degli enti è stata chiesta una valutazione generale dell'intervento e una valutazione sui singoli mediatori interculturali. Sono stati raccolti e tabulati 48 questionari compilati dai referenti dei servizi e 96 questionari compilati dai mediatori interculturali (alcuni mediatori hanno compilato più di un questionario a testa, essendo intervenuti in diversi progetti).

Di seguito si riportano le elaborazioni delle risposte ad alcune domande, ritenute particolarmente significative, con una comparazione tra le risposte dei referenti e quelle dei mediatori interculturali.

Sul sito www.isral.it sono pubblicati i questionari e i dati completi relativi alle risposte ottenute. Si ringrazia il professor Giuseppe Rinaldi per il prezioso contributo nell'elaborazione dei dati.

"Come valuta complessivamente la riuscita del progetto?"

- risponde "molto riuscito" il 18,8% dei referenti e il 28,1% dei mediatori interculturali.

- risponde "riuscito" il 52,1% dei referenti e il 27,1% dei mediatori interculturali.

- risponde "abbastanza riuscito" il 25,0% dei referenti e il 38,5% dei mediatori interculturali.

- risponde "poco riuscito" il 4,3% dei referenti e il 5,2% dei mediatori interculturali.
- risponde "per niente riuscito" lo 0% dei referenti e l'1% dei mediatori interculturali.

"Secondo lei, gli obiettivi del progetto sono stati raggiunti?"

- risponde "sì, pressoché completamente" il 20,8% dei referenti e il 24,0% dei mediatori interculturali.
- risponde "sì, in gran parte" il 45,8% dei referenti e il 43,8% dei mediatori interculturali.
- risponde "sì, in parte" il 31,3% dei referenti e il 31,3% dei mediatori interculturali.
- risponde "no, non sono stati raggiunti" l'1% dei referenti e l'1% dei mediatori interculturali.

"Come valuta complessivamente il servizio fornito dal Servizio Provinciale di Mediazione Interculturale?"

- risponde "molto efficace" il 19,1% dei referenti e il 41,7% dei mediatori interculturali.
- risponde "efficace" il 59,6% dei referenti e il 2% dei mediatori interculturali.
- risponde "abbastanza efficace" il 17,0% dei referenti e il 26,0% dei mediatori interculturali.
- risponde "poco efficace" il 4,3% dei referenti e l'1% dei mediatori interculturali.
- risponde "per niente efficace" lo 0% dei referenti e l'1% dei mediatori interculturali.

"Ritiene utile di attivare un analogo servizio in futuro?" (la domanda è stata posta solo ai referenti)

- risponde "sì, è indispensabile" il 60,4% dei referenti
- risponde "sì, ma dipenderà dalle esigenze future" il 22,9% dei referenti
- risponde "sì, ma dipenderà dalle future risorse economiche" il 10,4% dei referenti
- risponde "no, probabilmente" il 6,3% dei referenti

I risultati esposti sopra sono chiaramente positivi e non lasciano dubbi sull'importanza e l'efficacia del Servizio. Dai dati che si citano di seguito, invece, emerge una definizione delle principali criticità.

Contributo dei mediatori interculturali alla progettazione/ riprogettazione dell'intervento.

- risponde "per niente" il 29,2% dei referenti e il 38,5% dei mediatori interculturali
- risponde "sì, abbastanza" il 39,6% dei referenti e il 44,8% dei mediatori interculturali
- risponde "sì, molto" il 31,3% dei referenti e il 16,7% dei mediatori interculturali

La percentuale di mediatori interculturali che non contribuisce affatto alla progettazione/riprogettazione dell'intervento è troppo alta, inoltre il 14,6% dei mediatori interculturali dichiara di non aver mai realizzato neppure un incontro di programmazione con il referente del progetto.

"Quali problemi e ostacoli ha incontrato nel corso della realizzazione del progetto?"

La risposta a questa domanda prevedeva una serie di variabili, ma si riportano solo quelle che hanno avuto una percentuale significativa.

- carenza di ore di mediazione:
 - risponde "abbastanza" il 43,8% dei referenti e il 26,6% dei mediatori interculturali
 - risponde "molto" l'8,3% dei referenti e il 31,9% dei mediatori interculturali
- carenza di risorse materiali (sussidi, attrezzature, strutture):
 - risponde "abbastanza" il 25,0% dei referenti e il 14,1% dei mediatori interculturali
 - risponde "molto" il 4,2% dei referenti e il 3,3% dei mediatori interculturali

La sottolineatura delle carenze, legate soprattutto alla mancanza di adeguate risorse finanziarie si commenta da sola, tuttavia c'è il rischio che la forte tensione su questi argomenti determinata dalla situazione contingente allontani l'attenzione da altre problematiche, che magari richiederebbero una maggiore capacità di autocritica.

