



Unione europea
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione
Direzione Generale per il Volontariato,
l'Associazionismo e le Formazioni Sociali

ISFOL
Istituto per lo sviluppo
della formazione
professionale
dei lavoratori

Il Mediatore culturale in sei Paesi europei

(Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna)
ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze

1 report di ricerca

a cura di

Simone Casadei
Massimiliano Franceschetti



L'Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori (Isfol) è un ente pubblico istituito con DPR n. 478 del 30 giugno 1973. Nasce per accompagnare la prima fase di decentramento regionale delle competenze in materia di formazione professionale, codificata nella legge n. 845 del dicembre 1978; dal 1999 viene incluso tra gli enti pubblici di ricerca con DL n. 419 del 29/10/1999. L'attuale Statuto, approvato con DPCM del 19 marzo 2003, sancisce per l'Istituto competenze nel campo delle politiche formative, del lavoro e sociali.

L'Isfol svolge e promuove attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione, valutazione, informazione, consulenza e assistenza tecnica per lo sviluppo della formazione professionale, delle politiche sociali e del lavoro. Contribuisce al miglioramento delle risorse umane, alla crescita dell'occupazione, all'inclusione sociale e allo sviluppo sociale.

È sottoposto alla vigilanza del Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali al quale fornisce supporto tecnico-scientifico ed opera in collaborazione con il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, la Presidenza del Consiglio dei ministri, le Regioni, le Parti sociali, l'Unione europea e altri Organismi internazionali.

Strumenti Isfol è la collana elettronica che raccoglie tutti i contributi che l'Isfol realizza con specifiche finalità operative, come strumentazione a disposizione degli operatori e dei non specialisti, anche nell'ambito di committenze esterne vincolanti.

La collana ha l'obiettivo di rendere disponibili non solo particolari elaborati teorici per la comunità scientifica ma anche una vasta tipologia di prodotti (quali kit, manuali, dispositivi operativi, opuscoli a fini divulgativi, atti di convegni, ecc.) per un target di utenti più ampio.



La presente opera - salvo dove diversamente specificato - è rilasciata nei termini della licenza Creative Commons Attribuzione - NonCommerciale - CondividiAlloStessoModo 2.5 Italia disponibile alla pagina Internet <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/>

La Collana Strumenti Isfol è curata da *Claudio Bensi* – Responsabile Servizio comunicazione web e multimediale

Coordinamento editoriale: *Paola Piras, Aurelia Tirelli, Matilde Tobia*

Progetto grafico: *Marco Boccia*

Contatti: editoriadigitale@isfol.it



Il Mediatore culturale in sei Paesi europei

Il contributo presenta i risultati delle attività di analisi e studio previste dalla "Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del Mediatore culturale in sei Paesi europei" finanziata dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali - Direzione generale per il Volontariato, l'Associazionismo e le Formazioni sociali in collaborazione con la DG dell'Immigrazione nell'ambito della programmazione del Fondo Sociale Europeo 2000-2006 – Pon Obiettivo 3 – Asse B, Misura B1, Piano straordinario Isfol 2005-2007.

La ricerca, condotta dall'Area "Analisi dei fabbisogni e dell'evoluzione tecnologica ed organizzativa" (responsabile Mario Gatti) dell'Isfol, ha analizzato i seguenti Paesi europei: Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna.

Il progetto è stato coordinato da Mario Gatti per l'Isfol e da Rita Graziano per il Ministero del Lavoro con la collaborazione di Marina Rebecchi. Le attività di ricerca sono state realizzate da un gruppo di lavoro coordinato da Simone Casadei e Massimiliano Franceschetti, ricercatori Isfol Area "Analisi dei fabbisogni professionali, innovazione tecnologica ed organizzativa", che hanno curato la progettazione degli strumenti di rilevazione, il coordinamento delle fasi e delle attività di ricerca, la supervisione dei singoli rapporti nazionali e il contributo finale.

Nell'ambito del gruppo di lavoro, in particolare, hanno curato le attività di ricerca desk e field Elisabetta Melandri (caso studio Italia e analisi comparata), Paola Berbeglia (caso studio Francia), Eleonora Di Maggio (caso studio Germania), Milena Balzani (caso studio Grecia), Maria Giulia Catemario (caso studio Regno Unito) e Lucia Caioli (caso studio Spagna).

Si ringrazia la Direzione Generale dell'Immigrazione del Ministero del Lavoro, Salute, Politiche sociali ed in particolare il Direttore Generale dott. Giuseppe Maurizio Silveri e la dott.ssa Germana Viglietta per la collaborazione offerta ai fini della realizzazione delle attività progettuali. Un ringraziamento va a Debora Littera (Area "Analisi dei fabbisogni professionali, innovazione tecnologica ed organizzativa") per la collaborazione nell'attività di editing del testo.



Unione europea
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione
Direzione Generale per il Volontariato,
l'Associazionismo e le Formazioni Sociali

ISFOL
Istituto per lo sviluppo
della formazione
professionale
dei lavoratori



Indice

- Premessa
p.1
- ① La mediazione culturale in Italia
p.3
 - Quadro normativo
p.3
 - Percorsi formativi per il mediatore culturale
p.8
 - Ambiti di intervento del mediatore
p.13
 - I dati sulla mediazione
p.17
- ② La mediazione culturale in Francia
p.19
 - Quadro normativo
p.19
 - Percorsi formativi per il mediatore culturale
p.22
 - Ambiti di intervento del mediatore
p.25
 - I dati sulla mediazione
p.28
- ③ La mediazione culturale in Germania
p.33
 - Quadro normativo
p.33
 - Percorsi formativi per il mediatore culturale
p.41

- Ambiti di intervento del mediatore

p.44

- I dati sulla mediazione

p.51

4 La mediazione culturale in Grecia

p.55

- Quadro normativo

p.55

- Percorsi formativi per il mediatore culturale

p.58

- Ambiti di intervento del mediatore

p.60

- I dati sulla mediazione

p.65

6 La mediazione culturale nel Regno Unito

p.67

- Quadro normativo

p.67

- Percorsi formativi per il mediatore culturale

p.71

- Ambiti di intervento del mediatore

p.76

- I dati sulla mediazione

p.81

6 La mediazione culturale in Spagna

p.83

- Quadro normativo

p.83

- Percorsi formativi per il mediatore culturale

p.87

- Ambiti di intervento del mediatore

p.90

- I dati sulla mediazione

p.96

7 Differenze e analogie in tema di mediazione culturale in sei Paesi europei: i risultati di un'analisi comparata

p.99

● Bibliografia

p.117

Premessa

La presenza stabile di milioni di cittadini stranieri in vari Paesi dell'Unione europea, a cominciare da quelli dell'Europa occidentale, sollecita quotidianamente gli organismi politici e i legislatori a promuovere un ampliamento delle potenzialità delle reti di protezione sociale.

Da tempo, per esempio, in vari contesti nazionali sono state avviate iniziative sperimentali di mediazione culturale e/o linguistico-culturale finalizzate alla promozione della piena fruizione, da parte di cittadini, famiglie e minori stranieri, dei servizi del welfare locale quale parte integrante di una più generale strategia di valorizzazione del rispetto, del dialogo e della pacifica convivenza tra culture.

In Italia, per esempio, già da tempo la comunità scientifica ha accompagnato tali sperimentazioni interrogandosi sulle dimensioni funzionali e professionali dell'intervento mediatorio, mentre diverse Regioni hanno approntato una prima regolamentazione della figura professionale.

In questo senso la mediazione culturale, intesa come dimensione di tutte le politiche di integrazione (strumento pensato, per esempio, per facilitare l'accesso ai servizi oppure l'inserimento lavorativo), rappresenta un passaggio ineludibile per la costruzione di efficaci *policy* di inclusione sociale rivolte ai migranti. Dimensione che, proprio per la complessità e la numerosità dei problemi che si trova a dover affrontare in tempi spesso anche estremamente ridotti e in diversi ambiti di intervento (sociale, sanità, lavoro, sistema educativo e formativo, giustizia, accoglienza e amministrazione), necessita tuttavia di costante aggiornamento e di intelligente manutenzione.

In tale contesto il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali - Direzione generale per il volontariato, l'associazionismo e le formazioni sociali ha maturato l'esigenza di realizzare un'analisi finalizzata a ricostruire, in chiave comparativa nazionale ed europea, la dimensione professionale ed occupazionale del mediatore culturale. La realizzazione di una "Ricerca esplorativa e conoscitiva sulla figura del mediatore culturale in ambito nazionale e comunitario" è stata affidata all'Isfol e finanziata nell'ambito della programmazione del Fondo Sociale Europeo 2000-2006 – Pon Obiettivo 3 – Asse B, Misura B1, Piano straordinario Isfol 2005-2007. La ricerca, condotta dall'Area "Analisi dei fabbisogni e dell'evoluzione tecnologica ed organizzativa" dell'Isfol, ha analizzato i seguenti Paesi europei: Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna.

L'attività di ricerca ha concentrato la sua attenzione sui seguenti aspetti:

- ricostruzione dello scenario normativo nazionale ed eventualmente regionale di riferimento per la figura professionale del mediatore culturale
- individuazione delle filiere e dei percorsi formativi di accesso alla professione di mediatore culturale
- individuazione dei contesti operativi, delle attività professionali e dei ruoli funzionali propri della figura
- ricostruzione, attraverso stime e/o analisi sui dati disponibili, della consistenza occupazionale della figura di mediatore.

L'organizzazione di questo documento ricalca, in pratica, i quattro assi progettuali che hanno costituito altrettante aree di interesse per la rilevazione di informazioni qualitative e dati. La descrizione della funzione di mediazione culturale e della relativa figura di riferimento si articola, in ciascuno dei sei Paesi indagati, in quattro sezioni informative:

- 1) quadro normativo
- 2) percorsi formativi per il mediatore culturale
- 3) ambiti di intervento
- 4) dati generali sulla mediazione.

Il documento, infine, è completato da un'analisi comparata delle principali caratteristiche emerse in tema di mediazione culturale nei differenti contesti nazionali.

Capitolo 1. La mediazione culturale in Italia

1.1. Quadro normativo

L'esigenza di mediazione in Italia inizia a cavallo tra gli anni '80 e gli anni '90 con l'aumento significativo di popolazione straniera a scuola e di utenza straniera presso i vari servizi pubblici (amministrazione, sicurezza, giustizia, sanità e sportelli di informazione).

La mediazione ha una funzione diretta a risolvere problemi, proporre soluzioni, governare fenomeni, valorizzare risorse della società multietnica e multiculturale.

L'impiego e la formazione dei mediatori sono fortemente influenzati dal modello di inserimento ed integrazione delineato dalle varie politiche per gli immigrati.

La figura del mediatore è promossa dalle Ong e dalle associazioni (laiche e cattoliche) che offrono assistenza agli immigrati. La sua utilità è recepita da funzionari di Questure, Ospedali (San Gallicano) e amministrazioni (Comuni di Roma, Bolzano, Firenze e Torino). La figura è coinvolta anche nelle prime realtà di accoglienza straordinaria e di emergenza (Comiso, primi Centri di permanenza temporanea, centri per minori e per adulti di secondo livello) e viene chiamata primariamente in causa per fungere da "ponte" fra le differenti comunità etniche nei diversi contesti di riferimento.

I mediatori svolgono il loro ruolo non solo con e per i servizi pubblici, ma anche accanto alle grandi organizzazioni che si occupano di emergenza (Protezione Civile, Croce rossa, Misericordie, Caritas, Compagnia delle Opere, Cir, Acnur).

Alcune realtà associative (Cies, Alma Mater, Progetto Integrazione, Crinali, Dedalus) costituiscono al loro interno settori preposti sia alla formazione che alla messa in servizio dei mediatori.

Iniziano i primi grandi corsi di formazione, molti dei quali finanziati dal Fondo Sociale Europeo (a Roma Cies e Fondazione Andolfi, a Firenze Cospe), finanziati dalle Regioni o dal Ministero del Lavoro, tramite linee di finanziamento preposte al contrasto della disoccupazione. Nell'ambito delle prime esperienze i corsisti potevano essere solo italiani, poi in seguito si rese palese la necessità di includere o addirittura "privilegiare" l'accesso a questi corsi agli immigrati regolari. In questa prima fase (1990-1995), purtroppo, la formazione e il successivo impiego dei formati non sono in stretto collegamento. Molti degli enti, per invertire questa tendenza, si orientano ad erogare formazione solo in vista di una esplicita possibilità di collocazione lavorativa determinata da formali richieste da parte della committenza pubblica, in rari casi, privata. Nelle istituzioni, a seguito dei primi grandi corsi (aula più tirocinio pratico), si comincia ad intravedere l'utilità e la strategicità del "servizio" di mediazione. La lunghezza delle iniziative formative dipende non solo da necessità didattico formative ma anche dalla disponibilità economica dell'ente finanziatore e dalla "vocazione" più o meno orientata alla formazione dell'ente organizzatore.

In parallelo matura la necessità di suddividere i vari percorsi formativi in un primo livello base e in un secondo livello specialistico-settoriale, l'opportunità di contemplare anche modalità permanenti e "on the job" (aggiornamento in servizio e de-briefing) nonché la necessità di definire un codice deontologico (terzietà, imparzialità, precisione).

La definizione, il ruolo e l'utilità del mediatore sono abbozzati nei testi di legge che regolano la materia dell'immigrazione, in particolare nella sezione che tratta i processi di integrazione (legge numero 40 del 6 marzo 1998 e decreto legislativo numero 286 del 25 luglio 1998 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione"; Dpr numero 394 del 31 agosto 1999 "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"), in altre norme (per esempio nell'ambito del sistema sanitario la legge numero 7 del 2006, art. 7)¹ e in alcune circolari di dicasteri (per esempio, nell'ambito dell'istruzione le circolari ministeriali numero 205 del 26 luglio 1990 "La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale" e quella del 1 marzo del 2006).

Alcuni eventi pubblici, infine, fanno il punto tanto sugli aspetti che riguardano il profilo professionale del mediatore che su quelli relativi al versante formativo. Tra i più significativi si ricordano la Conferenza di Padova promossa dal Ministero del Lavoro nel 2002 (da cui scaturisce la prima ricognizione sistematizzata delle caratteristiche possibili del mediatore e la prima mappatura degli enti pubblici e privati che se ne occupano, raccolti nella ricerca del Cisp del 2003) e il tavolo del Cnel (2000) a cui partecipano addetti ai lavori del privato sociale, dell'università, dell'associazionismo dei migranti, alcuni mediatori professionali, i rappresentanti di enti pubblici centrali e locali che si occupano del tema.

Il documento finale elaborato dal tavolo del Cnel ha proposto degli standard sia per il percorso formativo che per l'attività lavorativa del mediatore che ha poi ispirato molteplici deliberazioni ufficiali in merito. Le Regioni e gli Enti locali, infatti, hanno spesso basato le loro iniziative volte a "normare" il profilo professionale e il curriculum formativo del mediatore partendo dai punti enucleati dal Cnel che in un documento del 2006 ribadisce come "la mediazione culturale è una dimensione di tutte le politiche di integrazione, dall'accesso ai servizi, all'inserimento lavorativo, alla promozione d'impresa, in particolare cooperativa e alle prestazioni sociali ed è quindi da valorizzare nei diversi contesti".

A livello regionale, in particolare, la figura del mediatore culturale o del mediatore interculturale (sono queste, di fatto, le accezioni più utilizzate all'interno delle normative) è contemplata pressoché in tutti i contesti che hanno normative relative alla gestione dei fenomeni migratori. Esistono leggi regionali, delibere, protocolli di intesa, linee guida, determinazioni, disegni di legge, accordi di programma, che, a vario titolo trattano la materia dell'immigrazione si riferiscono alla figura del mediatore.

Solo alcune Regioni, tuttavia, definiscono con una apposita delibera la figura con riferimento a ruolo, formazione, professionalità, competenze, modalità e ambiti di intervento.

A normare per prima la figura professionale è la Toscana nel 1997. A seguire, nel periodo che va dal 2000 al 2006, si muovono anche Abruzzo, Campania, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Piemonte, Provincia Autonoma di Bolzano e Valle d'Aosta.

¹ Legge n. 7 del 2006 art. 7 *Linee guida destinate alle figure professionali sanitarie nonché ad altre figure che operano con le comunità di immigrati provenienti da paesi dove sono effettuate le pratiche di mutilazione genitale femminile per realizzare una attività di prevenzione, assistenza e riabilitazione delle donne e delle bambine già sottoposte a tali pratiche.*

Le definizioni utilizzate nelle delibere regionali sono di vario genere:

- Mediatore Culturale (Friuli Venezia Giulia, Abruzzo, Campania). Da sottolineare che per il Friuli Venezia Giulia la delibera specifica si riferisce all'istituzione dell'Elenco regionale di Mediatori Culturali, al cui interno viene definita sia la figura che lo standard formativo, e che questa delibera è in dipendenza dell'art. 25 della Legge Regionale sull'immigrazione n. 5 del 4 marzo 2005
- Mediatore Interculturale (Provincia Autonoma di Bolzano, Liguria, Valle d'Aosta, Lazio, Emilia Romagna, Piemonte)
- Tecnico qualificato in Mediazione Culturale e Linguistica per Immigrati (Toscana).

