

# PROGETTO INTERREGIONALE AREA UMANITARIA: OPERATORE/OPERATRICI DI PACE E MEDIATORI/MEDIATRICI INTERCULTURALI"

## Contestualizzazione del report finale

In questo momento storico, in Italia, la definizione delle nuove professioni del sociale attraversa una caotica transizione. I lavori di cura delle persone continuano a essere una componente aggiuntiva, sottopagata, del funzionamento sociale, per quanto, nella realtà, ne sono una componente vitale, senza la quale andrebbe in crisi totalmente la soglia di vivibilità. In questo contesto, aggravatosi, negli ultimi anni di profonda crisi del già carente welfare italiano, la moltiplicazione di nuovi profili formativi, innesca processi di ulteriore svalutazione delle nuove professioni e indebolisce il loro riconoscimento.

Negli ultimi tempi, le regioni hanno avviato un lavoro di ricerca e definizione dei nuovi profili professionali in campo sociale per rispondere a un'esigenza indiscutibile di definire dei profili riconoscibili e spendibili sul piano nazionale, oltre che rispondenti a bisogni sociali e di mercato del lavoro. Certo che se le Regioni si sono poste il problema e stanno lavorando per creare criteri più omogenei sul piano nazionale, non ci risulta che le Università, che hanno promosso nuovi indirizzi sociali, si stiano dando strumenti per costruire, in modo coordinato, curricula formativi che rispondano a criteri di omogeneità e spendibilità sul mercato del lavoro nazionale.

La ricerca interregionale gestita dal Centro studi difesa e pace su due aree professionali, il mediatore culturale e l'operatore di pace, ad oggi, rileva una situazione di moltiplicazione di denominazioni e profili formativi sulle due aree. Per ciò che concerne la ricerca sull'attuale legislazione regionale sul mediatore interculturale, le stesse denominazioni sono chiarificatrici della disomogeneità e frammentazione ad oggi esistente. Anche sull'area dell'operatore di pace, emergono più denominazioni (peace keeping, mediatore internazionale, mediatore dei conflitti religiosi, vedasi le proposte emerse a Napoli, ) e varietà di profili formativi a livello universitario e a livello di formazioni professionali regionali.

Le variabili sopra esposte mi portano ad esplicitare alcune considerazioni di fondo sul tema e le professioni della mediazione.

### Il bisogno di mediazione

Nell'approcciare il tema della mediazione, come professionista che da anni interviene e riflette sul tema, non posso non rilevare la delicatezza di questo momento storico di transizione.

Oggi in Italia, la mediazione in tutte le sue accezioni è di grande attualità, in diverse aree problematiche del vivere sociale: familiare, scolastica, sociale, penale, di strada, internazionale, culturale, tra popolazioni di diverse origine.

Nel nostro paese, come in tutto l'occidente, soprattutto nelle metropoli, al disfarsi delle antiche strutture sociali che aiutavano a legare, tessere, le relazioni sociali primarie, secondarie tra le persone, e che intervenivano nel momento del conflitto, si stanno sostituendo nuovi soggetti e forme d'intervento. Oggi nel momento delle rotture dei rapporti, a seconda della contrattualità sociale dei soggetti, intervengono diverse figure del sociale: l'assistente sociale, l'avvocato, il giudice, lo psicologo, e, in diverse aree della realtà della vita delle persone, si fa sempre più ricorso a processi e professioni della mediazione.

Si parla di mediazione quando l'intervento coinvolge pochi soggetti, si parla di negoziazione quando l'intervento coinvolge più gruppi di persone.

Professionisti della mediazione, da alcuni decenni sono emerse, sul terreno, queste nuove professioni: mediatori dei conflitti sociali, operatori di comunità( intesa come territorio), mediatori dei conflitti familiari, scolastici, penali, operatori di pace, mediatori dei conflitti interreligiosi, mediazione penale, mediatori culturali. Alcune di queste figure sono collocate in ambito di prevenzione o di riduzione degli effetti della conflittualità, altre invece intervengono in situazioni di conflittualità aggravate.

