

MEDIATORE/MEDIATRICE INTERCULTURALE

IL PROFILO PROFESSIONALE

Saltatori di muri

“...la convivenza offre e richiede molte possibilità di conoscenza reciproca. Affinché possa svolgersi con pari dignità e senza emarginazione, occorre sviluppare il massimo possibile livello di conoscenza reciproca. ‘Più abbiamo a che fare gli uni con gli altri, meglio ci comprenderemo’...”
“...in ogni situazione di coesistenza inter-etnica si sconta, in principio, una mancanza di conoscenza reciproca, di rapporti, di familiarità. Estrema importanza positiva possono avere persone, gruppi, istituzioni che si collochino consapevolmente ai confini tra le comunità conviventi e coltivino in tutti i modi la conoscenza, il dialogo, la cooperazione....”

Dal *Decalogo della convivenza* di Alex Langer, novembre 1994

PREMESSA

Dall’analisi degli elementi rilevati dalla ricerca emerge l’urgenza di interventi istituzionali di fondo, quali condizione essenziale per un utilizzo appropriato di nuove figure professionali nell’area della mediazione interculturale, ovvero:

- la formazione dei formatori delle diverse istituzioni formative (Università, formazione professionale) all’approccio interculturale e alla mediazione interculturale;
- la formazione interculturale continua degli operatori presenti nei diversi ambiti della realtà sociale;
- la supervisione formativa delle équipes di lavoro e la messa in atto di dispositivi d’intervento.

L’intervento di mediazione interculturale, nei servizi pubblici, coinvolge l’interazione di più operatori e l’organizzazione stessa del servizio, e necessita, quindi, di un dispositivo d’intervento specifico che definisca funzioni e regole deontologiche dell’interazione.

Nei trascorsi 15 anni, il mediatore/trice interculturale di origine immigrata è stata spesso usata impropriamente in quelle situazioni in cui non si è investito, adeguatamente, sulla creazione del dispositivo d’intervento e sulla formazione degli altri operatori (come, ad esempio, nella scuola).

Nel corso della ricerca, si è evidenziata la necessità di distinguere la figura del mediatore/trice interculturale, di origine immigrata, da altre potenziali figure professionali nel campo della mediazione interculturale. Pertanto, la proposta di profilo professionale, che viene di seguito presentata, mette a fuoco la specifica figura del mediatore/ trice immigrata. La definizione di altri profili professionali nell’area della mediazione interculturale, comporterebbe un ulteriore lavoro di indagine, e soprattutto, l’organizzazione, da parte delle sedi istituzionali appropriate, di un tavolo di studio che coinvolga l’ istituzione universitaria.

Dal momento che anche il linguaggio è concettualizzazione e rappresentazione dell’oggetto, sarebbe opportuno che, nella definizione del profilo professionale del mediatore/trice interculturale immigrata, la denominazione contenesse il riferimento preciso alla competenza nella lingua e cultura madre.

Nell’analisi e definizione del profilo del mediatore interculturale, l’indagine, dopo aver consultato e analizzato una notevole letteratura e documentazione e aver prodotto un confronto qualitativo in focus group e interviste, ha individuato, in alcune fonti nazionali e regionali, un grado di completezza di analisi non riscontrabile in altri soggetti, e pertanto vi fa prioritario riferimento. Tali fonti sono: Isfol, Italia Lavoro, Cnel, alcune delle regioni e province autonome che ne hanno definito la qualifica.

1. DEFINIZIONE DEL PROFILO

Il mediatore interculturale è un professionista che opera in contesti ad alta densità d'immigrazione.

I compiti principali del mediatore sono:

- Facilitare una comunicazione in profondità tra nativi, operatori, agenzie, istituzioni e migranti. Il mediatore non sostituisce funzioni, ma riconduce la comunicazione ai soggetti principali, facilitandone le relazioni e il dialogo.
- Offrire consulenza agli immigrati, e alle loro famiglie, e associazioni per aiutarli a muoversi autonomamente nella nuova realtà sociale.

Le conoscenze di base, indispensabili all'esercizio della professione:

- Padronanza della lingua madre e dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento.
- Ottima conoscenza della lingua italiana.
- Competenze relazionali, comunicative, di decentramento emozionale e culturale.
- Buona conoscenza dell'organizzazione sociale e istituzionale italiana.
- Accanto a queste, il mediatore interculturale, deve possedere conoscenze specialistiche sui settori in cui opera o andrà a operare, secondo la complessità dei campi d'intervento in cui si misura, "specializzandosi in quel settore e aggiornandosi continuamente"¹.