Per alcune Regioni il mediatore è un operatore, per altre un tecnico:

- “è un operatore interculturale” (Provincia Autonoma di Bolzano)
- “è un operatore sociale” (Liguria, Friuli Venezia Giulia, Valle d'Aosta)
- “è un operatore in grado di svolgere la funzione di mediazione linguistica e soprattutto di orientamento culturale” (Campania)
- “è un tecnico [...] che opera nel settore della sanità e dell'assistenza sociale” (Toscana)
- “è un tecnico della comunicazione interculturale” (Abruzzo).

Meno specifiche le definizioni proposte da altre amministrazioni:

- “è solitamente un immigrato o comunque una persona che, per esperienze di migrazione o di prolungata residenza all'estero conosce i codici linguistici e culturali della popolazione migrante di riferimento” (Lazio)
- “è in grado di accompagnare la relazione tra immigrati e contesto di riferimento” (Emilia Romagna)
- “svolge attività di collegamento tra le culture straniere, i servizi e le istituzioni locali e nazionali collaborando alla ricerca di risposte alle esigenze di integrazione degli immigrati” (Piemonte).

Altre regioni italiane, invece, hanno emanato delibere e/o altri atti con riferimento alla presenza della figura del mediatore rispetto a più ambiti di intervento, dalla scuola alla sanità, senza però specificarne ruolo e competenze. Si tratta, in dettaglio, di:

- Lombardia (Mediatori Linguistico-culturali)
- Provincia Autonoma di Trento (Mediatore Interculturale)
- Veneto (Mediatori Linguistico Culturali), Sardegna (Mediatore Interculturale)
- Puglia (Mediazione Interculturale)
- Umbria (Mediatori Culturali)
- Calabria (Mediazione culturale e interculturale)
- Sicilia.

La regione Marche, invece, con la legge regionale del 2 marzo 1998 (“Interventi a sostegno dei diritti degli immigrati”) è una delle prime regioni a dedicare un articolo (l'articolo 18) al mediatore culturale specificando che “i comuni e le comunità montane per la realizzazione di quanto previsto dalle presente legge possono avvalersi di immigrati esperti e qualificati”. A questo riferimento non

sono però seguite nel tempo altre deliberazioni per definire più nello specifico sia la figura che l'iter formativo e/o le competenze.²

A livello territoriale soltanto in un paio di casi (Friuli Venezia Giulia e Valle d'Aosta) è contestualmente definita la figura professionale e l'istituzione di elenchi regionali. Raramente, infatti, nei contesti locali si parla di veri e propri albi dei mediatori. Si fa piuttosto riferimento a registri, repertori ed elenchi³, più facili da compilare e tenere aggiornati nei piccoli centri piuttosto che nelle grandi città, dato che spesso presuppongono l'allestimento di un apposita commissione composta da esperti del settore e da pubblici funzionari.

La finalità di questi strumenti, che nella maggior parte dei casi vengono istituiti in seguito agli sforzi di normazione effettuati dalle Regioni, è duplice: da un lato accreditare, selezionare e distinguere i millantatori dai mediatori opportunamente riconosciuti e idonei al ruolo (per aver seguito corsi oppure per aver maturato e riconosciuti pregressi crediti formativi e titoli di esperienza lavorativa); dall'altro ottemperare alla semplice esigenza di reperimento dei mediatori in caso di necessità.

Il problema principale è tenere aggiornati questi elenchi a causa dell'evolversi delle competenze dei mediatori stessi, per la mobilità delle loro tipologie di impiego e residenza nonché per lo status giuridico, laddove la scadenza di un permesso di soggiorno non rinnovabile per la decorrenza dei termini entro cui è necessario firmare un nuovo contratto di lavoro vanifica uno dei principali requisiti di accesso all'iscrizione ai registri (ossia essere in possesso di documenti regolari di soggiorno). È così svantaggiato chi è in possesso di un normale permesso di due anni ed è invece favorito chi ha una carta di soggiorno illimitata oppure può vantare la nazionalità acquisita per matrimonio o per un periodo di permanenza in Italia superiore ai dieci anni, anche se non ha necessariamente i requisiti linguistici utili al servizio.

In alcuni casi la Regione o il singolo ente locale ha invece promosso la creazione di reti di associazioni che organizzano il lavoro di mediazione condividendo banche dati relative ai mediatori. A prescindere dal grado di normazione a livello regionale è importante sottolineare che le regioni, tramite un recente accordo dell'8 aprile 2009, hanno stabilito dei parametri comuni attraverso la stesura del documento della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome 09/030/CR/C9 "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale" in cui viene riconosciuta la figura del mediatore e la sua importanza nel contesto italiano. Il documento definisce linee di indirizzo comune in riferimento a: aree di attività, competenze e ruolo.

² Per quanto riguarda Basilicata e Molise non sono stati recuperati documenti istituzionali relativi alla figura del mediatore.

³ Ecco altre iniziative da segnalare: Registri Pubblici: Comune di Roma, DCC n. 160 del 18 luglio 2005 e Determinazione Dirigenziale n. 3350 del 12 ottobre 2006; provincia di Grosseto, DGP n. 247 del 11 dicembre 2007; Provincia di Cosenza, Piano Regionale Servizi Sociali-Mediatori Culturali). Elenchi Provinciali: Ancona, Atto di Giunta n. 138 del 7 aprile 2005 e n. 218 del 21 giugno 2005; Ascoli Piceno, DGP n. 27 del 30 gennaio 2006, aggiornato con Determina Dirigenziali n. 41 del 10 febbraio 2009; Provincia Autonoma di Trento, allegato alla delibera n. 581 del 14 marzo 2008 secondo cui la provincia provvede alla formazione di specifici elenchi per i mediatori culturali in ambito scolastico. Altri elenchi sono presenti anche a Vicenza, Schio, Venezia, Bologna, Ferrara e Padova. Albi: Comune di Spoleto (Pg) (DGC n. 377 del 25 novembre 2008). È stato approvato di recente (7 maggio 2009) all'unanimità l'ordine del giorno del Consiglio Provinciale di Foggia in cui viene proposta l'istituzione dell'elenco dei mediatori culturali.

Ciò che si riscontra, anche attraverso le interviste sul campo realizzate nell'ambito della presente attività di ricerca, è che le stesse Regioni, avendo da tempo attivato corsi legati a specifiche esigenze territoriali, concordano pienamente su alcune caratteristiche della figura del mediatore, fermo restando la volontà di continuare a definire l'iter formativo rispetto a contenuti, durata e requisiti di accesso.

Nel documento il mediatore è definito come un operatore competente che funge da cerniera tra gli immigrati e il contesto territoriale e sociale in cui vive e lavora. Il suo intervento, in particolare, si esplica nelle seguenti attività:

- intermediazione linguistica
- attuazione di percorsi individuali di accompagnamento per immigrati
- facilitazione dello scambio tra immigrati/operatori/servizi/istituzioni
- mediazione interculturale anche all'interno del gruppo immigrato, con competenze di analisi dei bisogni e delle risorse dell'utente immigrato, di analisi del contesto di intervento, di orientamento al cittadino straniero
- progettazione di iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita
- mediazione tra immigrati e istituzioni.

Tali competenze sono riconosciute anche nelle varie delibere regionali che presentano un minimo comune denominatore relativo al supporto nella facilitazione e comprensione sia linguistica che culturale, nella figura di ponte e di cerniera tra persone, operatori, enti istituzioni, famiglia e comunità culturali in genere.

Il ruolo del mediatore è definito in vario modo, a seconda delle prerogative ritenute di volta in volta più strategiche. Le definizioni, di fatto, non sempre corrispondono a grandi differenze nell'operato dei mediatori. L'unica vera discriminante che ha degli effetti concreti sul lavoro è data dall'aspetto "linguistico" perché laddove non è dato un peso centrale alla competenza linguistica si apre la possibilità che il ruolo sia anche interpretato da professionisti di origine italiana.

Mentre c'è una quasi unanimità di giudizi sull'utilità del contributo che uno straniero, opportunamente professionalizzato, di madre lingua diversa dall'italiano (possibilmente non lingua veicolare/internazionale, ma lingua cosiddetta "rara") possa dare alla funzione della mediazione culturale, sul ruolo dei professionisti italiani e conseguentemente sui loro percorsi formativi vi è un'ampia gamma di opinioni a seconda delle esperienze formative e di vita dei soggetti italiani.

In questo quadro dunque si può ritenere che le definizioni e la loro declinazione nella realtà del lavoro possono differenziarsi a seconda del "grado" di centralità e importanza dato all'elemento di interpretariato linguistico, che comunque in nessun caso viene equivocato con l'interpretariato classico, basato esclusivamente sulla fedele traduzione scritta e orale del linguaggio come quello che serve nel turismo, nel commercio o in altre situazioni dove prioritaria è la resa letterale dei significanti. Nel caso della mediazione l'interpretariato linguistico infatti dà conto sempre di variabili e sfumature che nella comunicazione interpersonale vanno ricercati appunto nelle differenze culturali, etniche, religiose, di genere e di vissuto (in particolare quello migratorio).

E' indubbio che la differenza dei settori d'intervento determinano la "quota" di centralità dell'elemento linguistico: ad esempio in una situazione di sportello pubblico o addirittura dove la primaria esigenza sia l'identificazione, la competenza linguistica sarà fondamentale e centrale (anche se persino in questo caso la competenza culturale sul significato dei dati anagrafici basilari è necessaria: si pensi solo alle differenti concezioni relative al significato del nome e del cognome o alle infinite variabili dello stato di famiglia). Mentre in situazioni dove l'intervento di mediazione deve rispondere ad obiettivi di affiancamento di azioni educative, o di assistenza sociale, le competenze nel campo dell'intercultura e le capacità di mediare fra culture diverse (empatia, capacità di riconoscere e valorizzare differenze al pari delle similitudini, competenze psicologiche, di ascolto e di comunicazione interpersonali ecc.) saranno altrettanto strategiche. Dunque è possibile elencare le varie definizioni utilizzate, sia nella prassi che nelle normative, in ordine decrescente relativamente al "fattore linguistico" e crescente rispetto a quello "culturale/sociale" nel seguente modo:

- interprete sociale
- facilitatore della comunicazione
- mediatore di madre lingua
- mediatore linguistico
- tecnico della mediazione linguistica per immigrati
- mediatore linguistico culturale
- mediatore interculturale
- mediatore culturale
- mediatore sociale
- operatore interculturale.

1.2. Percorsi formativi per il mediatore culturale

Come già evidenziato nel precedente paragrafo la centralità della figura del mediatore in diversi contesti è cresciuta in questi anni anche alla luce dei percorsi formativi che sono stati organizzati da attori operanti in differenti filiere formative: dalle Regioni agli atenei, senza dimenticare il ruolo giocato dal privato sociale. Nelle pagine seguenti si pone l'accento sui principali fattori che hanno caratterizzato e contraddistinguono ancora le iniziative di addestramento nelle diverse filiere.

A livello regionale le delibere che trattano della formazione per la figura del mediatore culturale definiscono i tratti salienti dei vari corsi: durata, requisiti per l'ingresso, contenuti e conoscenze, riferimenti alla riqualificazione per tutti coloro che, al momento dell'entrata in vigore della delibera, fossero già in possesso di titoli simili (e in qualche caso equipollenti) o di una esperienza lavorativa pregressa documentabile.

In linea generale si può affermare che è necessario avere 18 anni (25 solo per la Provincia Autonoma di Bolzano), avere conseguito un diploma di scuola secondaria di secondo grado o equipollente, conoscere la lingua italiana o un'altra lingua, essere cittadino italiano e se immigrato avere un permesso di soggiorno valido e/o la residenza in Italia.

Per accedere al corso, che rilascia la qualifica specifica di mediatore culturale o interculturale, è normalmente prevista una prova di ingresso e una prova finale al termine dell'iter formativo. Ogni

Regione individua gli enti (pubblici e/o privati) accreditati ad effettuare la formazione. I corsi sono generalmente strutturati in una fase teorica e in una pratica.

Gli iter formativi proposti a livello regionale si articolano in quattro tipologie:

1. corsi che non definiscono tanto la durata e i contenuti, quanto l'acquisizione di competenze, capacità e conoscenze che sono definite a livello regionale e devono essere valutate di volta in volta in relazione al contesto in cui il corso prende avvio. In pratica si lascia libertà agli enti/associazioni di formatori di definire i contenuti in base alle necessità del contesto sociale (Emilia Romagna)
2. corsi di base, uguali per tutti, al termine dei quali si accede direttamente all'unica qualifica standard di mediatore (Piemonte, Campania, Abruzzo, Valle d'Aosta, Friuli Venezia Giulia)
3. corsi articolati su due livelli professionali, uno di base, uguale per tutti, e uno professionalizzante che definisce cioè il campo di intervento specifico del mediatore (questo livello non è obbligatorio) (Lazio e Liguria)
4. corso che si articola su due livelli, di cui uno di base preparatorio al livello di formazione professionalizzante, al cui interno si delinea già un percorso di scelta rispetto al futuro campo di intervento (Provincia Autonoma di Bolzano).

La prima tipologia è definita solo dalla Regione Emilia Romagna che, nella Delibera di giunta regionale (Dgr) numero 265 del 14 febbraio 2005, sottolinea come in sede decisionale è stata "ravvisata la necessità di regolare gli aspetti strutturali dei percorsi con standard formativi essenziali che siano prescrittivi delle modalità attuative degli interventi, lasciando all'autonomia progettuale dei soggetti formativi la responsabilità di definire, di volta in volta, contenuti, metodologie, programmi, in riferimento alla specificità ed esigenze della domanda/offerta formativa". Rispetto al mediatore, quindi, vengono individuate le unità di competenza, le capacità collegate ad ogni unità di competenza e le conoscenze trasversali sia alle capacità che alle competenze. Le competenze di diagnosi, orientamento, intermediazione linguistica e mediazione culturale devono essere quindi tradotte in capacità personali di relazione, interpretazione, comunicazione, comprensione, decodifica, facilitazione, sostegno all'interno di tutti gli ambiti in cui il servizio di mediazione è attivato.

La seconda tipologia si riferisce alle regioni Piemonte, Campania, Abruzzo, Valle d'Aosta e Friuli Venezia Giulia che riconoscono un iter comune che varia tra le 450 e le 600 ore, con una quota importante di stage, che varia dalla metà ad un terzo del monte ore totale del percorso. Anche i contenuti hanno un minimo comune denominatore in termini di aree disciplinari: comunicazione, legislazione italiana in materia di immigrazione, diritti/doveri dei cittadini immigrati, antropologia, psicologia e sociologia, politiche sociali del territorio, organizzazione dei servizi, lingue, conoscenza del fenomeno e dei processi migratori a livello locale e/o nazionale.

La terza tipologia di corsi è proposta da Lazio e Liguria. Il primo percorso di base è della durata di 450/500 ore e comprende uno stage che varia dal 35% al 50% del monte ore totale del corso. Il secondo percorso, professionalizzante per area, è della durata di 200 ore per il Lazio e di 400 per la Liguria. Lo stage rappresenta circa la metà di questo monte ore. Per l'accesso al secondo livello del

corso è necessario aver conseguito la qualifica di base. Le specializzazioni si riferiscono a cinque specifici ambiti, di cui quattro comuni alle regioni: sanitario, scolastico-educativo, amministrazione-servizi, giudiziario-sicurezza. L'ultimo ambito differenzia i contesti regionali: il Lazio sceglie impresa e auto-imprenditorialità, la Liguria i servizi per l'impiego.

La quarta tipologia, che sembra intrecciare gli approcci precedenti, è quella della Provincia Autonoma di Bolzano, molto interessante anche del punto di vista metodologico. Il corso ha la durata di 800 ore (500 di teoria e esercitazioni laboratoriali e 300 di stage) e prevede una prima parte di base comune a tutti i corsisti, una seconda in cui gli stessi corsisti si dividono in base all'ambito di intervento definito, una terza comune e una trasversale di autoformazione. L'aspetto interessante è che la parte teorica e quella pratica non sono consequenziali ma alternate. La prima parte (comune) prevede la realizzazione di stage di orientamento. La seconda fase è di specializzazione nel settore professionale specifico (educativo-scolastico; formativo-lavoro; giuridico-amministrativo, socio-sanitario) scelto dal candidato e sempre alternato con lo stage. La scelta del settore specifico si matura attraverso colloqui individuali e di gruppo, con percorsi di orientamento e anche attraverso l'analisi di eventuali crediti formativi ed esperienze pregresse. In questa specifica fase di specializzazione viene inoltre realizzato un project work. Una terza fase, comune ai corsisti, è dedicata all'autoimprenditorialità e alla gestione autonoma o collettiva del lavoro. L'autoformazione relativa a italiano, tedesco e linguaggio informatico rappresenta una fase trasversale a tutto il percorso. Alla fine di ogni fase si procede a delle valutazioni da parte del coordinatore di stage e dei formatori tramite colloqui individuali e di gruppo e relazioni scritte sui tirocini.⁴

Per quanto attiene al riconoscimento dei crediti, sia formativi che lavorativi, tutte le Regioni stabiliscono alcune linee transitorie per l'accesso ai corsi finalizzate al riconoscimento della qualifica regionale. Su questi aspetti, tuttavia, non è invece possibile definire un minimo comune denominatore. Certe Regioni provvedono a definire nel dettaglio direttamente questi criteri all'interno di specifiche delibere (Campania e Liguria), alcune fanno riferimento a linee generali e rimandano ad altre delibere la definizione delle modalità (Valle d'Aosta e Friuli Venezia Giulia), altre ancora accordano i crediti ma non stabiliscono contestualmente le modalità precise del loro riconoscimento (Abruzzo e Lazio).