Ambiti d'intervento, fasce di popolazioni diverse, che richiedono anche competenze specifiche. Ma qual' è lo zoccolo di base della professione di mediatore?

Seppur in modi specifici, tutti questi professionisti intervengono là dove la comunicazione e la relazione tra le persone è rotta/ interrotta, o in difficoltà, là dove si aggravano i problemi del vivere quotidiano, ed emergono conflitti non risolvibili senza l'intervento di terzi.

Questi professionisti lavorano tutti per costruire spazi di mediazione, ovvero per facilitare comunicazione e legami sfilacciati o strappati. Non producono loro la mediazione, ma costruiscono quelle condizioni, perché si produca la mediazione, si ristabilisca una comunicazione tra i soggetti. Non si può parlare di mediazione senza il ruolo di terzo tra le parti in causa.

Produrre interventi di mediazione è prima di tutto costruire dei dispositivi(spazi, luoghi, équipes, dinamiche), perché la comunicazione possa circolare tra soggetti diversi, portatori di logiche, vissuti diversi, e spesso di poteri diversi. Perché questo processo avvenga è necessario che i mediatori mettano in atto una dinamica relazionale basata sull'empatia, sul decentramento emozionale e culturale, e sul riequilibrio dei rapporti di potere.

Secondo gli ambiti, le fasce di popolazione e la complessità degli interventi, le conoscenze richieste ai mediatori si diversificano, ma restano le competenze di base di tutte le professioni di mediazione: attitudine all'ascolto e alla relazione empatica, decentramento emozionale e culturale.

#### La formazione di queste professioni.

Non è sui libri o attraverso formazioni teoriche( deduttive) che si apprendono queste competenze, ma attraverso formazioni pratiche, in cui la persona si mette in gioco e apprende il decentramento emozionale e culturale e il ruolo di terzo. E' una formazione induttiva che crea lo zoccolo duro delle competenze.

Si può conoscere teoricamente i conflitti familiari, le loro dinamiche, i contesti specifici, ecc, ma è una formazione pratica che rende capaci di gestire.

Come ben evidenzia Fiorucci dell'Università di Roma 3 <sup>1</sup>, molti interrogativi si pongono su formazioni teoriche, che non mettono al centro l'allenamento alla pratica della mediazione. Mi auguro che sia le formazioni professionali regionali che quelle universitarie, maturino l'esigenza di ricentrare l'approccio formativo.

#### Diversità di profili professionali o livelli diversi di competenze di un profilo?

La ricerca ha evidenziato l'estrema frammentazione di profili nell'area della mediazione. Sembra che per ogni ambito, settore d'intervento si determini più profili. E quale relazione esiste tra offerta e domanda di mercato? Un tema non affrontato, ma serio; con eufemismo, si potrebbe rispondere che "la proporzione è assolutamente sproporzionata"

E' necessario moltiplicare i profili o non si tratta di livelli di competenze da acquisire rispetto a un profilo di riferimento? La ricerca interregionale, ha aperto finalmente questo tipo di quesiti di fondo. Inoltre quali interazioni strutturate sono ipotizzabili tra il sistema formativo universitario e quello regionale su queste nuove professioni? Nei fatti, i due sistemi si condizionano, e nella realtà le persone in formazione si muovono da un sistema all'altro<sup>2</sup>, l'interazione tra i due sistemi, consentirebbe il riconoscimento di crediti reciproci.

---

<sup>1</sup> "Livelli della formazione e percorsi formativi per i mediatori" Fiorucci

<sup>2</sup> Il movimento non avviene solo dalla formazione professionale all'Università, bensì nel doppio senso. Molti i giovani in cerca di occupazione, dopo aver conseguito corsi di laurea e master, si iscrivono a corsi di formazione professionali che li avvicinano alle realtà del territorio.