Attività svolte dai mediatori interculturali nei Servizi educativi

Rispetto alle specifiche domande poste ai mediatori interculturali sulle attività effettivamente svolte nei servizi educativi, due erano volte ad indagare alcuni comportamenti, emersi in passato come forti criticità: si tratta delle attività svolte dai mediatori fuori dalla classe con i soli alunni stranieri e dell'attività nei confronti delle famiglie. Entrambi i dati sono importanti per valutare il corretto utilizzo del dispositivo della mediazione all'interno dei servizi educativi.

- Intervento nei confronti di alunni stranieri fuori dalla classe: risponde "spesso" il 61,2% dei mediatori interculturali
- Intervento nei confronti dei genitori stranieri insieme agli insegnanti: risponde "mai" il 47,7% dei mediatori interculturali

È evidente che lo scopo di un intervento di mediazione interculturale nella scuola deve favorire l'integrazione degli alunni stranieri nel gruppo classe ed è ovvio che ciò non può avvenire se gli alunni stranieri vengono allontanati spesso dai compagni. A queste funzioni del mediatore interculturale che si ritengono scorrette si è cercato di porre rimedio da anni, attraverso attività di formazione e informazione mirate, eppure, come emerge dai dati, esse persistono nella pratica quotidiana. In parte ciò è dovuto alla difficile situazione della scuola in Italia che, sottoposta a tagli selvaggi, spesso non può più permettersi compresenze di insegnanti o l'utilizzo di insegnanti facilitatori per attività di supporto degli alunni stranieri. Per questi motivi, ma anche per carenze nella formazione dei docenti, si tende a delegare la gestione degli alunni stranieri ai mediatori interculturali, anche attraverso forme di separazione, e a utilizzare il mediatore soprattutto con gli alunni, a scapito dell'attività di informazione e raccordo con le famiglie. Per parte loro i mediatori interculturali sono in una posizione molto debole dal punto di vista contrattuale e professionale, questo li spinge quindi ad assecondare richieste non del tutto corrette da parte degli insegnanti.

Suggerimenti per migliorare il Servizio.

Sia i referenti che i mediatori interculturali sottolineano l'importanza

di garantire la continuità del Servizio. Continuità che dovrebbe avvenire attraverso un lavoro costante del Servizio senza interruzioni che ora si protraggono anche per diversi mesi all'anno. I referenti sottolineano anche l'importanza della continuità nell'assegnazione degli stessi mediatori interculturali ai servizi che hanno negli anni apprezzato il loro lavoro e con i quali sia gli operatori che gli utenti hanno stabilito un rapporto di fiducia. Un'altra priorità emersa è quella dell'aggiornamento e della formazione specifica, possibilmente attraverso incontri condivisi tra operatori e mediatori interculturali.

Criticità riscontrate e possibili percorsi di rinnovamento

Si constata una generale soddisfazione per l'andamento del Servizio e per il lavoro svolto dai mediatori interculturali, tuttavia vi sono alcune problematiche, che l'ISRAL intende affrontare gradualmente, per migliorare e ampliare il servizio. Dall'istituzione del Servizio, nel 2004, la situazione è molto cambiata, per via della crisi economica, ma anche per la maggiore consapevolezza rispetto ai fenomeni migratori acquisita dagli operatori e dagli stessi migranti, alcuni dei quali risiedono in Italia ormai da molti anni. La domanda di mediazione è quindi mutata e richiede risposte più "specializzate" e diversificate. Se da un lato, quindi, la conoscenza rispetto alle problematiche legate all'immigrazione è cresciuta, anche grazie al lavoro dei mediatori interculturali, permangono alcune forti criticità che occorre affrontare e cercare di risolvere al meglio.

Il nodo fondamentale riguarda gli usi impropri del mediatore interculturale e le aspettative esagerate nei confronti di questa figura, unite a un eccesso di delega da parte dei servizi, i quali trovano talvolta estremamente comodo affidare in blocco il "problema" degli utenti stranieri a questa nuova figura professionale, ancora troppo debole per opporsi.