In ambito universitario, con riferimento all'anno 2008, attraverso la parola chiave "mediazione" sono state individuate nell'area sociale ed umanistica 42 classi di laurea di primo livello in 32 università e 5 corsi di laurea di secondo livello in 5 università. Sono stati poi selezionati 20 corsi che presentano le diciture "mediazione", "linguistica" e "culturale".

⁴ Ecco i contenuti dei percorsi. Prima parte (comune), 261 ore di teoria e 100 di stage (introduzione al progetto formativo 2 ore; progetto formativo individuale 30 ore; formazione civico procedurale 80 ore; tecniche di comunicazione, colloquio e di ascolto 48 ore; tecniche di mediazione interculturale 32 ore; tecniche di interpretariato 24 ore; pedagogia e educazione interculturale 16 ore; aggiornamento relativo ai processi sociali della immigrazione 4 ore; tecniche di progettazione 8 ore; elementi di cultura organizzativa 16 ore; stage di orientamento 100 ore) e la verifica. Seconda parte (specializzazione), 100 ore di area formativa specifica e 2 stage di 200 ore totali (stage di approfondimento 50 ore; approfondimento della mediazione interculturale ai servizi specifici 100 ore; tirocinio applicativo 150 ore) e verifica. Terza parte (comune), 35 ore (gestione e organizzazione di associazioni non profit 8 ore; gestione e organizzazione di azienda ai servizi di mediazione 27 ore) e verifica. Parte trasversale di autoformazione 104 ore (laboratorio di lingua italiana, di lingua tedesca, di informatica) e verifica.

A seguito di un'analisi degli obiettivi formativi, dei contenuti, delle professionalità e degli sbocchi occupazionali è risultato che i corsi sono spesso incentrati sui discorsi legati a cultura, interculturalità e società multiculturale ma meno su problematiche locali, analisi dei contesti sociali e questioni legate a problematiche di convenienza interetnica. Insomma in diversi casi i corsi universitari sembrano preparare professionalità spendibili in contesti multiculturali, ma soprattutto con riferimento a questioni politiche, economiche e culturali internazionali.

L'analisi si è quindi concentrata su tutti quelli che possono essere considerati paralleli, contigui o in evoluzione rispetto al percorso professionale per mediatore così come delineato e riconosciuto nei corsi regionali e nei rispettivi iter formativi: professionalità che siano quindi in qualche modo "simili" nelle competenze e che siano da spendersi orientativamente nei medesimi contesti. Rispetto a questa logica di selezione e di analisi, sono stati individuati 9 corsi di laurea, di cui 7 di primo livello e 2 di secondo livello.

I corsi universitari, per loro natura, pongono sul tappeto alcune questioni rilevanti: la lunghezza della durata (minimo tre anni) non consente a molti immigrati di accedere a tali percorsi, in quanto si trovano a dover posticipare per troppo tempo il momento della spendibilità lavorativa delle competenze acquisite. Inoltre agli immigrati è spesso precluso l'accesso anche per il non definito sistema di riconoscimento dell'equipollenza dei titoli formativi acquisiti nel proprio paese di origine. Per quanto riguarda le 7 lauree di primo livello, 6 rientrano nelle classi di "Mediazione Linguistica", una nella classe in "Servizio sociale". Le facoltà di riferimento sono Scienze politiche, Lettere e filosofia, Lingue e letterature straniere, Lingua e cultura italiana, Medicina e chirurgia. Le università sono: Università degli studi di Messina, Università di Milano, Università di Napoli "L'Orientale", Università di Padova, Università di Roma Tre, Università per Stranieri di Siena, Università "Cà Foscari" di Venezia.⁵

Questi corsi⁶ di laurea presentano i seguenti obiettivi formativi:

- possedere una solida base culturale e linguistica in almeno due lingue, oltre l'italiano, e nelle relative culture
- possedere sicure competenze linguistiche-tecniche orali e scritte sorrette da adeguato inquadramento metalinguistico
- possedere specifiche conoscenze relative alla struttura delle lingue naturali e una adeguata formazione di base nei metodi di analisi linguistica

⁵ I nomi dei corsi di laurea sono: Mediazione Socioculturale (Messina); Mediazione Linguistica e Culturale Applicata all'Ambito Economico, Giuridico e Sociale (Milano); Mediazione Culturale per l'Europa Orientale (Napoli); Mediazione Linguistica e Culturale (Padova); Lingue e Mediazione Linguistico-Culturale (Roma); Mediazione Linguistica e Culturale (Siena e Venezia).

⁶ Gli sbocchi occupazionali e le attività professionali previste sono: [nel campo dei] "rapporti internazionali, a livello interpersonale e di impresa; della ricerca documentale, della redazione, in lingua, e traduzioni sia di testi aventi rilevanza culturale e letteraria, sia di altri generi testuali quali rapporti, verbali, corrispondenza; di ogni altra attività di assistenza linguistica alle imprese e agli enti e istituti pubblici, sia nell'ambito della formazione e dell'educazione linguistica sia nell'ambito dei servizi culturali rivolti a contesti multilinguistici e multiculturali e alla tutela dei dialetti e delle lingue minoritarie e delle lingue immigrate". In tutti questi corsi la figura professionale in uscita dal percorso formativo sarà in grado di svolgere una qualificata funzione interlinguistica, con competenze economiche, giuridiche, sociologiche o antropologiche spendibili in attività di mediazione linguistica e culturale che operano nei servizi per gli immigrati.

- possedere nozioni di base in campo economico o giuridico o storico-politico o geografico-antropologico o letterario
- essere in grado di utilizzare gli strumenti per la comunicazione e la gestione dell'informazione
- possedere adeguate conoscenze delle problematiche di specifici ambiti di lavoro (istituzioni pubbliche, imprese produttive, culturali, turistiche, ambientali) in relazione alla vocazione del territorio e alle sue possibili evoluzioni, con riferimento anche alle dinamiche interetniche e interculturali.

I corsi di secondo livello riscontrati sono invece i seguenti:

- Scienze della Mediazione Interculturale, presso la facoltà di Lingue e letterature straniere dell'Università di Bari (classe delle lauree specialistiche in lingue straniere per la comunicazione internazionale)
- Scienze per la Pace: Cooperazione alla Sviluppo, Mediazione e Trasformazione dei conflitti, presso Economia-Lettere e Filosofia-Scienze Matematiche Fisiche e Naturali-Scienze Politiche, presso l'Università di Pisa (classe delle lauree specialistiche in scienze per la cooperazione allo sviluppo).

Gli obiettivi formativi sono più o meno come quelli delle lauree triennali afferenti alla classe di mediazione linguistica, mentre alcune differenze esistono in merito agli sbocchi occupazionali che prevedono funzioni di responsabilità “negli organismi della cooperazione internazionale [...] delle relazioni internazionali presso aziende italiane nella pubblica amministrazione, nelle strutture del volontariato, negli enti locali [...] nelle organizzazioni internazionali che operano nei settori della cooperazione, e degli aiuti allo sviluppo”.

La formazione proposta dai master universitari e non universitari si avvicina a quella posta in essere dal privato sociale e dagli enti accreditati dalle regioni. Si nota la quasi assenza della componente linguistica, ben evidenziata nei corsi universitari triennali, mentre sono contemplate materie più specialistiche relativamente al “lavoro sul campo” (comunicazione, antropologia, sociologia, pedagogia, gestione dei conflitti, approfondimenti sulle dinamiche culturali e interculturali e sui fenomeni e i flussi migratori). I master, inoltre, prevedono l'utilizzo dello stage tramite accordo e/o convezione proprio come nei corsi formativi regionali.

Il privato sociale no profit è stato tradizionalmente uno degli attori più significativi della pratica formativa. Essendo poi il primario soggetto datore di lavoro è anche quello che ha garantito l'aggancio fra processo formativo e impiego lavorativo dei mediatori. Dunque è il soggetto più capace di accumulare le esperienze, spesso plurisetoriali e, nel caso di soggetti a dimensione nazionale, anche pluri-geografiche e di garantire una buona miscela di formazione teorica e pratica. Inoltre, essendo le associazioni e cooperative di questo settore abituate a relazionarsi con le istituzioni e con l'università è il soggetto che più ha messo insieme le competenze di docenza dei diversi livelli e provenienze sopra citate, includendo fra queste il prezioso contributo dei mediatori senior. Infine essendo anche l'assegnatario della maggior parte degli appalti di servizio è il soggetto che più ha praticato le forme sopra descritte di formazione “on the job”, con tutto il suo corredo di monitoraggio e controllo qualità.

La maggioranza dei fondi a disposizione per la formazione sono pubblici: fondi comunitari, fondi nazionali e regionali. Poco o quasi nulla proviene da sponsor privati più propensi semmai a sostenere i servizi. La proporzione fra fondi stanziati per la formazione e quelli a favore del servizio è totalmente a favore di quest'ultimo. Questo dato, se da un lato favorisce l'occupazione, dall'altro non consente di aggiornare ed ampliare il contingente dei mediatori professionali, quando ciò risulta necessario. La specializzazione e la formazione in servizio sono ancora più raramente finanziate. Neppure le stazioni appaltanti di particolari servizi di mediazione settoriale danno priorità al momento della formazione specialistica, in servizio e permanente.

1.3. Ambiti di intervento del mediatore

Il mediatore culturale in Italia opera in vari contesti lavorativi, ciascuno caratterizzato da specifiche peculiarità ed esigenze. Nelle pagine seguenti si descrivono, in sintesi, il ruolo e i compiti che il mediatore è chiamato a svolgere in differenti ambiti organizzativi, a contatto con utenze di vario genere.

Sistema educativo e formativo

La presenza del mediatore culturale è riscontrata in ogni ordine e grado di scuola dove si trovano studenti stranieri neo arrivati o di seconda generazione. I bisogni di mediazione nella scuola riguardano le seguenti aree:

- prima accoglienza per accertare i livelli di istruzione del paese di origine oppure per agevolare l'inserimento nella struttura educativa
- consulenza ai docenti per l'elaborazione delle strategie di didattica interculturale sia a livello curricolare che per attività di laboratorio e collaborazione o diretta realizzazione degli stessi
- collaborazione all'orientamento per il passaggio ai successivi livelli del percorso scolastico o verso la formazione di livello superiore o professionale o verso il mercato del lavoro
- collaborazione ai percorsi di insegnamento della lingua italiana, non in sostituzione del docente italiano, ma di assistenza nella individuazione delle tipologie di apprendimento linguistico culturalmente determinate
- assistenza nei percorsi di recupero motivato da carenze nell'apprendimento dovute alla scarsa competenza della lingua italiana o di recupero dal disagio psicologico e comportamentale dovuto alla contrapposizione fra identità culturali diverse
- facilitazione del dialogo fra la scuola e le famiglie.

Nei Centri territoriali permanenti per la formazione e l'istruzione degli adulti i mediatori sono anche degli efficaci punti di contatto fra le organizzazioni, le Province, i Comuni e gli assessorati che mirano a recuperare il percorso dell'obbligo degli adulti o degli adolescenti dispersi dal circuito scolastico regolare. I Centri fanno parte del sistema formativo integrato e all'interno di ciascuna regione sviluppano le politiche della formazione e cercano le opportune forme di raccordo con il mercato del lavoro. In questo contesto sono quindi un supporto fondamentale nel riconoscimento delle competenze anche pregresse e non riconosciute degli immigrati.

Un esempio di buone pratiche in Italia è sicuramente quello della Provincia Autonoma di Trento, dove la questione dei minori immigrati è trattata in maniera chiara ed organica con un regolamento specifico che regola l'inserimento e l'integrazione di questi studenti all'interno del sistema educativo provinciale.

Sanità

I presidi sanitari dove maggiormente si riscontra l'impiego di mediatori sono gli ospedali, in particolar modo i reparti di ginecologia, ostetricia, pediatria, oncologia e, in maniera minoritaria, il pronto soccorso, la camera mortuaria e i reparti di malattie infettive. In alcuni casi, come a Roma nell'ambito dei Servizi psichiatrici di diagnosi e cura, il mediatore assiste gli operatori sanitari e i pazienti immigrati ricoverati mettendo in campo competenze di psicologia ed etnopsichiatria.

Nei consultori e nei servizi sociosanitari (per esempio Centri di salute mentale e Dipartimenti di salute mentale) le funzioni del mediatore sono di vario tipo: dall'assistenza nell'anamnesi, alla comunicazione della diagnosi e orientamento per le terapie, dalla decodifica dei significati e delle percezioni culturalmente determinate della malattia e della cura all'attività di assistenza e accompagnamento e prevenzione di malattie ginecologiche. In questi contesti il mediatore può avere anche la funzione di identificare casi di tratta, favorendo l'emersione da situazioni di sfruttamento della prostituzione e riduzione in schiavitù di donne e minori.

Anche in questo ambito è possibile citare alcuni progetti di buona pratica, come quelli messi in campo da Crinali e Kantara di Milano che da svariati anni lavorano prestando servizio di mediazione culturale all'interno dei contesti sanitari istituzionali, curando al contempo sia l'informazione sul tema che la formazione dei mediatori e degli operatori sanitari. Degna di nota anche l'esperienza decennale del Cies all'interno del contesto regionale toscano in consorzio con Ucodep.

Giustizia

Mentre nei tribunali la presenza maggioritaria è di veri e propri traduttori e interpreti giurati, nelle carceri e in tutte le istituzioni dove viene comminata la pena l'impiego dei mediatori è fondamentale anche in considerazione dell'aumento esponenziale della popolazione immigrata sia adulta che minorile. Le funzioni svolte dai mediatori vanno dall'informazione sulle regole del carcere, sui diritti e sui programmi di riabilitazione tramite il lavoro e la formazione che vengono decisi per il detenuto all'attività di collaborazione per la soluzione di conflitti fra detenuti immigrati e personale carcerario e fra detenuti di etnie, culture e religioni diverse.

I mediatori lavorano a stretto contatto sia con polizia carceraria, educatori, medici, psicologi e assistenti sociali che con associazioni che propongono attività formative (professionalizzanti o di apprendimento della lingua italiana) o ricreative.

Nell'ambito della giustizia minorile, oltre che nel carcere, il mediatore si trova ad operare nei Centri di prima accoglienza, negli Uffici dei servizi sociali per minori, nei Centri di accoglienza e case famiglie convenzionate con il Dipartimento giustizia minorile del relativo ministero tramite le sue strutture locali. In questi casi il mediatore rappresenta una figura di riferimento fondamentale per l'accompagnamento e l'assistenza al minore (rapporti con giudici, educatori, psicologi, insegnanti, assistenti sociali, operatori di altre associazioni, rapporti con le famiglie presenti o non presenti sul territorio nazionale).

Un progetto di buone prassi è sicuramente quello della Regione Emilia Romagna che vanta da anni la presenza di sportelli informativi per la mediazione culturale negli istituti penitenziari presenti sul territorio. All'interno di questo progetto sono coinvolte nove Province.

Pubblica amministrazione

Sportelli informativi, Sportelli unici, Urp e anagrafe, Centri per l'impiego e front desk di vari servizi pubblici per l'esercizio di diritti e doveri di cittadinanza sono i contesti del lavoro pubblico in cui agisce il mediatore. Questa figura, infatti, si occupa di assistenza nella comprensione della comunicazione, assistenza alla compilazione della modulistica, informazione, orientamento, e risoluzione della conflittualità che si crea fra l'operatore di sportello e l'utente, accompagnamento e presa in carico di "utenti" particolarmente vulnerabili e bisognosi di protezione come richiedenti asilo, donne e minori vittime di tratta e vittime di tortura.

Sicurezza e accoglienza di primo livello

In Italia, secondo dati del sito del Ministero dell'Interno, si contano 6 Centri per richiedenti asilo (Cara), 10 Centri di permanenza temporanea (Cpt) e 10 Centri di identificazione ed espulsione (Cie). In queste strutture, con riferimento alle pratiche di assistenza nell'emergenza, i mediatori svolgono un ruolo imprescindibile per rendere meno dura la drammatica realtà vissuta dai richiedenti asilo o dai clandestini approdati nei luoghi degli sbarchi.⁷ Polizia e Prefetture in genere fanno ampio uso di mediatori sia per le pratiche basilari dell'identificazione sia per quelle che riguardano le procedure ordinarie dei permessi di soggiorno, ricongiungimenti e richieste d'asilo.

In tutte queste realtà i mediatori contribuiscono a rendere fruibili i vari servizi messi a disposizione dai gestori dei centri come l'assistenza medica, psicologica, legale, oltre all'insegnamento delle nozioni basilari della lingua italiana, fino ad informare gli ospiti sulle regole del campo, sui loro diritti e ad accompagnarli fuori dal campo quando hanno bisogno di cure ospedaliere o di altra natura. La professionalità dei mediatori in queste realtà deve essere di altissimo livello e oltre al rispetto di un codice deontologico molto rigoroso, il mediatore deve essere dotato di capacità di resistenza psico-fisica non indifferente.