La definizione dei nuovi profili sulle professioni della mediazione non può non considerare la necessità di riconoscere l'esistente e il progresso: un numero considerevole di mediatori/trici in questi anni hanno acquisito percorsi formativi e competenze sul campo che vanno riconosciute.

### La formazione degli operatori sociali alla mediazione

I processi di mediazione non possono essere competenza di qualche esperto o professionista, attraversano la vita delle persone e tutti gli ambiti della società. La società nel suo insieme deve attrezzarsi, a tutti i livelli, se vuole ridurre tensioni e conflitti. Tutti gli ambiti della nostra società sono stati attraversati da processi di mediazione culturale più o meno intenzionali e competenti, come esempio tra i tanti, ricordo l'area del diritto sui minori, sulle famiglie immigrate, sull'inserimento scolastico, che hanno già avuto notevoli trasformazioni in questi anni. Seppur con processi tortuosi, troppo spesso lasciati all'iniziativa soggettiva dei singoli, istituzioni, agenzie sociali, hanno attuato processi di mediazione culturali. Sono stati processi riduttivi che non hanno, ad oggi, permesso una diffusione di saperi, di competenze. Ed è un grave limite. La scuola, per esempio, oggi si trova ancora impreparata ad affrontare adeguatamente i suoi compiti, dal momento che gli insegnanti, non ricevono la preparazione necessaria per mettere in atto una valida pedagogia interculturale e per relazionarsi in modo adeguato al mondo soggettivo culturale diverso degli allievi e delle famiglie, ( Fiorucci dell'università di Roma 3)<sup>3</sup>. Nelle università la formazione degli operatori "sociali" (in senso lato, insegnanti, giuristi, assistenti sociali, medici, psichiatri, ecc) non ha assunto la formazione alla mediazione interculturale, dei conflitti, come discipline di base e se lo ha fatto, per la gran parte, ha ancora un'approccio teorico, distante dai problemi pratici e dall'esperienza delle persone. Questo è un nodo problematico che attraversa il nostro sistema formativo nel suo complesso, sia a livello universitario che della formazione professionale.

Non si può pensare nei diversi ambiti dell'intervento sociale, servizi sociali, sanità, scuola, ecc, di produrre interventi di mediazione, senza una formazione degli operatori in servizio, la mediazione, infatti, è un processo che coinvolge l'interazione di più soggetti e l'organizzazione stessa del servizio. Come evidenziavo, costruire uno spazio di mediazione significa anzitutto costruire uno spazio perché la comunicazione possa circolare tra i soggetti diversi. In realtà il mediatore raramente agisce come singolo, l'intervento di mediazione è un processo collegiale che coinvolge più professionisti. E' un dispositivo d'intervento, e non solo una figura professionale

Per esempio, nel rapporto con la popolazione migrante, è fondamentale l'inserimento di figure professionali di mediatrici/tori, linguisti culturali professionalizzati di lingua madre, per riequilibrare lo squilibrio dei rapporti, delle conoscenze, della differenza linguistica, ma questa figura non va caricata di tutto il processo di mediazione che coinvolge più soggetti e la struttura; per questo è fondamentale la formazione interculturale continua degli operatori sociali, la supervisione formativa delle équipes di lavoro e la messa in atto di dispositivi d'intervento.

Riprendo in sintesi alcuni nodi emersi dalla presente ricerca, nodi che sarebbero da considerare nel mettere in atto politiche d'intervento in quest'area, ne evidenzio alcune:

1) come si diceva prima, esiste uno zoccolo base di competenze di base per tutte le professioni di mediazione, anche se le declinazioni sono diverse.