La scuola, che si ritiene luogo fondamentale in cui esercitare al meglio l'attività di mediazione interculturale in tutte le sue forme, è forse anche quello dal quale emergono le maggiori criticità: si hanno numerose segnalazioni di richieste improprie da parte dei docenti ai mediatori interculturali in riferimento all'insegnamento dell'italiano L2 (lingua seconda) e, a volte, anche vere e proprie forme di separazione degli alunni stranieri dagli

altri. Ricordiamo che i mediatori interculturali non possono insegnare l'italiano, semplicemente perché non sono preparati a farlo e il rischio che si corre in questi casi è di dare agli alunni stranieri un insegnamento "di serie b", che può compromettere seriamente i loro risultati scolastici. Il ruolo dei mediatori interculturali, invece, deve essere sempre in affiancamento agli insegnanti e diventa preziosissimo nel momento della prima accoglienza, nella rilevazione delle conoscenze pregresse degli alunni che arrivano in Italia già scolarizzati, nel coinvolgimento delle famiglie, nel lavoro di valorizzazione del plurilinguismo nella scuola italiana. Naturalmente i problemi sono accentuati dalla situazione in cui versa attualmente la scuola italiana, dove la scarsità di risorse, l'eliminazione delle compresenze, la riduzione del personale, fanno sì che il mediatore venga utilizzato per "tamponare" situazioni difficili quando non addirittura in sostituzione dell'insegnante di sostegno.

Nei servizi socio-sanitari, la preparazione ricevuta dai mediatori interculturali risulta talvolta carente, soprattutto nella gestione di casi complessi e multiproblematici, come, ad es., utenti di un servizio sanitario con problematiche sociali o segni di maltrattamenti, casi di minori inseriti in nuclei familiari disagiati, minori con sospette problematiche di "violenza assistita".

Una revisione delle modalità di formazione, di selezione e di impiego dei mediatori interculturali è sicuramente auspicabile, anche considerando che ormai sono sempre di più i mediatori (stranieri o italiani) formati anche attraverso corsi di laurea o master erogati dalle università. A titolo esemplificativo si può citare la questione della traduzione. La tecnica del tradurre viene trascurata nella formazione professionale, che si rivolge a persone di origine straniera, dimenticando che anche per chi conosce bene due lingue non si tratta affatto di un'azione naturale, soprattutto quando ci si trova a dover tradurre testi specifici, ad es. nel campo medico o legale. Al contrario, nei corsi universitari, che spesso dipendono dalle facoltà di lingue, viene posto l'accento sulla traduzione linguistica, ma si rischia talvolta di sottovalutare l'aspetto socio-antropologico della pratica di mediazione e la conoscenza del funzionamento dei servizi. Le specificità e le competenze dei professionisti formati attraverso i diversi percorsi possibili (università o formazione professionale) devono essere definite chiaramente per evitare problemi in futuro. Ciò può avvenire solo avviando un dialogo serio tra gli attori della formazione professionale e quelli della formazione universitaria. Spetterà poi alle autorità competenti descrivere le mansioni e i livelli retributivi delle diverse figure professionali, che do-

vanno essere complementari e non in competizione tra loro.

La situazione contrattuale del mediatore interculturale, che lavora con contratti di collaborazione occasionale o a progetto, spesso con incarichi molto esigui, è un problema non solo per i lavoratori stessi, ma anche per il Servizio e gli enti che ne fanno uso, infatti la precarietà incide molto negativamente sulla motivazione al miglioramento e alla formazione.

Alle problematiche sopra esposte si può aggiungere una sostanziale incapacità da parte degli operatori dei servizi ad attivare un proficuo lavoro di rete con diverse figure professionali, dovuto all'abitudine di lavorare in modo autoreferenziale e, spesso, alla scarsissima flessibilità degli enti, soprattutto se di natura pubblica.

In base all'analisi della situazione sopra descritta, risulta evidente la necessità di una seria riqualificazione e ridefinizione di diversi profili professionali, a partire dalle reali necessità degli operatori e degli utenti stranieri. Le soluzioni devono essere cercate e realizzate attraverso un lavoro di rete condiviso tra tutti gli attori: le istituzioni, i mediatori interculturali, i servizi del territorio e naturalmente l'ISRAL.

È necessario innanzi tutto individuare e specificare meglio i bisogni reali dei servizi, quindi il tipo di lavoro che devono svolgere i mediatori, diversificando i ruoli (ad es: chi lavora presso gli sportelli svolge un tipo di lavoro molto diverso da che interviene nelle scuole o nella sanità). Per far questo bisognerebbe partire dalla ricerca sul campo e dalla formazione congiunta di mediatori interculturali e operatori, anche organizzata in forma di ricerca-azione. In base ai risultati delle azioni di ricerca e formazione si può immaginare quindi la definizione di un Servizio integrato, che offra l'intervento di diverse figure professionali specializzate, anche organizzate "in équipe" per seguire i casi più complessi. A questo punto il lavoro di mediazione sarebbe una pratica condivisa tra figure professionali diverse e non più affidato in toto al mediatore interculturale. Sarebbe auspicabile poi promuovere ulteriori corsi di formazione, in collaborazione con le università e i Centri di formazione professionale, organizzati su diversi livelli, dalla formazione di base alla formazione in servizio, mirati ad offrire risposte ai reali bisogni del territorio. Tutto questo percorso andrà fatto in modo graduale e con il supporto di formatori ed esperti anche esterni e i risultati potranno contribuire alla definizione della (o forse sarebbe più corretto dire delle) figure professionali che lavoreranno in futuro nel campo della mediazione interculturale.