Le esperienze di mediazione in queste realtà sono state essenzialmente di due tipi. Da un lato ci sono gli enti gestori dei Centri che, per capitolato, quando divengono assegnatari dell'appalto di gestione sono tenuti a dotarsi di mediatori. Dall'altro ci sono le esperienze come quelle realizzate dal Cies che negli ultimi 12 anni hanno definito dei veri e propri "standard" e "protocolli" di intervento in queste realtà, diventati ormai ricorrenti per il Ministero dell'Interno in quanto replicabili in tutte le realtà simili. Una delle caratteristiche tipiche di questi interventi è quella di poter contare su una organizzazione complessa in grado di rispondere in tempi strettissimi alle mutate esigenze linguistiche determinate dagli sbarchi. Il servizio fa affidamento su mediatori fissi e mediatori che intervengono a chiamata, reperiti sia in loco che su tutto il territorio nazionale,

⁷ Il Ministero dell'Interno stima nel 10% degli arrivi la percentuale degli irregolari "via mare". Sempre in merito alla questione dei flussi irregolari, sono transitati nei CPT dal 2005 alla fine del 2007, 9.647 persone, di cui l'1,1% ha richiesto asilo politico, il 46,2% è stato rimpatriato, il 33,2% è stato dimesso, il 2,5% si è allontanato, lo 0,9% è stato arrestato. Nel corso del 2006 e del 2007 si nota un incremento nella richiesta di protezione internazionale: tra un anno e l'altro l'incremento è stato del 36%. Nello specifico nel 2007 le domande inoltrate sono state 14.053. Di questi le maggiori richieste di asilo provengono da Eritrea (2260), Nigeria (1336), Serbia-Montenegro (1100), Costa d'Avorio (982), Somalia (757), Afghanistan (663). I rifugiati presenti in Italia al 2007 sono 38.068.

grazie ad una vera e propria “rete di mediatori” che si articola di volta in volta in *équipe* guidate da un coordinatore o tutor di servizio, fondamentale nel suo ruolo di interfaccia con i responsabili dei Centri e con le forze dell’ordine. Degna di nota, appunto, è un’esperienza del Cies nei Cara di Foggia, Crotone, Caltanissetta e Castelnuovo di Porto.

Il mediatore opera anche nelle strutture che si occupano della cosiddetta assistenza di secondo livello, impegnandosi a favore di minori non accompagnati⁸, vittime di traffico e di tratta⁹, di tortura e richiedenti asilo o rifugiati¹⁰ o soggetti sotto protezione umanitaria.

Come nelle realtà precedentemente descritte il mediatore lavora fianco a fianco con gli operatori che gestiscono questi centri e li assiste e coadiuva in tutte le loro funzioni organizzative, di assistenza, di formazione e intrattenimento, di accompagnamento, di orientamento lavorativo e abitativo per l’uscita dal centro. In questi casi il lavoro svolto dal mediatore è meno caratterizzato dall’emergenza e dunque è più strutturato e programmato (accoglienza iniziale, presa in carico di tipo assistenziale, animazione di attività formative e/o ricreative, presa di contatto con il territorio circostante).

Settore privato: no profit e profit

I mediatori sono decisamente presenti a fianco di grandi enti umanitari che si occupano di assistenza a soggetti fortemente vulnerabili (Protezione Civile, Croce Rossa, Misericordie, Arci confraternita, Compagnia delle Opere, Caritas e Comunità di Sant’Egidio). Si registra invece un modesto impiego dei mediatori presso Poste e banche, dove svolgono le consuete attività di front desk, informazione, assistenza nelle pratiche e nella comunicazione, mentre è scarsa la presenza nel mondo delle imprese.

I mediatori sono impiegati anche all’interno dei call center dove si effettuano servizi di informazione per l’utenza straniera. In questo caso la sua funzione è puramente informativa. Nella prestazione specialistica di mediazione telefonica sono state realizzate significative esperienze e si stanno studiando anche forme di mediazione in video conferenza. La regione Emilia Romagna, per esempio, ha realizzato un interessante progetto Europeo in cui i diversi partners progettavano e condividevano materiali video da fruire via internet validi per specifiche etnie in qualsiasi Centro di accoglienza dell’Unione Europea e che assolvevano al ruolo di prima informazione di qualsiasi richiedente asilo nel quadro degli accordi di Ginevra.

⁸ I minori non accompagnati segnalati al Comitato Minori Stranieri, quelli presi in carico dai Servizi dei Comuni e quelli richiedenti asilo sono stati, tra il 2004 e il 2006, 14.574.

⁹ La legge 228/2003 sulla tratta ha introdotto in Italia il piano di protezione delle vittime tramite programmi finanziati in base all’art. 18 del T.U. sull’immigrazione (D.Lgs 268/98) e ai sensi dell’art. 13 della stessa legge 228/2003. Le persone assistite dal 2000 al 2008 con i finanziamenti dell’art. 18 sono state 54.559.

¹⁰ Il sistema SPRAR - Sistema di Protezione per i Richiedenti Asilo e Rifugiati, coinvolge 95 enti locali (88 comuni, 5 province e 2 unioni di comuni) per una copertura di 65 province italiane su 107 totali e 19 regioni su 20. Nel 2007 ha accolto 6.284 persone, mantenendo un trend costante di crescita nell’accoglienza dal 2001. La crescita del 2007 in termini di nazionalità fa riferimento a Costa d’Avorio e Nigeria. Un sensibile incremento anche dall’Afghanistan, in particolare di minori non accompagnati (il 54% del totale dei minori accolti nel sistema). SPRAR ha beneficiato nel 2007 di un fondo di 38.688.426,00 (Fonte: Rapporto annuale Anno 2007/2008 SPRAR). All’interno del sistema la mediazione culturale copre la seconda voce per tipologia di servizio erogato, il 20% del totale, preceduto dalla assistenza sociale (25%) e seguito dalla assistenza sanitaria specialistica (19%). Il servizio di mediazione linguistico-culturale è all’interno del sistema essenziale: proprio per questo è in corso d’opera una ricerca commissionata al CIES proprio sulle modalità di messa in opera e di erogazione del servizio nell’ambito dei vari progetti nazionali.

1.4 - I dati sulla mediazione

In questi anni, come si è a più riprese sottolineato nelle pagine precedenti, il ruolo del mediatore nel nostro Paese è cresciuto. Così come, di pari passo, sul nostro territorio è aumentato anche il numero di immigrati.

Il Dossier Caritas 2008, che fa riferimento ai dati dell'anno precedente, dipinge un'Italia con una ragguardevole presenza di stranieri, con una forte tendenza annuale all'aumento, un'incidenza elevata di donne (di cui la percentuale è ormai paritaria a quella maschile) e una maggiore attrazione per le regioni del centro-nord (anche se la presenza è in crescita anche nel Meridione). Il numero della popolazione residente è più che raddoppiato nel periodo 2002-2007: 1.549.373 unità nel 2002, 3.432.651 nel 2007. L'incidenza percentuale degli immigrati residenti sulla popolazione totale è passata dal 2,7% del 2002 al 5,8% del 2007.

Nel Paese, insomma, vivono ormai numerosissime famiglie immigrate, distribuite non più a "macchia di leopardo" come in passato ma bensì su tutto il territorio nazionale. A conferma del dato c'è il peso crescente delle seconde generazioni, il numero imponente di minori (anche nelle scuole) e la pluralità dei paesi di origine e di tradizioni culturali e religiose.¹¹

Quanti sono in Italia i mediatori culturali? Un aspetto va subito sottolineato: dati ufficiali non esistono. È tuttavia possibile fare alcune stime. Incrociando informazioni fornite da associazioni e cooperative che si occupano di mediazione e altri dati diffusi da parte di funzionari pubblici si può approssimativamente sostenere che i mediatori che attualmente lavorano siano una media di circa 200-250 per regione. A livello nazionale, proiettando questa stima locale, sarebbero dunque circa 4000-4500 i mediatori.

Dati certi sul numero di mediatori sono difficilmente rinvenibili anche alla luce di due fattori: la discrepanza fra il numero dei formati e il numero dei mediatori in servizio e la differenziazione del tempo lavorativo dedicato all'attività di mediazione. Per quanto riguarda il primo fattore va sottolineato come in certi contesti regionali dove si sono svolti molti corsi regionali durante gli ultimi 15 anni è più alto il numero dei mediatori formati rispetto a quello dei collocati (il Piemonte, per esempio, per questo motivo ha sospeso i finanziamenti della formazione, dove pare che il rapporto fra formati e impiegati fosse di circa 1000/250). In altri territori, invece, i corsi realizzati non hanno messo sul mercato competenze linguistiche necessarie a soddisfare i bisogni provenienti dai vari servizi pubblici. Per quello che invece concerne il tempo di lavoro occorre evidenziare come

¹¹ L'area prevalente da cui provengono gli immigrati rimane quella europea (1.785.000), a seguire Africa (798.100), Asia (552.100), America (293.600). Nello specifico i romeni, anche se da considerarsi "immigrati comunitari", rappresentano la fetta più importante (624.700), a seguire la comunità albanese (401.900). Per l'Africa, invece, il Marocco rimane sempre il paese maggiormente rappresentato (365.900), anche se è importante notare come 242.700 persone provengano da "altri paesi africani". Stessa cosa dicasi per l'Asia, di cui il paese maggiormente rappresentato è la Cina (156.600), seguita dalle Filippine (105.700). Altre 270.400 persone provengono invece da altre zone del continente asiatico. Per l'America è la zona centro meridionale quella da cui provengono la maggior parte degli immigrati (276.100), nello specifico Ecuador (73.000) e Perù (70.800). Il tasso di disoccupazione nel 2007 è del 8,3%, contro il 5,9% degli italiani. Inoltre, come per gli italiani, è maggiormente presente tra le donne. Le professioni sono più spesso orientate verso la bassa specializzazione (circa il 70% ha un lavoro operaio, artigiano o non qualificato). Nel 18,6% dei casi sono impiegati o addetti alle attività commerciali, solo nel 9,9% si tratta di professioni qualificate (dirigenti, imprenditori e tecnici). Questo spesso anche a fronte di un grado di istruzione sufficientemente elevato. Gli "occupati netti" sono 2.0704.450, con un incremento del 23,6% rispetto al 2006. I paesi maggiormente rappresentati sono Romania (556.554), Albania (211.161), Marocco (195.287), Ucraina (116.991) e Polonia (107.834).

vi siano mediatori occupati stabilmente, altri in modo occasionale e altri ancora con collaborazione a progetto per cui il monte ore/giornate lavorative può variare moltissimo. Per alcuni mediatori si può dire che questo sia il loro unico lavoro (o almeno il prevalente), mentre per altri il reddito è generato da lavori completamente diversi (spesso anche molto dequalificati) e il lavoro di mediatore è solo una componente marginale.

Parimenti difficile è il tentativo di stimare l'ammontare delle risorse impegnate per la formazione e per il lavoro di mediazione in quanto, come sopra elencato, i fondi sono di diversa provenienza (nazionale, regionale ed europea). Basta ricordare che i vari progetti pensati per offrire servizi di mediazione possono avere un budget che varia da qualche decina di migliaia di euro a uno o due milioni di euro su base annua. Dalla ricognizione fatta si può approssimativamente dedurre, ancora una volta probabilmente per difetto, che l'impiego complessivo di fondi per questo settore nel 2008 non dovrebbe aver superato i 10 milioni di euro.

Il servizio di mediazione si differenzia in base alle situazioni e alle necessità, ordinarie o dettate dall'emergenza. Può quindi prendere la forma di un servizio continuativo, programmato e fisso, dove le competenze linguistiche e le mansioni sono stabilite sin dall'inizio, oppure realizzarsi in forme occasionali, a chiamata, frequenti o sporadiche, dovute all'imprevedibilità del fabbisogno linguistico oppure a carichi eccezionali di lavoro come nel caso delle emergenze degli sbarchi. La chiamata a sua volta può essere parzialmente programmata, ossia concordata con l'ente beneficiario a seconda delle modalità ricorrenti e può prevedere l'impiego di mediatori residenti nello stesso territorio dell'intervento oppure residenti in altri territori configurandosi dunque a tutti gli effetti come una trasferta. I tempi e le modalità di organizzazione di questo tipo di servizio implicano una notevole dimensione dell'ente gestore.

Le modalità di ingaggio e di inquadramento contrattuale dei mediatori sono in parte determinate dalle caratteristiche del servizio e del settore di riferimento e in parte dagli orientamenti dell'ente datore di lavoro. Possono dunque concretizzarsi in varie forme: impiego occasionale per ingaggi a chiamata, co.co.pro, dipendenza a tempo indeterminato o determinato in enti no profit (pochissimi casi), consulenza (qualche caso in più) nel settore pubblico, libera professione a partita Iva (soprattutto nell'ambito delle audizioni delle Commissioni Territoriali per il rilascio dello status di rifugiato e nelle procedure di identificazione nei luoghi degli sbarchi).

Le tariffe possono corrispondere a lavoro svolto su base oraria, giornaliera o mensile. Il costo del servizio, quando questo è appaltato ad un Ente, specialmente del privato sociale, non si compone del solo costo/lavoro del mediatore ma deve prevedere il costo del lavoro necessario per organizzare il servizio stesso (coordinamento, amministrazione, segreteria, tutoraggio, monitoraggio, formazione di vario tipo). La situazione di precariato del lavoro del mediatore è purtroppo ricorrente e diffusa ed è dovuta primariamente alla scarsa durata dei progetti nell'ambito dei quali sono inquadrati i mediatori, aspetto che non consente di intavolare contrattazioni di carattere collettivo.

Del resto gli stessi enti che li utilizzano sono soggetti nel loro complesso alla stessa precarietà e la logica degli appalti purtroppo incentiva la corsa al ribasso delle tariffe, con gran detrimento della qualità della prestazione o il vero e proprio sfruttamento dei mediatori. Nella competizione per l'aggiudicazione delle commesse di servizio si riducono infatti le spese di "corredo" come la

logistica e le modalità di viaggio (vitto e alloggio in caso di trasferte per chiamate fuori sede) a discapito del necessario benessere psicofisico che certe situazioni particolarmente disagiate necessitano (sbarchi o sedi particolarmente lontane dai centri abitati scarsamente raggiungibili con i mezzi pubblici).

La giungla retributiva oraria è tale che una tariffa oraria può variare da un minimo di 5 fino a un massimo di 60 euro lordi l'ora. Altrettanto vale per le tariffe giornaliere e mensili. La scuola e il carcere sono sicuramente i settori in cui l'ora di mediazione è meglio pagata. Le prestazioni occasionali in proporzione sono retribuite meglio anche se il rischio per il lavoratore è che siano molto sporadiche. I mediatori, dunque, preferiscono parametri più bassi ma con garanzie di impiego di almeno sei mesi/un anno (spesso le convenzioni che prevedono l'impiego dei mediatori hanno una durata persino inferiore ai tre/quattro mesi).

Purtroppo la corsa al ribasso incoraggiata dalle stazioni appaltanti mette anche in diretto conflitto e competitività gli enti che organizzano il servizio di mediazione, non solo fra di loro, ma anche con i mediatori individuali liberi professionisti. Quando questi ultimi si aggiudicano un appalto i loro guadagni sono di certo maggiori, ma spesso la qualità della loro performance è inferiore, non tanto per le competenze individuali specifiche quanto perché privati dell'esperienza di lavoro di *équipe* e del tutoraggio che nel caso di servizi organizzati dagli enti arricchisce le competenze e facilita il dialogo con le istituzioni di riferimento.

I principali committenti pubblici a livello centrale e decentrato sono i Ministeri dell'Interno e del Lavoro, le Regioni, le Province e i Comuni. Tuttavia nella grande maggioranza dei casi l'impiego non è diretto, ma attraverso associazioni e cooperative specializzate oppure di auto-imprenditorialità dei mediatori.

Capitolo 2. - La mediazione culturale in Francia

2.1 - Quadro normativo

La Francia occupa un posto di assoluta rilevanza in tema di immigrazione, da un punto di vista demografico, culturale ed economico. A questo proposito occorre ricordare che sul territorio transalpino vige il principio dello *Ius soli*, vale a dire chiunque nasce in Francia diviene automaticamente cittadino francese, e che si è ormai in presenza della quarta generazione di minori di origine non francese.

Un carattere particolare della società francese riguardo l'integrazione delle persone immigrate risiede, dunque, nel non riconoscimento di diritti particolari per gli immigrati, ma piuttosto nell'uguaglianza dei diritti fondamentali degli individui che vivono sul territorio francese, a prescindere dalla loro nazionalità e dalle loro origini. L'unico legame uguale per tutti è il rispetto delle leggi della Repubblica. Il rapporto è dunque diretto tra cittadino e Stato e non esistono passaggi intermedi per "gruppo etnico di minoranza". Questi principi sono stati confermati dalla legislazione che si occupa di immigrazione e naturalizzazione. In Francia la legge sulla nazionalità adottata il 16 marzo 1998 (Legge Guigou) ha riaffermato l'applicazione totale dello *Ius soli*, modificando il testo della legge Méhaigrierie del 1993 che l'aveva abolito. In pratica le questioni

legate all'immigrazione sono tenute in considerazione nel quadro di programmi generali destinati a tutta la popolazione. Se gli immigrati ne beneficiano in via preferenziale è solo perché sono maggiormente rappresentati in certi gruppi (ad esempio disoccupati di lunga durata), oppure perché risiedono in determinate zone geografiche oggetto di specifiche politiche (per esempio quartieri che registrano tassi di disoccupazione elevati).

L'attività di ricerca si è svolta principalmente nella regione dell'Ile de France in cui vive il 40% degli stranieri che sono in Francia. Per straniero, secondo la definizione ufficiale adottata in Francia, si intendono tutte le persone che non hanno la nazionalità dello Stato in cui vivono. In pratica sono stranieri gli individui nati all'estero da genitori stranieri e i giovani con meno di 18 anni nati in Francia da genitori stranieri nati all'estero.