In ciascun mestiere di mediazione, oltre a questo nucleo centrale, bisogna acquisire competenze contestualizzate, specifiche: lavorare, ad esempio nella mediazione dei conflitti familiari, significa acquisire conoscenze e training sulle dinamiche e sui bisogni familiari, intergenerazionali, sulle normative e prassi collegate, ecc. Sono emerse diversi ulteriori ambiti e livelli di differenziazione delle professioni della mediazione. L'esperienza monitorata di Bolzano sull'operatore di pace, ha evidenziato le differenze di competenze da acquisire nell'esplicarsi della stessa professione a

---

<sup>3</sup> "Mediazione e mediatori in Italia" Università degli Studi Roma Tre, e altri

secondo che si intervenga nella dimensione nazionale o internazionale. Inoltre un'altra distinzione fondamentale emersa che attraversa il micro e il macro, il nazionale e l'internazionale, è quella che differenzia l'ambito preventivo da quello dei contesti di rottura aggravati. Una cosa è lavorare per facilitare, promuovere, l'incontro, la convivenza, altro è lavorare in contesti di conflitti aggravati, deteriorati nel tempo, per questo secondo livello è necessario un livello di training, di competenze molto alto, per cui nello stesso mestiere, il livello di competenze realmente acquisite differenzia le possibilità di esplicazione della professione. Per esempio, il mediatore linguistico-culturale lavora normalmente per facilitare l'incontro ma non nelle situazioni di gravi conflitti. Se interviene a questo livello, vuol dire che è molto esperto oppure che lavora insieme a qualcuno che è esperto. Il quadro che emerge dalla ricerca fa pensare alla necessità di aggregare profili per aree (interculturale, conflitti internazionali, sociali, familiari), e permettere con formazioni specifiche, o con il lavoro sul terreno, l'acquisizione di plurimi percorsi di specializzazioni nelle sottoaree.

2) Anche perché dalla ricerca emerge un ulteriore elemento da tenere in considerazione: le professioni di mediazione hanno attualmente uno spazio limitato sul mercato del lavoro. Un esempio è la professione di mediatore interculturale immigrato. A Torino, su 600 mediatori formati, lavorano 130-40. La ricerca dell'Uni 3 parla 2400 mediatori interculturali sul piano nazionale. Il mercato ha un assorbimento molto basso. Anche per le altre professioni della mediazione, emerge una bassa richiesta. Sappiamo che i mediatori di lingua madre si stanno organizzando per ottenere il riconoscimento professionale. Tra questi il numero di persone che hanno raggiunto un livello alto di expertise è ridotto, sul piano nazionale, un significativo numero di mediatori ha ricevuto una formazione non sufficiente e non ha acquisito esperienze sul campo significative. Dunque si bisognerebbe prioritizzare la formazione di chi è già sul terreno, permettendo di accedere a ulteriori competenze.

3) Un'altro punto fondamentale emerso: gli interventi di mediazione, per eccellenza, per essere efficaci, necessitano di un dispositivo organizzativo e funzionale, ovvero, chiarezza di ruoli tra i diversi interlocutori, di regole nelle modalità d'intervento e nell'interazione con le altre professionalità, setting. Il dispositivo cambia secondo i contesti e le specificità degli interventi. Il mediatore non interviene come singolo ma all'interno di un contesto, e con altri professionisti, se un mediatore non interviene all'interno di un dispositivo condiviso dagli altri professionisti, esiste il rischio di conflitti di ruoli, è quello che accade frequentemente nelle istituzioni. Se gli altri operatori non sono sensibilizzati e formati al lavoro della mediazione e non coinvolti nella costruzione di un dispositivo condiviso, il primo problema è il conflitto di ruolo e l'invalidazione del ruolo del mediatore. Questa riflessione sottolinea la necessità di stimolare formazioni alla mediazione interculturale, dei conflitti, nei normali corsi di laurea, e professionali per gli operatori del sociale.

4) Un nodo emerso, anche nelle regioni dove tanto si è prodotto, il problema è la formazione dei formatori. Il mediatore non deve aver risolto i suoi problemi, come d'altronde lo psicologo, ma deve avere imparato a decentrarsi dalle sue zone sensibili, delle quali normalmente non siamo consapevoli.