Il mediatore interculturale è solitamente un immigrato o comunque una persona che, per esperienze pluriennali di vita, conosce i codici linguistici e culturali della popolazione migrante di riferimento.

Si individuano tre livelli di competenze per questa figura: competenze di base, di specializzazione e di aggiornamento: il primo comprende conoscenze e abilità adatte a qualsiasi contesto; il secondo prevede competenze negli specifici ambiti d'intervento; il terzo comprende competenze ulteriori rispetto a quelle acquisite nei singoli contesti operativi.

"La formazione indispensabile resta comunque quella sul campo. L'aver condiviso determinate situazioni di disagio e di emergenza, avere una cultura affine è essenziale per creare un rapporto di fiducia che spesso è determinato dall'appartenenza allo stesso gruppo culturale"².

2. PERCORSO FORMATIVO

Si è rilevato che un percorso di formazione professionale, post diploma, di 600 ore complessive, basato su un approccio pedagogico induttivo e un tirocinio pratico di 200 ore, può permettere l'acquisizione del profilo di base della professione e l'accesso alla qualifica. E' un percorso che richiede successivamente formazioni specifiche sui contesti in cui andrà a operare.

3. TENDENZE OCCUPAZIONALI

L'utilizzo del mediatore nelle istituzioni pubbliche è ancora episodico, emergenziale, non inquadrato in un dispositivo organizzativo. La disomogeneità di profili e percorsi formativi degli enti preposti alla formazione non ha favorito una definizione istituzionale e nazionale della figura

¹ Citazione da ISFOL – Il profilo professionale del mediatore culturale, reperibile sul sito internet dell'ISFOL: www.isfol.it.

² IBIDEM.

professionale. La professione è tuttora caratterizzata da alta precarietà e prevalente tendenza alla femminilizzazione. Va però rilevato che il fenomeno migratorio in Italia, in accelerato aumento, ha ormai assunto caratteristiche strutturali, e le dinamiche sociali fanno emergere il bisogno di sostenere i processi d'inserimento dei migranti con figure di prossimità.

4. AMBITI D'INTERVENTO

Il mediatore interculturale, organizzato in associazioni o cooperative, opera in contesti ad alta densità d'immigrazione e interviene nei differenti ambiti della realtà sociale:

- Nelle istituzioni pubbliche:
 - o educative di ogni ordine e grado,
 - o sanitarie (ospedali, consultori, ambulatori, pronto soccorso),
 - o sociali (uffici per l'immigrazione e sportelli per il pubblico, servizi sociali, centri e comunità di accoglienza, servizi culturali, del lavoro e della formazione professionale),
 - o giudiziarie (carcere, tribunali),
 - o amministrative (Comuni, Province),
 - o della pubblica sicurezza (questure, prefetture, CTP).
- Nelle agenzie, associazioni e cooperative che operano nel sociale nei contesti migratori.
- Negli ambiti produttivi (imprese) e commerciali (banche), nelle organizzazioni sindacali di categoria, dove sono presenti immigrati.
- Presso le famiglie e la popolazione immigrata.

5. MACRO PROCESSI/COMPETENZE

A. Facilitare la comunicazione in profondità tra immigrati e istituzioni/agenzie dello stato sociale.

Una competenza che, non sostituisce funzioni altrui e che può esplicarsi nelle diverse tappe dei processi produttivi presenti nei diversi ambiti (accoglienza, sportelli, colloqui, riunioni, terapie ecc.).

Comprende come sottoprocessi:

- a. Tradurre e decodificare i rispettivi codici culturali
- b. Decodificare i malintesi e le incomprensioni culturali
- c. Identificare vincoli e opportunità delle istituzioni italiane

B. Aumentare il grado di autonomia nel confronto con le istituzioni italiane e con la realtà sociale.

Comprende come sottoprocessi:

- a. Accogliere, orientare e accompagnare gli immigrati e le loro famiglie

C. Valorizzare le differenze culturali.

Comprende come sottoprocesso:

- a. Promuovere azioni per facilitare la conoscenza reciproca.