In Francia la figura del mediatore culturale può configurarsi come:

1. Adulte Relais/Mediatore interculturale
2. Interprete in ambito sociale.

Entrambi nascono dalla stessa matrice dell'attività di mediazione culturale ma sono regolamentati sul piano normativo in maniera molto differente.

Negli anni '80 l'adulte relais nasce come dispositivo legislativo ispirato alle esperienze associative delle femmes relais che svolgevano una funzione di mediazione nelle banlieues popolari, dapprima in modo volontario, in seguito nella precarietà del contract aidé. Destinato all'origine al solo settore associativo, il dispositivo è stato utilizzato a partire dal 2001 da nuovi datori di lavoro, collettività territoriali e istituzioni pubbliche e riguarda attualmente differenti settori: vita di quartiere, sanità, educazione e trasporti pubblici.

L'obiettivo dell'adulte relais è quello di migliorare nelle Zone urbane sensibili (Zus) e in altre zone della città le relazioni tra gli abitanti del quartiere e i servizi pubblici, così come i rapporti sociali negli spazi pubblici o collettivi.

Lo Stato accorda aiuti all'assunzione alle strutture che propongono specifici progetti di mediazione¹². I finanziamenti, in particolare, arrivano direttamente dal Ministero della politica per le città e sono coordinati dai prefetti¹³ che vigilano sulla realizzazione dei progetti. Questi contratti sono aidé (cioè lo Stato paga l'80% del salario, per tre anni, rinnovabile). L'aiuto viene versato al momento della creazione del posto di adulte relais per il periodo durante il quale il posto è

¹² Le strutture che possono beneficiare di aiuti finanziari per supportare progetti di mediazione sono di vario genere: dalle associazioni ad organismi di diritto privato senza scopo di lucro, fino ad altri raggruppamenti di datori di lavoro e persone di diritto privato. Tra i beneficiari, in dettaglio, ci sono dunque le seguenti strutture: regioni, comuni ed uffici pubblici di cooperazione intercomunale (sindacati, cabine di regia, comunità urbane, dei comuni e degli agglomerati), Dipartimenti, uffici pubblici locali per l'insegnamento (scuole), uffici pubblici della sanità (ospedali pubblici), associazioni, uffici pubblici ed altri organismi preposti all'alloggio ad affitto controllato (Hlm - Organismes d'habitation à loyer modéré), uffici pubblici di trasloco e costruzione (Opac - Offices publics d'aménagement et de construction), enti morali e di diritto privato incaricati della gestione di un servizio pubblico.

¹³ Il prefetto del Dipartimento fa procedere attraverso i servizi decentrati all'istruzione del dossier di richiesta. In tal senso raccoglie l'opinione delle collettività locali e di altri partner finanziari implicati nel progetto (ad esempio consigli generali e casse di allocazione familiare). La decisione dell'attribuzione dell'aiuto è data dal prefetto. I progetti prescelti sono poi oggetto di una convenzione per un posto di adulte-relais, creata e firmata tra l'organismo che li impiega e lo Stato, rappresentato dal prefetto.

effettivamente occupato e pro-rata per il tempo-lavoro previsto dal contratto a tempo pieno fino ad un massimo di 35 ore settimanali. Lo stipendio arriva ad essere di 1000-1200 € al mese e interessa persone di almeno 30 anni, disoccupate o in impiego con sussidio e che abitano il quartiere interessato o vicino¹⁴. Gli obiettivi del dispositivo dell'adulte-relais sono indicati dalla circolare Div/Dpt-Iede/2000/231 del 26 aprile 2000¹⁵.

Secondo alcuni dati elaborati dal Centre d'Etude de l'emploi dell'Università Paris Descartes i contratti siglati sono complessivamente 6.900 e sono diversamente distribuiti nelle varie aree della Francia, in particolare Ile de France, Rhône-Alpes, e Francia meridionale (Provenza e Marsiglia).

Nel decreto del 20 marzo 2002 n. 2002-374 e nella circolare del 3 maggio 2002 Div/Dpt-Iede/2002.283 le missioni affidate agli adultes-relais sono definite dall'articolo L.12-10-1 del Codice del lavoro e sono ulteriormente specificate nel momento in cui riguardano una specifica convenzione scuola/quartiere o prevenzione/sicurezza.

La circolare DIV (Délégation interministerielle à la ville) del 31 marzo 2006 autorizza nuove domande di convenzione per adultes-relais al termine della durata del dispositivo e determina alcune raccomandazioni che i prefetti sono tenuti a prendere in considerazione, tra cui quella di generalizzare la messa in atto di percorsi formativi per favorire l'inserimento delle persone sul mercato del lavoro al termine del proprio contratto.

Il dispositivo adulte-relais riguarda tutti i tipi di mediazione, raggruppabili in quattro tipologie. Le prime due prevedono interventi verso le persone, altre due verso le istituzioni:

- a) accompagnamento di persone fondato su una prossimità sociale e culturale o un'auto-esperienza delle situazioni
- b) accompagnamento individualizzato concepito tramite operatori professionali sulla base della loro competenza o di quella dei prescelti
- c) azione iniziata tramite operatori professionali del lavoro sociale, che è indirizzato verso istituzioni e autorità politiche
- d) azioni indirizzate verso uno spazio di cittadinanza e di mobilitazione collettiva e/o di animazione collettiva.

¹⁴ Bisogna "essere senza impiego, eccetto persone che godano di un contratto di impiego-solidarietà o di un contratto d'impiego consolidato. Questa condizione viene verificata al momento della firma del contratto di lavoro. Non è obbligatorio essere iscritti nella lista dell'Anpe".

¹⁵ Gli obiettivi del dispositivo dell'adulte-relais sono indicati dalla circolare Div/Dpt-Iede/2000/231 del 26 aprile 2000. Secondo questa circolare «le missioni affidate agli adulte-relais mirano globalmente a migliorare, nei quartieri rilevanti per la politica delle città, i rapporti sociali negli spazi pubblici o tra gli abitanti e i servizi pubblici». Si tratta quindi di: accogliere, ascoltare, esercitare tutte quelle attività che concorrono al legame sociale in un'associazione o in un'équipe; informare, accompagnare gli abitanti nei loro percorsi, facilitare il dialogo tra servizi pubblici e utenti e di stabilire legami tra i genitori e i servizi che accolgono i loro figli; contribuire a migliorare o a preservare l'habitat delle persone; prevenire e aiutare nella risoluzione dei piccoli conflitti della vita quotidiana attraverso la mediazione e il dialogo; facilitare il dialogo fra generazioni, accompagnare e rinforzare la funzione genitoriale attraverso il sostegno ad iniziative prese verso o attraverso i genitori; contribuire a rinforzare la vita associativa di prossimità e sviluppare la capacità d'iniziativa e di progettualità nella vita di quartiere.

L'adulte relais come dispositivo d'integrazione, attraverso la politica delle città, si rivela un fattore decisivo anche oggi. L'impegno del governo francese sul tema dell'immigrazione è infatti fortemente integrato e particolareggiato e punta su vari mezzi e strumenti.¹⁶

Per quanto riguarda gli interpreti in ambito sociale non esiste una specifica normativa di riferimento. Infatti non possono essere inclusi nell'albo degli interpreti, in quanto non posseggono il titolo di BAC+5 richiesto agli interpreti in Francia. Sono dunque possessori di titoli di studio non specifici per l'esercizio del mestiere. Il principale punto di riferimento per la figura di interprete in ambito sociale è l'Ism (Interpretariat service migrants) di Parigi, un istituto che ha iniziato la propria attività negli anni '80 partendo da esperienze di mediazione.

Nel '95, insieme ad analoghe esperienze realizzate in Inghilterra, Italia, Spagna e Belgio, decide di omettere il termine mediazione individuando nell'interpretariato in ambito sociale la propria attività principale. Attualmente, secondo alcune stime, sono circa 600 gli interpreti sociali distribuiti tra Parigi (circa la metà), Lione, Marsiglia e altre località del Nord della Francia. Questa figura attua direttamente interventi presso i servizi, specialmente in presidi socio-sanitari, ma anche nel *guichet unique municipal* (sportello unico a livello municipale). Gli interpreti sociali in Francia parlano complessivamente circa 90 lingue, operano per conto di circa 5.000 organismi ed effettuano diverse migliaia di interventi telefonici (nel 2009 si stimano circa 60.000 contatti). Il 4% dei salariati partecipa ad iniziative di formazione continua.

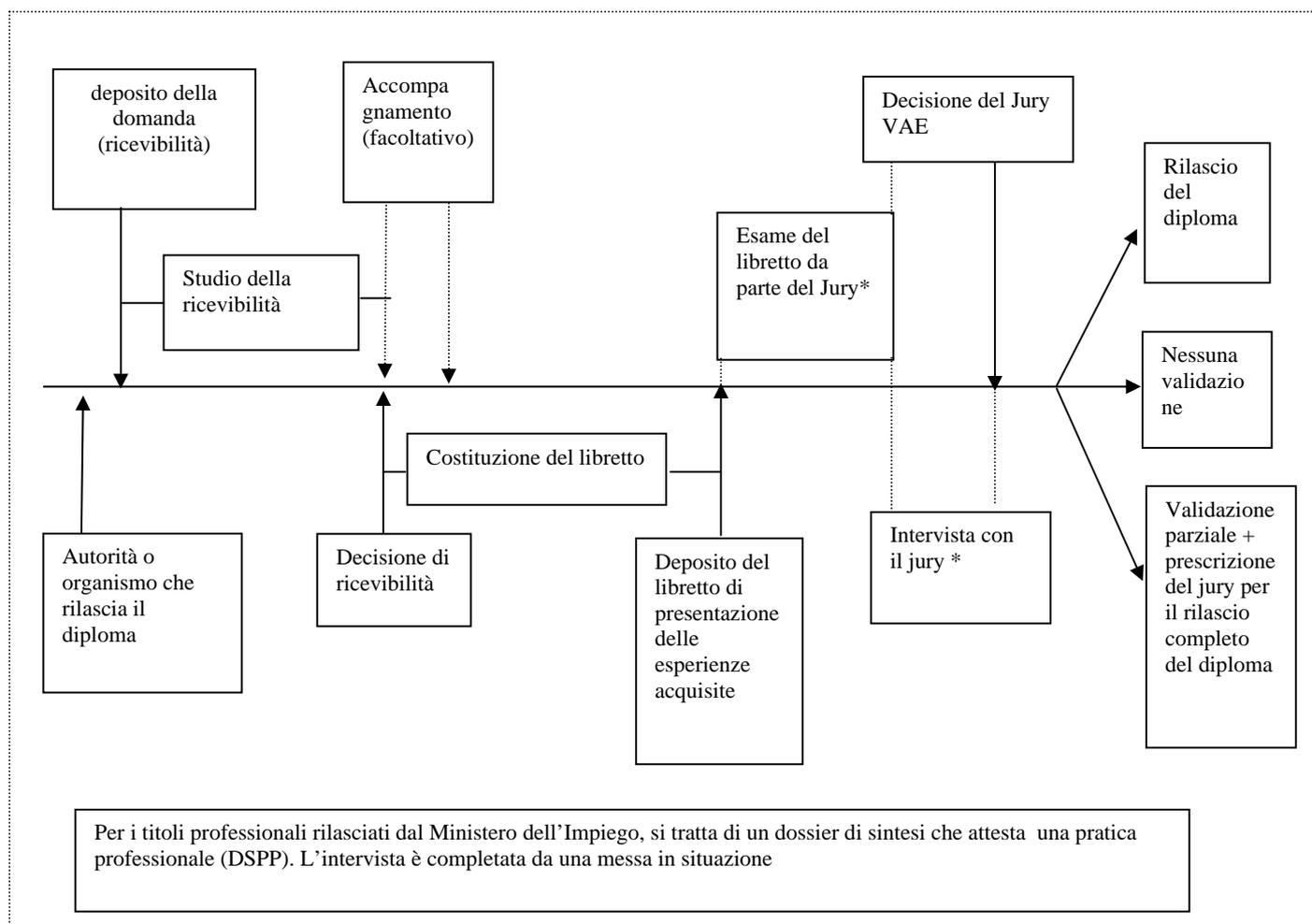
2.2. Percorsi formativi per il mediatore culturale

Il percorso formativo degli adultes relais è stato standardizzato dal titolo di Technicien médiation service (Tms), un titolo a livello di baccalaureato (diploma di scuola superiore in Italia). Al di sotto, per così dire, degli adultes relais vi sono i cosiddetti mediatori sociali e culturali che non sempre hanno il titolo di Tms. Anche gli interpreti sociali non lo possiedono.

Esistono fondamentalmente due modi per ottenere il titolo di Tms: attraverso una formazione di lunga durata oppure mediante un processo di validazione di esperienze (Vae) che, grazie al vaglio di un apposito Jury, permette il recupero di crediti formativi e dell'esperienza almeno triennale del mediatore.

¹⁶ Nell'ultima lettera ufficiale dell'aprile 2009 indirizzata dal presidente Sarkozy a Fillon, Ministro per l'integrazione, riguardante i temi dell'immigrazione in Francia i capitoli principali riguardavano: la lotta all'immigrazione illegale; l'accettazione delle domande d'asilo; la deconcentrazione delle residenze, per ora registrate in particolare in tre regioni; i 3 pilastri dell'accoglienza, lingua, lavoro, alloggio; la necessità di statistiche più affidabili; le reti con i Ministri per l'impiego, l'alloggio e la politica delle città; l'accento sull'identità nazionale; l'associazione migrazione-sviluppo.

Figura 1. Schema sintetico del processo di Vae (Validazione di esperienze) in Francia



Le tappe che nel corso del tempo hanno segnato la storia del titolo sono le seguenti:

- 1995-97: produzione di un codice deontologico e di un corpus di riferimento della professione di femme-relais. Avvio di un gruppo di riflessione sulla professionalizzazione delle femmes relais lanciato da Profession Banlieu con la partecipazione delle varie associazioni di femmes relais. Gli scambi si allargano in seguito a livello europeo, in particolare con Germania, Paesi Bassi, Belgio e Italia. Prime elaborazioni di strumenti: viene prodotta una carta della mediazione sociale dall'Associazione Fiaism (Femmes inter association inter service migrants). Nel 1997 Profession Banlieu pubblica il primo codice deontologico.
- 1998-2000: amplificazione dei servizi verso la mediazione sociale, rivendicazione di un riconoscimento della mediazione sociale e culturale come professione del sociale, rifiutato dal Ministero degli Affari Sociali. Tuttavia una possibilità d'accesso alle professioni del sociale e ai relativi diplomi è concessa alle femmes relais, che possono fare domanda alla Direzione della popolazione delle migrazioni (Dpm) insieme alla messa in atto di una preformazione curata dall'Istituto regionale del lavoro sociale (Irts).

- 2000-2002: organizzazione collettiva delle femmes relais ed inizio di una relativa attività politica. Le associazioni di femmes relais si organizzano in federazione, nasce l'Arifa. A partire da settembre 2000, su richiesta del Ministero del lavoro-Dgefp (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle) con la Div (Délégation Interministérielle à la ville) e i partner sociali, Afpa (Agence de formation professionnelle pour les adultes) è incaricata di stilare un corpus di riferimento per la certificazione della mediazione sociale.
- 2002-2004: corpus di riferimento del titolo di Tecnico di mediazione di servizio e prospettive di diploma acquisito attraverso la Vae. Elaborazione del corpus di riferimento "impiego attività competenze" (Reac) di certificazione della mediazione sociale con il titolo Technicien mediation service (Tms-livello IV) riconosciuto dall'Afpa e dai suoi partner.
- 2004: omologazione del Tms tramite il Ministero dell'Impiego e iscrizione al repertorio nazionale delle certificazioni professionali. La Vae permette alle femmes relais l'accesso al titolo: possono essere persone non diplomate che attestano almeno tre anni di esercizio della stessa attività.
- Messa in atto di formazioni di breve durata da parte di Afap e Irts per persone che hanno maturato l'esperienza suddetta in vista della preparazione ai tre certificati di competenze e alla prova finale della procedura. Nella Regione Ile de France una piattaforma di formazione coordinata dall'Ardeva (Association régionale pour le développement de la vie associative) e finanziata dal Crif (Conseil régional Ile de France) prepara ad un titolo professionale di livello V vicino all'Amis (Mediazione per la prevenzione sicurezza nei trasporti in comune). Attualmente le formazioni di breve durata si aggirano intorno ai 20 giorni e sono basate sull'alternanza per permettere alle persone di proseguire la propria attività pur mettendo in revisione le proprie pratiche.
- Messa in atto di una formazione lunga che apre una strada d'accesso al titolo professionale Tms a persone che non hanno avuto precedenti esperienze: la formazione si effettua in alternanza e la valutazione si realizza attraverso un controllo continuo. La formazione lunga è di circa 910 ore di cui almeno il 50% in alternanza, un'alternanza integrativa. Esiste una ricerca d'interazione massima tra la situazione di lavoro e la formazione con un elemento molto importante: l'analisi delle pratiche (non la formazione accademica). Si tratta di una formazione piuttosto "esperienziale" che privilegia la persona, le situazioni di lavoro e l'impiego. L'interazione permette di professionalizzare sia la persona che il luogo di lavoro.
- 2006-2007 nuove azioni lanciate per ottenere da differenti Ministeri un riconoscimento nelle convenzioni collettive.