Formare al decentramento emozionale e culturale, richiede una metodologia interattiva per lavorare sul sé e sull'interazione con l'altro, una metodologia formativa che un numero ridotto di formatori possiede. E quando non si è acquisito questo, non si è in grado di trasmettere agli altri il lavoro di mediazione. La formazione dei formatori diventa uno dei grossi nodi. Speriamo che le istituzioni comincino a capire: è importante avere formatori che aiutino a costruire un patrimonio più diffuso di competenze all'interno delle diverse istituzioni formative. Il problema di mettersi in sinergia tra istituzioni e costruire progetti di formazione dei formatori è importante.

5) Sul profilo del mediatore interculturale: è emerso che i ruoli tra italiani e migranti vanno distinti: il mediatore linguistico-culturale di lingua madre o straniero non è sostituibile, come non lo è quello italiano: hanno e possono avere funzioni diverse. Certamente un mediatore di lingua madre che ha

raggiunto un livello molto alto di competenze può farsi carico di altri interventi, così come un italiano può gestire molti piani della mediazione interculturale. Ma nel momento del rapporto con gli immigrati, ovvero con popolazioni di lingua e cultura diversa, nonché minoritarie, non si può fare a meno di chi, a partire dalla lingua, è in grado di decodificare i codici culturali di quella persona, se si vogliono evitare fraintendimenti, errate interpretazioni e crescita della conflittualità. Questo non è sostituibile. Un italiano può arrivarci solo dopo avere fatto un percorso particolare di vita. Dunque la decodifica linguistica-culturale è un aspetto non affidabile ad un italiano: Mentre un italiano, su tutti gli altri elementi, nel dispositivo, può assumere competenze di mediazione interculturale, come progettazione, promozione, riorganizzazione di servizi e prestazioni, formazione, service per gli altri colleghi, e istituzioni, interventi per promuovere la convivenza, ecc. Questi elementi ci portano al quesito se ha senso prefigurare un profilo di mediatore interculturale per gli italiani o se ogni facoltà del sociale non dovrebbe attrezzarsi per promuovere indirizzi e percorsi formativi sull'interculturalità e la mediazione interculturale.

Altro aspetto emerso sulla formazione dei mediatori immigrati, è quello dello scarso peso dato alla lingua italiana. Sarebbe necessario lavorare ad una integrazione tra università e formazione professionale, attraverso il sistema dei crediti, per permettere l'acquisizione di competenze linguistiche al massimo livello, facilitando il percorso formativo dei mediatori immigrati.

6) Le ipotesi di profilo sulle due professioni oggetto della Ricerca Interregionale, proposte al Comitato di Pilotaggio, non hanno la pretesa di concludere processi, quanto di aprire un confronto, e vanno lette alla luce di quegli elementi che ho sinteticamente esposto sopra.

Vorrei chiudere con il riferimento a un tema che il dott. Saltarelli ha portato al Focus di Firenze, l'urgenza di lavorare sulla prevenzione dei conflitti, sulla convivenza, e sull'interculturalità come processi che rispettino anche i diritti di tutti.

“Abbiamo in mente il conflitto come conflitto esclusivamente violento. Nella mia tradizione culturale era prioritaria la staticità, il funzionalismo, la statica sociale. Questa era l'analisi dei nostri padri/professori. Adesso l'assioma fondamentale diventa quello del conflitto. E i conflitti non sono solo di natura violenta: da quello dell'apprendimento a quelli interculturali; da quelli discriminatori a quelli di quartiere; da quelli urbani e a quelli internazionali; il micro, macro meso e tutto un pullulare”.....

“Altra questione, su negoziazioni, mediazioni, facilitazioni: i conflitti diventano pesanti nel territorio, c'è anche un uso avanzato del sistema welfare da parte di alcune fasce di immigrati: sempre più immigrati hanno grandi capacità di farlo e questo può creare grosse aree di conflitto...” Vedasi “...il sistema assegnazione case popolari, si assegnano a 60 cittadini autoctoni (italiani e tedeschi) e a 40 immigrati, abbiamo già in partenza un sistema relazionale complesso: concentriamo in un unico buco di territorio una potenzialità esplosiva da matti. L'uso del welfare può creare disarmonie, conflitti.