Competenze trasversali

- Espletare attività di intermediazione: essere in grado di decentrarsi emotivamente e culturalmente (ruolo di terzo), di ascolto empatico, e di gestione dello stress.
- Decodifica linguistica culturale: tradurre e decodificare i rispettivi codici culturali, decodificare le incomprensioni culturali.

6. GRADO DI AUTONOMIA NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE

Per ciò che concerne il grado di autonomia richiesto per l'esercizio professionale delle competenze si precisa che il mediatore svolge la maggior parte delle attività in collaborazione con altre figure professionali.

7. I REQUISITI DI ACCESSO ALLA PROFESSIONE

Il mediatore interculturale è solitamente un immigrato o comunque una persona che, per esperienze pluriennali di vita, conosce i codici linguistici e culturali della popolazione migrante di riferimento. "Per poter ricoprire adeguatamente il ruolo, è necessaria un'esperienza di vita vissuta a cavallo fra due culture, come ad esempio una migrazione, un matrimonio misto o una permanenza pluriennale in un Paese da cui provengono i flussi migratori"³. Possiede:

- Ottima conoscenza di una lingua materna del paese d'origine.
- La conoscenza della lingua italiana: livello minimo di competenza "ALTE livello 2".
- Buona conoscenza di una lingua veicolare del paese d'origine.
- Alto livello di consapevolezza personale, stabilità emotiva.
- Adeguata esperienza di vita in Italia.
- Diploma di scuola superiore, buona cultura di base.
- Ottima capacità di relazionarsi con gli altri, buone doti comunicative.

8. AREE DI COMPETENZE SPECIALISTICHE E/O SPECIALIZZAZIONI INDIVIDUATE

Perché il mediatore sia in grado di lavorare nei principali settori della vita sociale si sono rilevate le seguenti competenze e/o specializzazioni da acquisire in funzione degli orientamenti del mediatore e delle esigenze del territorio:

A. Socioeducativoculturali. Ambiti di approfondimento:

- Scuole di ogni ordine e grado
- Servizi sociali
- Comunità di accoglienza
- Centri d'incontro e interculturali;

B. Sanitarie. Ambiti di approfondimento:

- Ospedali
- Consultori
- Ambulatori

³ Dicitura dell'Isfol, *Il profilo professionale del mediatore culturale*, www.isfol.it.

- Etnopsichiatria
- Tossicodipendenze

C. Sicurezza. Ambiti di approfondimento:

- Questura
- Prefettura
- Tribunale
- Carcere
- CTP

D. Strada. Ambiti di approfondimento:

- Metodologia del lavoro di strada
- Stage coordinato e supervisionato sulla strada
- Mediazione e negoziazione dei conflitti sociali

E. Mediazione dei conflitti sociali e interculturali. Ambiti di approfondimento:

- Metodologie pratiche di gestione dei conflitti/sistematizzazione teorica
- Le radici del conflitto interculturale nei processi di acculturazione:
 - o Le aree sensibili dell'identità culturale per la prima e la seconda generazione, agenti di conflitto sociale e interindividuale.
 - o Le diversità dei codici culturali interiorizzati nel rapporto con le principali istituzioni del sociale: famiglia, stato, scuola.
 - o I codici di funzionamento delle istituzioni in Italia: l'organizzazione dello stato sociale occidentale.

Dai Focus group e dalle interviste emerge la necessità di acquisire una nuova area di competenze/specializzazioni, di cui si delinea le macro tematiche:

F. Processi di acculturazione delle famiglie immigrate e il confronto con la società di accoglienza. Ambiti di approfondimento:

- a. Modelli culturali e codici di comportamento delle famiglie immigrate:
 - o Le difficoltà nella dinamica interculturale della famiglia immigrata: ruoli rapporti, conflitti intergenerazionali e di coppia.
 - o La seconda generazione, l'identità dei giovani in contesto multiculturale e i processi di acculturazione.
- b. Il confronto con i modelli, i codici di comportamento delle famiglie italiane:
 - o Diritti e responsabilità nel confronto con la società di accoglienza: il rapporto con le istituzioni.
 - o Il confronto con i modelli di allevamento e cura dei figli.
- c. Il conflitto con il modello di funzionamento dello stato sociale italiano.

G. Perfezionamento linguistico L2. Ambiti di approfondimento:

- Completamento del percorso formativo finalizzato al raggiungimento del livello di competenza "ALTE livello 4" nella lingua italiana.