Attualmente in Francia sono diversi gli enti pubblici e privati che offrono programmi di formazione in mediazione interculturale. A titolo d'esempio se ne citano alcuni.

Il Cofrimi (*Conseil et formation sur les relations interculturelles et les migrations*) è un ente specializzato nella comunicazione e nei percorsi interculturali nella pratica professionale nonché nella prevenzione e lotta contro le discriminazioni legate all'origine e alla gestione delle diversità culturali. Situato a Tolosa, città molto popolata da immigrati, propone formazione continua a

pagamento, articolata in sei moduli, per il mediatore sociale e culturale. La formazione si svolge in alternanza con apprendimento in classe e messa in atto sul luogo di lavoro o di stage.

Profession Banlieu, insieme a France Médiation (rete di associazioni di mediazione creatasi nel 2008), propone invece percorsi formativi qualificanti per il perfezionamento e l'accesso al titolo di Tms delle *femmes relais*.

Il tema di una qualifica non è stato affrontato ma già da diversi anni sono in corso consultazioni in ambito europeo per mettere a confronto l'esperienza e la professionalità delle *femmes relais*. Nell'ambito del dibattito internazionale afferma che la *femme relais* in ambito interculturale deve:

- aver vissuto un percorso migratorio e lavorato sulla propria appartenenza a due culture; o aver vissuto un'esperienza personale di appartenenza a categorie escluse
- vantare una buona conoscenza della propria lingua materna e di quella del paese d'accoglienza, della propria cultura d'origine o delle proprie culture popolari
- aver partecipato ad un percorso di formazione e apprendimento destinato alla presa in carico di questa funzione, i saperi acquisiti nel percorso di vita devono essere formalizzati nel quadro di una formazione permanente
- avere buone attitudini relazionali.

Altri enti, invece, sviluppano singoli moduli formativi piuttosto che interi corsi. Ad esempio L'Università Paris 8 nell'ambito della Formazione continua organizza un corso denominato *Jeunes en difficultés: approches et pratiques d'aide en situation interculturelle*. Si tratta di un corso di 185 ore con il prerequisito di accesso costituito dalla licence (diploma di laurea breve) o dalla validazione dell'esperienza acquisita, a seguito di un'intervista.

L'Université Nice Sophia Antipolis organizza un corso in presenza della durata di un anno che viene erogato come master e dà il titolo di Bac (nostro diploma di scuola superiore) + 5 anni. I prerequisiti sono il livello BAC+4. Nell'ambito di questa iniziativa intervengono come insegnanti anche mediatori interculturali.

Il Celsa, Scuola di alti studi nelle scienze della formazione e della comunicazione all'interno della Sorbona (Paris IV), organizza un master che intende formare dirigenti della mediazione mediante un approccio formativo di tipo pluridisciplinare e interculturale.

Lo Iep (Institut d'études politiques d'Aix-En-Provence) elabora un corso in mediazione dei conflitti in presenza della durata di un anno.

Anche in ambito sanitario è prevista una formazione continua che prevede moduli di mediazione interculturale ma con una durata molto breve. Citiamo, per esempio, quello realizzato dal Cneh della durata di due giorni e diretto a personale ospedaliero incaricato dell'accoglienza dei pazienti.

2.3. Ambiti di intervento del mediatore

Così come in altri Paesi europei anche in Francia il mediatore opera in vari contesti lavorativi, ciascuno caratterizzato da specifiche peculiarità ed esigenze. Sembra utile, prima ancora di approfondire le caratteristiche dell'azione svolta dal mediatore nei diversi contesti, dare uno sguardo d'insieme alle dinamiche relative alla spesa sociale per interventi di mediazione culturale

e/o di sostegno alla popolazione immigrata nonché ai numeri generali sui professionisti che si occupano di mediazione sul territorio transalpino.

Come già sottolineato nelle pagine precedenti nel periodo 2000-2006 sono stati creati circa 6.900 posti di adultes-relais. L'importo dei finanziamenti a supporto di questo dispositivo ha registrato in questi anni un andamento altalenante. L'obiettivo che all'inizio si era dato il Ministero delegato alla città era quello di raggiungere circa 10.000 assunzioni in tre anni. Questo obiettivo è mutato poi nel corso del tempo alla luce degli eventi e delle scelte economiche e politiche che hanno interessato il Paese.

Alla fine del 2003, per esempio, le statistiche parlavano di 3.624 assunzioni. Nel 2004 lo Stato francese ha programmato una riduzione dei fondi assegnati alla mediazione, impegnando i Dipartimenti a limitare i rinnovi dopo il primo ciclo. Nel 2006 però, proprio quando si pensava di interrompere il finanziamento del dispositivo, si sono verificate le cosiddette émeutes con l'uccisione di due ragazzi nel Dipartimento di Seine-Saint Denis e numerose rivolte giovanili nelle banlieu parigine. Questi eventi hanno portato nel 2007 al rifinanziamento del dispositivo con 79,4 milioni di euro. Al 31 dicembre 2007 i posti di lavoro creati risultavano essere circa 4.000. Nel 2008 il budget ha toccato quota 88,5 milioni di euro, cifra che ha permesso di mantenere i posti già in essere e di crearne altri 3.000. Anche nel 2009 i crediti previsti dall'attuale progetto della legge finanziaria ammontano a 88,5 milioni di euro, quota che dovrebbe consentire il mantenimento dell'attuale numero di posti.

In quali regioni della Francia operano, in prevalenza, i mediatori culturali? Secondo i dati del rapporto Carrez 2009 il 25% dei professionisti opera nella regione Ile-de-France, il 13% nel Nord-Pas-de-Calais, il 6% nella Rhône-Alpes e in Provence-Alpes Cotes d'Azur. Per quanto riguarda l'inquadramento contrattuale, secondo dati della Contabilità generale dello Stato, la maggior parte dei mediatori culturali (92,3%) è impiegata con un rapporto di lavoro a tempo pieno, mentre soltanto il 7,7% ha siglato un contratto a tempo parziale.

Vediamo ora in dettaglio quali sono le attività che il mediatore è chiamato a svolgere in differenti contesti organizzativi, a contatto con utenze di vario genere.

Sociale

Rappresenta l'ambito prioritario d'intervento sia per gli adultes-relais che per la categoria degli interpreti sociali. L'attività di consulenza di accesso ai servizi viene prioritariamente effettuata dagli interpreti sociali in uffici pubblici per l'integrazione sociale, negli osservatori sulle politiche sociali e nel Terzo settore. L'attività di prevenzione/risoluzione del conflitto è invece esclusivamente svolta dalle mediatrici, così come anche le azioni pensate per un accompagnamento individualizzato o per promuovere la cultura di origine. Le attività di segretariato sociale, orientamento e informazione sono condotte da entrambe le categorie di operatori. Le mediatrici interculturali, in particolare, realizzano sul territorio momenti informativi su vari temi (dalla violenza sulla donna al commercio equo).

Sanità

L'attività di consulenza per l'accesso ai servizi è svolta sia dai mediatori che dagli interpreti. L'impegno professionale si concretizza soprattutto in ospedali e centri di protezione materno-infantile. Le mediatrici, in particolare, lavorano anche in consultori (planning familiare), associazioni militanti non pubbliche e centri di accoglienza di quartiere, mentre gli interpreti dialogano costantemente con strutture internazionali come Medici senza frontiere e Croce rossa. Sia l'interprete che il mediatore realizzano interventi di risoluzione/prevenzione del conflitto in ambito sanitario, i primi lo fanno su richiesta dell'istituzione, gli altri anche su domanda dell'utente. Nelle strutture sanitarie vengono svolte anche diverse altre attività: interpretariato e traduzione, accompagnamento, promozione della cultura d'origine (nel caso degli interpreti Ism, su richiesta del medico, si fanno interventi in etno-psichiatria sia in presenza che in assenza del paziente), formazione, informazione (ad esempio le mediatrici organizzano dibattiti sull'escissione, gruppi di discussione e mobilitazioni di quartiere) e orientamento. Le mediatrici inoltre effettuano attività di prevenzione e fanno bilanci di salute di quartiere. Le associazioni di mediatrici operano per convenzioni, ma anche su richiesta degli utenti.

Sistema educativo e formativo

In questo ambito sia gli interpreti che i mediatori realizzano varie attività. Per quanto riguarda la mediazione esistono specifici "posti" di adultes-relais all'interno delle scuole, pensati su misura per singoli operatori senza il supporto delle associazioni (in questo caso gli adultes-relais lavorano insieme all'assistenza sociale del collège). Le decisioni in merito al numero di posti presso scuole e collèges sono prese da personale ispettivo dello Stato mentre le autorità di riferimento che si preoccupano di siglare convenzioni sono il Dipartimento per i collèges e la Municipalità per le scuole primarie. I mediatori sono chiamati in causa quando gli insegnanti non riescono a dialogare direttamente con le famiglie, nei casi in cui si verificano fenomeni di emarginazione di alcuni alunni o quando si rende necessario dare una mano agli orientatori scolastici. Gli interpreti, invece, sono convocati ad hoc dal capo d'istituto o dal consiglio di classe per fare promozione della cultura d'origine, rispettando i ruoli degli interlocutori all'interno delle famiglie. Mediatori e interpreti non intervengono né nella formazione professionale, né nella formazione tecnica superiore che in quella continua.

Lavoro

In questo ambito di intervento gli interpreti agiscono in modo sistematico. I professionisti targati Ism lavorano soprattutto presso l'Anpe e nei Centri per l'impiego, mentre non operano a fianco di enti sindacali o del terzo settore. Le attività svolte con maggiore frequenza sono quelle di informazione e di orientamento verso le organizzazioni sindacali e nell'ambito di specifici servizi per disoccupati. Piuttosto diffusa è anche l'azione di prevenzione e risoluzione dei conflitti mentre sono del tutto assenti le dimensioni della ricerca, della promozione della cultura di origine e della formazione. Le mediatrici, invece, operano nelle *maisons de l'emploi* a livello di quartiere, realizzando uno specifico lavoro di orientamento e di formazione attraverso progetti di vita e gruppi di alfabetizzazione con tecniche di tipo proiettivo (ad esempio sono utilizzate foto e découpage). I gruppi sono composti prevalentemente da donne di circa 40 anni, in media composti da una decina di persone e convocabili su domanda.

Giustizia

In questo campo gli interpreti sono sollecitati solo su questioni linguistiche, lavorando esclusivamente sull'interpretariato e sulla traduzione. L'Ism interviene spesso in carcere, ma supporta anche l'Anaem (Agence nationale d'accueil des étrangers et des migrations, in pratica l'agenzia pubblica che si occupa dell'accoglienza dei primi arrivi) negli uffici per stranieri e la Polizia di frontiera. Le mediatrici, ad esempio quelle dell'Arifa (Association Femmes Relais Médiatrices sociales et culturelles) di Montfermeil, lavorano sempre con procedure di accompagnamento presso i servizi offerti dai tribunali e da vari uffici giuridici. Agli utenti che si vedono respinta una richiesta di asilo, per esempio, spiegano il perché del respingimento ed eventualmente aiutano nella redazione di un ricorso, pur non opponendosi alle decisioni prese dall'autorità. In altri casi offrono la loro consulenza in caso di divorzio e di affidamento dei figli, oppure quando bisogna fronteggiare situazioni di sovraindebitamento. Inoltre hanno contatti con il giudice minorile per quanto riguarda questioni che interessano minori.

Accoglienza

In questo contesto sono chiamati in gioco sia gli interpreti sociali che i mediatori. I primi, in particolare, lavorano nei centri di accoglienza detti Cada (Centri per rifugiati privati gestiti da associazioni ma con fondi statali), in altre strutture che si occupano di rifugiati (Ofpra), di concessione del diritto d'asilo (Cnda) e di servizi sociali specifici per l'accoglienza di rifugiati (Sfam) nonché nei tribunali amministrativi. La principale attività svolta è quella di interpretariato e di traduzione, ma anche di orientamento costituendo un vero e proprio punto di contatto tra i nuovi arrivati e le associazioni di femmes relais. Queste ultime, invece, si occupano di rifugiati svolgendo prioritariamente attività di accompagnamento e redigendo in qualità di scrivani pubblici lettere di ricorso o nuove domande (segretariato sociale).

Amministrazione

Interpreti e femmes relais operano in ambito amministrativo in varie sedi e circostanze. La loro azione si svolge nelle prefetture, nei Comuni, nelle Maison de Justice e Droit, nei Dipartimenti (corrispondenti alle nostre Province), presso la Sécurité Sociale (in pratica l'istituto nazionale che si occupa della previdenza sociale) ma anche presso questure e polizia. Le femmes relais, in particolare, operano sempre secondo la logica di quartiere, mentre gli interpreti sono sganciati dalla logica della territorialità. Le femmes relais che operano nelle prefetture e nei quartieri fanno attività di consulenza d'accesso ai servizi, ricerca, prevenzione e risoluzione del conflitto, accompagnamento e promozione della cultura d'origine. Hanno realizzato, per esempio, un piccolo progetto d'aiuto in Marocco insieme ai giovani del quartiere. Gli interpreti non svolgono attività di ricerca e nemmeno di promozione di cultura d'origine o formazione mentre agiscono spesso come scrivani pubblici.

2.4. I dati sulla mediazione

Come già detto nella parte dedicata all'analisi della normativa tra tutti i Paesi occidentali, ad esclusione di Stati Uniti, Nuova Zelanda e Australia, la Francia occupa probabilmente il posto più importante in tema di immigrazione da un punto di vista demografico, culturale ed economico.

Secondo i dati del 2005, anno dell'ultimo censimento, gli abitanti della Francia sono 60.825.000, di cui il 90% francese per nascita e il 4,3% per acquisizione, mentre il restante 5,7% (3,5 milioni) è costituito da popolazione straniera. Solo nel 2005, secondo dati del Ministero dell'Immigrazione, dell'Integrazione, dell'identità nazionale e dello sviluppo solidale e del Ministero della Giustizia, hanno acquisito la nazionalità francese 154.827 persone mentre nel 2006 sono state 147.868.

Tabella 1. Popolazione in Francia secondo la nazionalità

Population selon la nationalité		Part de la population		
Année de recensement	Population (en milliers)	Français de naissance (en %)	Français par acquisition (en %)	Étrangers (en %)
1962	46.459	92,6	2,8	4,7
1968	49.655	92,1	2,7	5,3
1975	52.599	90,8	2,6	6,5
1982	54.296	90,5	2,6	6,8
1990	56.652	90,5	3,1	6,3
1999	58.521	90,4	4,0	5,6
Au 1er janvier 2005	60.825	90,0	4,3	5,7

Champ: France métropolitaine.

Source: *Insee, recensements de la population.*

Tabella 2. Modalità di acquisizione della nazionalità francese (periodo 2000-2006)

Acquisition de la nationalité française selon le mode depuis 2000							
Mode d'acquisition	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Par décret	77.478	64.595	64.081	77.102	99.368	101.785	87.878
Mode : Naturalisation	68.750	57.627	56.942	67.326	87.497	89.100	77.655
Réintégration	8.728	6.968	7.139	9.776	11.871	12.685	10.223
Public : Majeurs	52.825	45.159	44.152	51.401	66.375	63.784	59.569
Mineurs bénéficiant de l'effet collectif	24.653	19.436	19.929	25.701	32.993	38.001	28.309
Par déclaration	28.094	25.965	28.471	33.409	35.881	22.818	30.556
Étrangers mariés avec un conjoint français	26.056	23.994	26.351	30.921	34.440	21.527	29.276
Enfants mineurs nés en France de parents étrangers	1	0	0	0	0	0	0
Autres déclarations	2.037	1.971	2.120	2.488	1.441	1.291	1.280
Sans formalité (à la majorité)	8.570	5.917	5.258	4.710	3.705	2.966	2.553
Par déclaration anticipée	35.883	31.071	30.282	29.419	29.872	27.258	26.881
À 13, 14 et 15 ans	17.593	16.807	18.413	19.160	20.855	19.855	20.301
À 16 et 17 ans	18.290	14.264	11.869	10.259	9.017	7.403	6.580
Par manifestation de volonté	///	///	///	///	///	///	///
Ensemble	150.025	127.548	128.092	144.640	168.826	154.827	147.868

Note : /// = absence de résultats due à la nature des choses

(e) = estimation

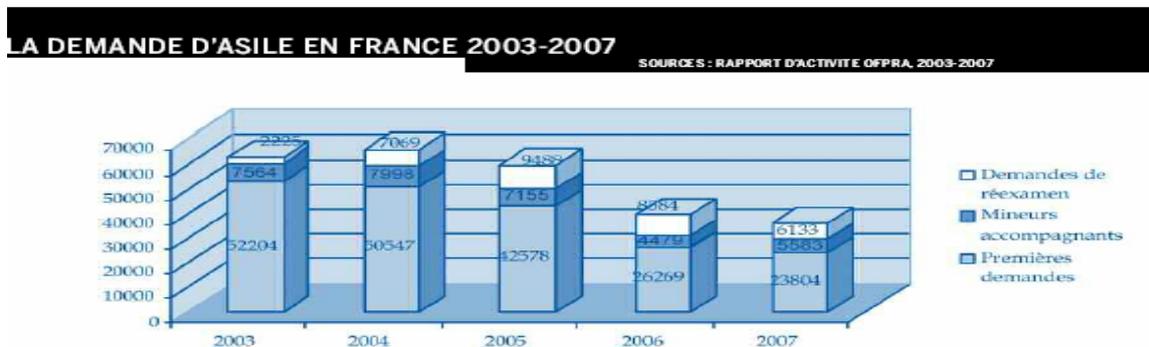
Champ : France métropolitaine.