NOTE

1. Cfr. http://www.biennaledemocrazia.it/pdf/lezione_zagrebelsky.pdf.
2. Proposta di legge del deputato Di Biagio "Delega al Governo per l'istituzione dell'Albo dei mediatori interculturali"(Camera dei Deputati, 10/02/2009, n. 2138). Proposta di legge presentata da una settantina di deputati, primo firmatario On. Touadi "Disciplina della professione di mediatore interculturale e delega al Governo in materia di ordinamento dei corsi di formazione per il suo esercizio" (Camera dei Deputati, 10/02/2009, n. 2185). Proposta di legge dell'on. Delia Murer "Disciplina della professione di mediatore interculturale" (Camera dei Deputati, n. 3525 del 03/06/2010).
3. Documento approvato dalla Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome, recante "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale" (doc. 09/030/CR/C9, 08/04/2009); "Mediazione e mediatori interculturali: proposte operative" elaborato dall'ONC-CNEL nell'ottobre 2009; "Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale", elaborate dal Gruppo di lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale presso il Ministero dell'Interno (dicembre 2009).
4. Il corso è stato realizzato dal CFPP Casa di Carità Arti e Mestieri, con sede ad Asti, accogliendo iscritti dalle province di Alessandria e Asti.
5. L'Associazione Tantetinte, istituita da mediatori interculturali formatisi durante il corso precedentemente citato. L'Associazione è stata sciolta dopo alcuni anni.
6. L'Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo (ICS) era un consorzio di Enti Locali che operava in due principali direzioni: realizzava progetti di cooperazione internazionale e organizzava sul territorio attività interculturali.
7. Lorenzo Luatti è ricercatore dei processi migratori e delle relazioni interculturali presso il Centro di Documentazione Città di Arezzo e la Ong UCODEP. Tra le sue pubblicazioni: *Mediatori atleti dell'incontro. Luoghi, modi e nodi della mediazione interculturale*, 2011; *Educare alla cittadinanza attiva*, 2009; *Il tempo dell'integrazione* con G. Favaro, 2008; *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, 2006; *L'intercultura dalla A alla Z*, con G. Favaro, Milano, Franco Angeli, 2004.
8. Determinazione n. 399 del 19/05/2000 "Nuove denominazioni standard" della Direzione regionale formazione professionale-lavoro, Settore standard formativi, Regione Piemonte.
9. Graziella Favaro si occupa da vari anni dei temi connessi con l'apprendimento /insegnamento dell'italiano come seconda lingua, l'inserimento scolastico degli alunni immigrati e l'educazione interculturale. Tra i suoi testi: *A scuola nessuno è straniero*, Firenze, Giunti scuola, 2010; *Capirsi diversi. Idee e pratiche di mediazione Interculturale* con M. Fumagalli, Roma, Carocci 2004; *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*, Bologna, EMI, 2001; *Didattica interculturale*, con D. Demetrio, Milano, Franco Angeli, 2001; *Insegnare l'italiano agli alunni stranieri*, Firenze, La Nuova Italia 2001.
10. Dati tratti da *Aspetti socio-demografici dei cittadini stranieri residenti in provincia – anno 2011*, a cura di R. Camera, Prefettura UTG di Alessandria.
11. La Fondazione ISMU, è un ente scientifico autonomo e indipendente che promuove studi, ricerche e iniziative sulla società multietnica e multiculturale, con particolare riguardo al fenomeno delle migrazioni internazionali. www.ismu.org.
12. Dati tratti da *Alunni con cittadinanza non italiana. Verso l'adolescenza*. Rapporto nazionale A. s. 2010- 2011, ISMU-MIUR.
13. Tratto dall'intervento di E. Allasino, IRES Piemonte, in occasione del Percorso formativo per il progetto "Programmazione e organizzazione dei servizi per il reimpiego degli immigrati", svoltosi ad Alessandria il 28 e 29 febbraio 2012.
14. Per maggiori informazioni si può consultare il sito www.concertation.net.