La composizione della popolazione immigrata in Francia può essere analizzata da varie angolature: cittadinanza, sesso, età, livello di istruzione, numero di uomini e donne occupati, numero di uomini e donne disoccupati, uomini inattivi, donne inattive. Alcuni numeri di sintesi sono elaborati su dati Ocde.

Tabella 3. Composizione, per caratteristiche, della popolazione immigrata in Francia

Africa	Asia	Europe	North America	Oceania	South and Central America and Caribbean	All countries of birth	
						5 600 198	per
2 745 341	432 843	2 282 800	48 500	5 566	85 148		cittadinanza
1 428 370						2 772 523	
	213 556	1 070 132	21 746	2 546	36 173		uomini
1 316 971						2 827 675	
	219 287	1 212 668	26 754	3 020	48 975		donne
217 280						440 504	
2 084 138	55 081	141 472	8 258	1 011	17 402		anni 15-24
						4 023 556	
443 923	331 110	1 508 480	34 660	4 036	61 132		anni 25-64
						1 136 138	
1 469 386	46 652	632 848	5 582	519	6 614		+ 65 anni
						3 066 864	
787 295	183 971	1 372 214	8 700	1 337	31 256		iscd 0 1 2
						1 521 910	
488 660	120 640	576 268	11 526	1 707	24 474		iscd 3/4
						1 011 424	
744 446	128 232	334 318	28 274	2 522	29 418		iscd 5/6
						1 477 144	
460 472	131 521	567 119	13 059	1 594	19 405		n° uomini occupati
						1 020 624	
206 566	85 672	440 557	12 009	1 317	20 597		n° donne occupate
						317 564	
169 923	24 762	80 045	1 282	187	4 722		n° uomini disoccupati
						288 547	
477 358	27 625	82 879	1 458	214	6 448		n° donne disoccupate
						977 815	
686 576	57 273	422 968	7 405	765	12 046		uomini inattivi
						1 518 504	
	105 990	689 232	13 287	1 489	21 930		donne inattive

Figura 2. La domanda di asilo in Francia (periodo 2003-2007)



Come è evidente dai dati ufficiali, il processo di richiesta d'asilo è in ribasso ed è stato introdotto il reato di solidarietà alla clandestinità che non facilita il supporto che potrebbe essere fornito agli irregolari.

Allo stadio attuale sono attivi circa 4000 mediatori sociali e interculturali e circa 600 interpreti. Mentre il primo dato è suffragato dalle convenzioni firmate grazie al dispositivo adultes-relais, del secondo dato vi è soltanto una stima dovuta agli operatori che la praticano. Ciò significa che il rapporto fra adultes-relais + interpreti e popolazione immigrata è di circa 8,2 mediatori/interpreti ogni 10.000 immigrati. Bisogna anche tenere conto, d'altronde, che lo strumento del Cai (Contratto di accoglienza ed integrazione), applicato per i nuovi arrivati, prevede 400 ore di lingua francese. Dunque l'importanza data alla lingua passa per un'istruzione erogata direttamente all'immigrato.

Che caratteristiche hanno i mediatori culturali impiegati nell'ambito delle organizzazioni? Qual è il loro livello di formazione? Hanno la nazionalità francese o provengono da Paesi extra Unione europea?

Come si può rilevare dai dati, pur senza poter effettuare una distinzione basata unicamente sulle politiche migratorie, come richiede il rapporto diretto fra Stato e Cittadino in Francia, per il 2006 vengono inquadrati nel numero degli *adultes relais* il 20,2% di extra-comunitari e l'1,6% di cittadini dell'Unione europea non francesi. Il tetto massimo di percentuale di non francesi viene raggiunto nel 2005, con una percentuale di 28% di non francesi impiegati come *adultes relais*. E' utile ancora una volta ricordare che la regola dell'acquisizione della cittadinanza in Francia passa per la naturalizzazione, dovuta alla nascita sul suolo francese o per matrimonio con un cittadino francese e che è quindi immaginabile che pratici lingue d'origine sicuramente una percentuale più elevata di quanti sono indicati nelle tabelle suddette come di nazionalità non francese.

La già citata relazione Carrez per il progetto di finanziaria del 2009 riporta che attualmente il 50% degli adultes-relais hanno meno di 45 anni e il 23% di 50. Il 60% è composto da donne anche se tale proporzione tende a diminuire. Il 57% degli adultes relais ha un livello di studio equivalente o superiore al baccalaureato, il 17% una formazione uguale o superiore al diploma di laurea breve e il 30% un CAP o un BEP (diplomi di insegnamento tecnico breve). Oltre il 94% ha un impiego a tempo pieno, un 60% ha un contratto a tempo determinato rinnovabile e un 40% a tempo indeterminato.

Se adesso invece cerchiamo di identificare il numero degli interpreti in ambito sociale nell'intera Francia non si posseggono dati ufficiali, né da parte delle istituzioni né dalle associazioni. Una stima numerica effettuata dall'ISM di Parigi prevede che gli interpreti sociali in Francia siano meno di 600. In particolare il rapporto di attività dell'ISM per il 2007 riportava 265 interpreti, che secondo le stime sono circa la metà del numero degli altri interpreti presenti nel resto del paese.

Nell'anno 2007 il budget globale destinato dall'ISM all'interpretariato è stato di 6.333.000 euro con 92 lingue parlate, 33.685 interventi in loco e 35.185 chiamate al telefono. Inoltre 13.200 chiamate sono arrivate al servizio giuridico.

Tabella 4. Caratteristiche dei lavoratori impiegati come *adulte relais* in Francia

	Total	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Sexe								
Homme	40,1	30,6	34,2	49,7	40,5	35,2	51,8	40,5
Femme	60,0	69,4	65,8	50,3	59,5	64,8	48,2	59,5
Âge								
26-29 ans	4,0	9,9	7,9	3,6	1,9	2,5	0,4	1,9
30-34 ans	24,1	23,1	23,8	25,7	28,7	23,5	18,6	25,3
35-39 ans	23,0	25,4	21,8	23,8	23,1	21,4	24,5	23,6
40-44 ans	18,7	20,3	17,6	19,1	18,4	18,8	20,7	17,8
45-49 ans	15,6	12,2	16,1	15,7	17,1	16,2	18,1	14,3
Plus de 50 ans	14,6	9,1	12,8	12,2	10,9	17,7	17,7	17,1
Niveau de formation								
Niveau I et II (enseignement sup.)	14,6	14,1	16,3	12,1	12,3	16,9	14,1	15,4
Niveau III (bac + 2)	14,7	14,3	16,0	11,6	15,8	17,2	11,9	18,2
Niveau IV (bac ou BT)	23,3	24,1	21,7	22,7	23,9	24,3	24,9	23,5
Niveau V (BEP, CAP)	31,3	30,9	31,3	34,5	36,5	26,4	31,2	30,5
Niveau V-bis (sortie 3 ^{ème} , abandon CAP, BEP)	10,0	10,6	9,3	12,1	8,5	9,5	9,7	8,9
Niveau VI (fin scolarité obligatoire)	6,0	6,0	5,5	7,0	3,1	5,8	8,3	3,7
Nationalité								
Française	75,6	72,8	75,5	74,6	80,3	75,4	72,1	78,2
Hors Union européenne	22,9	25,8	22,9	24,6	18,4	22,9	26,1	20,2
Union européenne	1,5	1,5	1,5	0,9	1,3	1,7	1,9	1,6
Situation avant l'embauche								
En recherche d'emploi	53,3	58,5	61,4	70,2	62,8	34,8	44,0	48,3
<i>Dont : Inscrits à l'ANPE</i>	83,5	87,1	87,6	83,6	82,6	80,4	79,8	80,4
<i>Indemnisés par ASSEDIC</i>	29,9	29,3	34,8	27,6	24,4	29,5	27,9	30,1
<i>Bénéficiaires du RMI</i>	17,2	17,4	19,9	16,5	18,9	14,3	19,7	15,3
Salariés	35,1	34,4	29,8	23,0	27,5	46,6	40,8	39,6
<i>Dont : Embauchés par le même employeur</i>	78,5	66,9	68,6	68,2	78,4	85,4	86,6	83,4
Autres (bénévoles...)	11,6	7,1	8,8	6,9	9,7	18,6	15,3	12,1

Lecture : En 2000, 72,8 % des salariés embauchés en adulte relais sont de nationalité française. Au total de 2000 à 2006, c'est le cas de 75,6 % des salariés embauchés.

Capitolo 3. La mediazione culturale in Germania

3.1. Quadro normativo

La figura del Mediatore Culturale in Germania prende vita in un quadro ricco e vario di dispositivi ancora in fase di sperimentazione, messi in campo per favorire l'integrazione degli stranieri, a partire dal periodo 2005 – 2007.

Il discorso sull'integrazione è, in questo momento, al centro della vita politica e culturale della Germania in un modo che sembra andare oltre, quantomeno nei proclami, le differenti posizioni politiche che pure sono state decisive nel recente cambiamento.

L'entrata del termine "Integrazione" nell'agenda della Cancelleria Federale, è stato il frutto di un processo sociale molto lungo¹⁷, un testimone privilegiato indica nel 1979 il primo rapporto sull'integrazione¹⁸ che ne dava una lettura considerata ancora oggi adeguata.

Di fatto, oggi, la centralità dell'integrazione sembra essere la parola d'ordine per l'intero arco costituzionale e per ogni settore della vita socio – culturale tedesca.

Dal 2005 al 2007, si sono susseguiti una serie di eventi significativi. L'Istituzione di un Ministero aggiunto per l'Immigrazione e l'Integrazione, presso la Cancelleria Federale¹⁹, che ha avuto luogo nell'ultima legislatura, a sostituzione della delega ad un Sottosegretario, testimonia di un impegno istituzionale forte. L'assegnazione della Presidenza di tale organo alla Professoressa Maria Böhmer ha dato effettivo risalto politico a tale scelta e ha introdotto con forza anche nella CDU²⁰, che fino a poco tempo prima rappresentava il vecchio paradigma, il valore dell'integrazione come fattore di sviluppo nazionale. L'approvazione definitiva di una nuova Legge sull'Immigrazione, per la prima volta pone norme per l'integrazione e rappresenta un sostegno forte al progetto anche sul piano economico. L'avvio del processo che ha portato all'approvazione del Piano Nazionale di Integrazione è l'effetto concreto della volontà di cambiamento che prevede impegni in ogni settore della vita del Paese. Tutti questi eventi compongono un quadro che segna un confine tra le nuove e le vecchie politiche in Germania, marcando concretamente il passaggio dalla primigenia concezione di Paese estraneo al fenomeno dell'immigrazione, nel quale i lavoratori stranieri erano accolti come ospiti a tempo (*Gastarbeiter*), ad una Germania che si riconosce come Paese di immigrazione e che lavora ad una modifica profonda della sua cultura, delle sue istituzioni e della capacità del suo tessuto sociale di far propria questa nuova concezione tesa a considerare gli stranieri parte della società tedesca e fattore di sviluppo.

La figura del Mediatore Culturale, entrata nella vita tedesca da non più di dieci anni, è oggi solo uno dei dispositivi utilizzati per facilitare i processi interculturali. La sua regolamentazione, come peraltro quella delle altre figure di accompagnamento dei processi integrativi, è lungi dall'essere completa e il suo impiego, tra volontariato e professionalità, si presenta ancora come una soluzione

¹⁷ Intervista ad un membro dello Staff della Professoressa Maria Böhmer.

¹⁸ Si tratta del cosiddetto Memorandum Kühn, il Rapporto invita a riconoscere che la Germania è un Paese di immigrazione.

¹⁹ Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration.

²⁰ Come sostenuto da una testimone privilegiata del suo staff intervistata a Berlino nell'ambito dello Studio di caso.

frammentata, utilizzata per di più in contesti locali specifici, come le città nelle quali il fenomeno migratorio è più presente e dove le differenze tra comunità anche di vecchio insediamento e cittadini tedeschi sono più radicate. La figura del Mediatore Culturale, ancora oggi, in Germania, sembra essere frutto di esperienza e di contingenze. Nelle pagine seguenti, tuttavia, si cerca di dare risalto ai confini entro cui questa figura sviluppa la propria capacità operativa.

Il fatto che tale contesto si trovi nel pieno di un “cambio di paradigma”, come la Ministra di Stato Professoressa Maria Böhmer definisce la concezione dell’integrazione contenuta nel Piano Nazionale del 2007 e che ovunque sembri fervere un’attività trasformativa che investe il livello istituzionale e che offre risalto alla società civile e alle sue organizzazioni, suggerisce di assumere una posizione cauta di osservazione e di attesa, dando il tempo alle sperimentazioni di dare i loro frutti e di generare i cambiamenti possibili. Un punto di forza del nuovo progetto sull’immigrazione è sicuramente la grande capacità pragmatica del popolo tedesco e la sua tendenza a operationalizzare velocemente i modelli; un punto debole, sembra invece consistere nel radicamento, sia nei cittadini tedeschi quanto negli stranieri, di quella mentalità che ha contribuito ad un senso di non appartenenza delle comunità che, pur risiedendo sul territorio tedesco da lunghi anni, oggi vedono soffrire gravi esclusioni sociali alle seconde e terze generazioni.

Il dibattito²¹ sulla figura del Mediatore Culturale in Germania pone essenzialmente due questioni molto importanti che si collocano nel punto di intersezione tra le politiche dell’immigrazione e quelle di integrazione. I detrattori dell’istituzionalizzazione di quella che viene considerata una figura residuale sia a livello professionale che come effetti sull’integrazione, sostengono la maturità del contesto tedesco per un più profondo cambiamento, in termini di capacità di integrazione della società intera. In questo senso, vengono reputate più opportune le misure dell’assunzione di personale “con sfondo di migrazione²²” e, parallelamente, la conquista dei diritti politici, ad esempio la partecipazione al voto amministrativo. E ancora, si sostiene la validità di una rappresentazione simbolica positiva degli stranieri attraverso la fiction. La prima e l’ultima misura, a detta dei sostenitori di questa posizione, sarebbero in grado di creare maggiore vicinanza e conoscenza sui piani simbolico e relazionale. La seconda, avrebbe la capacità di costruire le condizioni per la promozione e la difesa degli interessi specifici delle etnie presenti sul territorio.

Inoltre, questa opinione si pone criticamente nei confronti della posizione professionale che verrebbe attribuita agli stranieri attraverso il riconoscimento della figura professionale del mediatore, valutata come contingente e incapace di dare un’adeguata qualificazione che assicuri spendibilità, promozione e mobilità sul mercato del lavoro tedesco.

D’altro canto, i sostenitori dell’opportunità dell’istituzionalizzazione della figura del Mediatore Culturale, ne accentuano la capacità operativa e ne sottolineano il carattere di promozione sociale per quegli stranieri che, pur non vedendo riconosciuti i titoli di studio acquisiti, potrebbero accedere ad un lavoro dai forti contenuti intellettuali.

²¹ Intervista a un rappresentante della Caritas Tedesca.

²² Si tratta di un’espressione molto utilizzata in Germania, per definire, al di là delle connotazioni più formali, tutte quelle persone che hanno nella propria ascendenza persone straniere. D’ora in poi l’espressione sarà utilizzata nel testo.

Queste proposte analitiche, hanno sicuramente un portato di valutazione molto ampio e sollevano dubbi non banali che in questa sede possono soltanto essere posti.

La riflessione che si apre in Germania intorno alla figura del Mediatore Culturale evidenzia la necessità di collocare e connotare i diversi piani socio-culturali che vengono investiti dall'utilizzo di questa figura, anche in considerazione delle altre misure per l'integrazione che in questo momento vengono messe in campo come l'assunzione di personale straniero, la formazione interculturale del personale pubblico, le collaborazioni interetniche e gli interventi territoriali.

Per illustrare lo scenario normativo all'interno del quale si colloca la figura del Mediatore Culturale è necessario prendere in considerazione essenzialmente: la Legge sull'Immigrazione del 2005 (*Zuwanderungsgesetz*) che regola sia il fenomeno dell'immigrazione che il nuovo assetto istituzionale per l'integrazione; il Piano Nazionale di Integrazione del 2007, un testo che illustra i 400 impegni istituzionali concordati dai diversi attori che hanno partecipato alla sua formulazione (Istituzioni Federali e dei Länder, Organizzazioni Civili e Organizzazioni di immigrati, rappresentanti del mondo economico, sportivo e mediatico). Tali impegni coinvolgono tutti i settori della vita socio-economica e culturale e rappresentano le linee di programmazione dei cambiamenti ritenuti necessari per rendere effettivo il mutamento di paradigma della società tedesca verso il modello di reale integrazione enunciato dal Piano.

La Legge del 2005 prevede che il Governo pubblichi un Programma sull'integrazione ancora in fase di elaborazione. Rispetto al Piano Nazionale di Integrazione, invece, pur concepito come strumento più politico che operativo, esiste già uno studio che ne valuta i risultati ad un anno dalla pubblicazione.

Il carattere compiutamente federale della Germania rende il Piano dell'implementazione delle misure di integrazione altamente strategico. Tale piano è affidato ai Länder che hanno autonomia legislativa vincolata alle leggi federali e completa indipendenza dal punto di vista operativo, e ai Comuni che godono anch'essi di autonomia di implementazione.

Ciononostante, la presenza dello Stato Federale rimane importante anche sul piano operativo, in quanto esso conserva competenze esclusive in alcune materie altamente strategiche come il riconoscimento dello Status di Rifugiato e l'allocazione qualitativa e quantitativa di gran parte delle risorse per l'integrazione, tutte attribuzioni riservate al Ministero Federale dell'Interno e attuate dalla sua struttura operativa, il *Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF)*²³, e, in misura minore, dal Ministero della Famiglia che gestisce una parte di risorse destinate all'integrazione attraverso il finanziamento diretto di servizi. Le risorse Federali vengono assegnate in gran parte alle sei Organizzazioni civili che fanno parte della Libera Organizzazione Federale di Servizi Sociali. Altre spese sono sostenute autonomamente dai Länder e dai Comuni.

²³ www.bamf.de. Il BAMF ha sede centrale a Norimberga e dislocazioni territoriali in ogni Länd. Precedentemente al 2005, il BAMF governava soltanto le questioni relative al riconoscimento dello status dei richiedenti Asilo, oggi la struttura ha compiti fondamentali relativi alle nuove linee di indirizzo per l'integrazione.

Sul piano politico e simbolico, rileva l'azione del Ministero aggiunto presso la Cancelleria Federale (Alto Commissariato per l'integrazione), istituito nell'ambito della legislatura attuale. L'Alto Commissariato è responsabile del Piano di Integrazione Nazionale e, in generale, delle linee di indirizzo relative all'integrazione. L'istituzione del Ministero aggiunto per l'integrazione ha sostituito e ampliato le funzioni assegnate in passato ad un Sottosegretario del Ministro del Lavoro prima e della Famiglia poi. In questo senso, questa trasformazione istituzionale può essere letta come un indicatore concreto di quel cambiamento di rotta che vede la Germania riconoscere la propria natura di paese di immigrazione e iniziare a farsi carico di questa identità.

L'Alto Commissariato per l'Integrazione è un organismo senza portafoglio e non ha sue proprie sedi regionali. Come già accennato, nei diversi Länder le questioni dell'integrazione vengono gestite da Strutture politico amministrative differenti a seconda della tradizione politica locale. In alcuni casi è il Ministero della Giustizia a prendere il carico delle politiche di integrazione, altre volte quello delle Politiche Sociali, del Lavoro o della Famiglia.

Alcuni Länder rappresentano casi di eccellenza come ad esempio quello di Berlino ma, in generale, molti hanno preparato un Piano per l'Integrazione e tutti hanno preso impegni nell'ambito della stesura del Piano Nazionale.

Riportiamo di seguito una breve panoramica dei provvedimenti più rilevanti nelle aree di policy di interesse per la mediazione culturale.

Il sistema dei Servizi Sociali

Il sistema dei Servizi Sociali, in gran parte sostenuto dalle Organizzazioni Civili della Libera Organizzazione Federale di Servizi Sociali, è disponibile per gli immigrati all'interno delle condizioni poste dal titolo di soggiorno posseduto e dal rispetto dei limiti di spesa ai quali la legislazione tedesca pone molta attenzione. Ai diritti corrispondono degli obblighi precisi, ad esempio il rifiuto di frequentare il corso di integrazione ha rilievo nella concessione dei vari titoli di soggiorno, e in mancanza di rispetto per questi accordi qualsiasi forma di sostegno sociale viene sospesa. Le norme che governano questo sistema sono interne alla legislazione sull'immigrazione che pone i limiti entro i quali gli stranieri possono usufruire dell'assistenza pubblica.

Il testo base della legislazione sociale tedesca è consultabile nella raccolta di libri sulla Legislazione Sociale (*Sozialgesetzbuch*).

Il Sistema dell'accoglienza e dell'emergenza

La legge sull'immigrazione e l'integrazione del 2005 *Zuwanderungsgesetz* che è entrata in vigore il 1 gennaio 2005, contiene per la prima volta anche regolamenti sull'integrazione. Una parte di questa legge (*Aufenthaltsgesetz*) regola l'accoglienza, l'occupazione e i flussi d'immigrazione, rispetto alle capacità di accoglienza e agli interessi economici e politici della Repubblica Federale di Germania. In questa parte della legge vengono semplificate le norme sul permesso di soggiorno per il quale vengono previste due sole modalità, quella a tempo determinato e quella a tempo indeterminato.

Le norme, insieme ad altre più specifiche, incidono anche sull'accesso al mondo del lavoro per gli stranieri, dove la differenza tra cittadini comunitari e non è molto sottolineata e nelle quali si sostiene una decisa priorità per coloro che possiedono un permesso di soggiorno a tempo indeterminato e diritti depotenziati per tutti gli altri con diverse sfumature.

Le misure fondamentali per l'integrazione consistono nell'obbligatorietà del corso di integrazione e nella programmazione di altre misure per l'integrazione come i consigli socio-pedagogici, inoltre la legge attribuisce nuove competenze per l'integrazione al BAMF, sia a livello centrale che per i coordinatori regionali e finanzia tutti gli interventi previsti. Una misura significativa può essere ravvisata anche nell'attenzione specifica posta verso i giovani ai quali vengono riservati servizi dedicati che devono essere finanziati dal Ministero Federale della Famiglia.

Il Decreto sui Corsi di integrazione "*Integrationskursverordnung*" – (IntV) 2004 precede la legge del 2005 appena menzionata e dispone le norme relative ai corsi di integrazione.

Il BAMF offre i corsi di integrazione in collaborazione con gli Enti per gli stranieri, con l'Ente per l'Amministrazione del Bund, i Comuni, i Servizi per i Migranti, e altri soggetti e in questo modo riesce a dare un'offerta sufficiente. La gestione dei corsi viene affidata ad Istituzioni private e Pubbliche (Enti di formazione che rispondano a requisiti di qualità²⁴, ne fanno parte anche le federate alla Libera Organizzazione federale di Servizi Sociali).

Obiettivi dei corsi di integrazione sono: la mediazione delle conoscenze della lingua tedesca, del diritto, della cultura e della storia della Germania, dei valori e dei principi dello Stato Democratico, di tolleranza, libertà di religione, di uguaglianza dello Stato di Diritto. Il corso, offre una definizione delle conoscenze sufficienti della lingua tedesca finalizzate alla comunicazione nella vita quotidiana, rispetto a età, formazione ed educazione ricevuta, permettendo così di raggiungere il livello B1 degli standard europei per le lingue.

Il Piano Nazionale d'Integrazione

Nel 2007 è stato pubblicato il Piano Nazionale di Integrazione, che definisce come dovrebbe essere messa in atto l'integrazione prevista dalla legge del 2005.

L'iter per la stesura partecipata del Piano è stato avviato nel luglio del 2006, quando, su invito della Cancelleria Federale, si è svolto il primo vertice per l'integrazione, con l'obiettivo di elaborare, entro l'estate 2007, una strategia congiunta nel campo delle politiche di integrazione.

I risultati ottenuti sono stati presentati dalla Cancelleria Federale, nel corso del secondo vertice per l'Integrazione, tenutosi nel mese di Luglio 2007, con la pubblicazione del Piano Nazionale per l'Integrazione elaborato seguendo due linee guida²⁵:

- interlocuzione programmatica con i migranti
- tangibilità e concretezza degli interventi.

²⁴ I requisiti di qualità della formazione sono stabiliti in un Catalogo dei criteri di qualità per i Kursträger che consente di acquisire un Certificato di qualità rilasciato da appositi Enti di certificazione. I criteri sono di tipo qualitativo, legati all'organizzazione, alla qualificazione dei docenti, ai programmi di miglioramento della qualità. Ci sono in Germania 1900 Kursträger con 5600 sedi.

²⁵ Tratto dalla versione ridotta del Piano Nazionale diffusa alla stampa da parte del Governo della Repubblica Federale di Germania e gentilmente inviata dall'Ambasciata Tedesca a Roma in versione italiana (consultabile in allegato). Le restanti note sono invece tratte dal testo integrale del Piano anch'esso in allegato.

Il Piano è stato redatto con la collaborazione di tutti gli attori sociali che hanno peso sul piano dell'integrazione: Federazione, Länder, Comuni, Migranti, Istituzioni e organizzazioni scientifiche, mediatiche, culturali, sportive, economiche, sindacali e religiose. Tutti i partecipanti si sono impegnati ad adottare misure concrete enunciate in 400 programmi di diverse dimensioni.

Le azioni strategiche previste dal Piano sono essenzialmente la formazione e l'accompagnamento. In entrambi i casi sono considerate necessarie figure con competenze e funzioni di mediazione interculturale. In nessun caso è prevista una regolamentazione di tali figure.

Anche l'assunzione di personale straniero²⁶ è considerata una misura di integrazione.

La formazione è programmata sia per gli stranieri che per i cittadini tedeschi addetti ai pubblici uffici ma, mentre per gli stranieri viene prevista l'obbligatorietà, i programmi per i professionisti tedeschi, che prevedono l'acquisizione di competenze interculturali, rimangono facoltativi. Soltanto qualche Comune (ad esempio quello di Monaco) ha reso obbligatorio un programma di formazione interculturale per tutti i suoi dipendenti, anche quelli che non hanno diretto contatto con il pubblico, per il resto l'adesione rimane discrezionale. In questo senso, i programmi e le iniziative elencati di seguito per ogni specifico settore, vanno considerati come interventi che si realizzeranno in modo non omogeneo sul territorio nazionale.

Di seguito alcune misure previste dal Piano:

- qualificazione del personale impiegato nei servizi ed interventi sociali sulle competenze interculturali
- servizio di consulenza primaria nel quale, mediante il *Case Management* viene fatto un quadro di potenzialità del migrante (*Migrationserstdienste*²⁷), per i giovani migranti viene offerto un servizio specifico (*Jugendmigrationsdienste*)
- iniziative finalizzate all'apertura interculturale dei servizi ed al miglioramento dell'accesso a questi da parte dei migranti
- offerte per il sostegno delle famiglie di migranti, soprattutto con i bambini piccoli: genitori tedeschi si dedicano a famiglie di migranti e funzionano per loro come mediatori linguistici e culturali; si chiamano *Elternbegleiter* (fanno parte degli *Integrationslotsen* e i programmi dei comuni si chiamano *HIPPY, Opstapje, Griffbereit, Rucksack, Mama lernt Deutsch*).

Il Sistema dell'istruzione e della formazione

La Scuola, l'Università e la Cultura, sono materie di competenza esclusiva dei Länder. Il Ministero Federale dell'Educazione non ha alcuna competenza in materia tranne la possibilità di lavorare come partner, sostenendo i progetti anche attraverso la ricerca e le altre sue competenze.

²⁶ L'assunzione di personale straniero è possibile in Germania anche negli uffici pubblici in virtù del fatto che esistono due figure di impiegato pubblico. La prima è quella che ha l'obbligo di prestare giuramento alla Costituzione e che non ha diritto di scioperare in quanto parte stessa dello Stato; esiste poi una tipologia di impiego con minori diritti e una diversa responsabilità, che non è tenuta a giurare sulla Costituzione, in questa tipologia contrattuale possono essere assunte anche persone senza la cittadinanza tedesca (intervista al Responsabile Immigrazione della Caritas Tedesca).

²⁷ www.integration-in-deutschland.de/cln_092/nn_283418/SharedDocs/Anlagen/DE/Integration/Downloads/Migrationserstberatung/meb-konzept-d-ip,templateld=raw,property=publicationFile.pdf/meb-konzept-d-ip.pdf

Ciononostante, nel Piano Nazionale di Integrazione, il livello Federale si è impegnato a collaborare con i Länder alla realizzazione di cambiamenti nella Scuola che favoriscano l'integrazione e i buoni risultati delle persone straniere e di quelle con sfondo di migrazione.

E' stato previsto un Programma Federale per l'aumento delle scuole a tempo pieno e dei doposcuola; un altro programma Federale pilota: "La seconda opportunità" prevede la riduzione della dispersione scolastica.

Il Sistema Sanitario e le Politiche per la Salute.

In Germania la Sanità si basa sulle Casse Mutue e sulle Assicurazioni. Soltanto fino ad un certo reddito si ha l'obbligo di iscrizione ad una Cassa Mutua, al di sopra si possono scegliere le prestazioni pagando gli onorari di medici e altro personale.

Le organizzazioni civili della Libera Organizzazione Federale di Servizi Sociali, gestiscono anche ospedali e servizi sanitari nei quali è più facile che si trovi personale con competenze interculturali, soprattutto nei luoghi dove essi sono maggiormente presenti.

Offerte particolari riguardano soprattutto gli anziani stranieri ai quali viene offerto un tipo di cura che tiene conto della loro cultura d'origine, (*kultursensible Altenpflege*).

Servizi della Pubblica Amministrazione e Politiche della Sicurezza

Per i servizi pubblici viene posto l'obiettivo dell'apertura interculturale attraverso l'occupazione di più persone con sfondo di migrazione e una formazione per il personale che si concentra sull'orientamento al cliente e che acquisisce competenze interculturali.

Ci sono obiettivi per contrastare la violenza alle donne, soprattutto tra la popolazione musulmana.

Le Associazioni Civili della Libera Organizzazione Federale di Servizi Sociali, prevedono anche offerte per la mediazione dei conflitti.

Sistema delle Politiche del Lavoro

I Centri per l'Impiego sono una realtà amministrativa spuria per la Germania, esistono infatti sportelli pubblici, finanziati dal Ministero Federale del Lavoro che però hanno una gestione autonoma di tipo privatistico e sono istituiti presso i Comuni.

Il lavoro è inoltre fortemente legato alla dimensione formativa sulla base di un sistema di formazione continua che prevede aggiornamenti curati direttamente dal datore di lavoro. La maggior parte delle misure per migliorare l'integrazione degli stranieri nel mercato del lavoro viene presa nell'ambito della formazione. Tuttavia ci sono alcuni programmi che riguardano specificamente il mercato del lavoro

La formazione continua dei lavoratori deve essere completata mediante un'offerta per la consulenza e l'informazione che tenga conto della diversità culturale delle persone con sfondo di migrazione.

Integration durch Qualifizierung (IQ): programma del Ministero per il lavoro e per il Sociale con le Agenzie per il lavoro "Agentur für Arbeit", che promuove nuovi approcci per l'integrazione dei migranti nel mercato del lavoro.

Come completamento dei corsi d'integrazione ci sono inoltre i cosiddetti "progetti in collaborazione" (*Verbundprojekte*) che vogliono approfondire l'integrazione dei migranti nel mercato del lavoro. Le associazioni che svolgono i corsi d'integrazione devono così essere scelte

attraverso i criteri che valutino in che misura possono offrire corsi di formazione per la professione e devono cooperare con le agenzie del lavoro, soprattutto per i giovani migranti che devono essere inseriti al lavoro immediatamente dopo aver fatto un corso d'integrazione.

Le offerte per la consulenza dei migranti in cerca di lavoro, della politica, dell'amministrazione pubblica e dell'economia, devono essere arricchite di specifici elementi che tengono conto della loro situazione come migrante. Per esempio l'Agenzia Federale per l'occupazione (*Bundesagentur für Arbeit*) vuole migliorare la consulenza nelle lingue di origine per i migranti.

Le Organizzazioni Civili, hanno offerte per la consulenza e la qualificazione delle persone con sfondo di migrazione, vogliono migliorare l'apertura interculturale dei loro servizi e istituzioni e ne tengono conto nella loro politica di formazione del personale.

Programmi e progetti nazionali per l'accompagnamento dei migranti con figure "parallele" al Mediatore culturale

Negli ultimi anni, per lo più a partire dal 2007, è stato dato avvio, in molti comuni e Länder, a singoli progetti finalizzati alla promozione dell'integrazione dei nuovi migranti e di quelli che vivono in Germania da molti anni. I progetti fanno parte di Programmi Nazionali articolati a livello locale.

Le guide per l'integrazione Integrationslotsen

Le guide per l'integrazione sono figure che prendono il nome di partner e compagni per l'integrazione.

I progetti si avvalgono di diversi approcci e declinano la finalità generale in temi e obiettivi specifici, scegliendo gli ambiti di attività, che possono essere particolari (lavoro, sanità, formazione, etc.) o più generali (come "la vita quotidiana"). Dal punto di vista del target i progetti mirano a fasce di popolazione immigrata ben precise, strutturandone la divisione per età anagrafica, età dell'immigrazione o provenienza etnica. Le attività si distinguono principalmente in due tipologie: accompagnamento individuale e sportelli o uffici di consulenza.

Per quanto riguarda gli ambiti d'intervento, più della metà dei progetti si occupano dell'integrazione linguistica e quotidiana dei migranti, in questo caso sono quasi tutti gestiti dai comuni e dalle organizzazioni civili.

Più di un quarto, lavora nell'ambito della promozione della formazione e dell'orientamento per il lavoro, in questo caso sono gestiti da molte organizzazioni diverse: tre vengono gestiti dai Comuni, altri da un'organizzazione autonoma dei migranti, un'associazione culturale, un'associazione giovanile, un'impresa e un centro di volontario.

Cinque progetti lavorano nell'ambito dell'educazione dei genitori e della promozione dei bambini nelle istituzioni giornaliera e nelle scuole (tre sono gestiti dai Comuni, uno da un'associazione civile e uno da un'associazione autonoma dei migranti).

Uno dei progetti che viene gestito da un'associazione interculturale, si occupa dell'integrazione in un quartiere di città e un altro, gestito da un comune, di affari finanziari.

Un'altra figura che viene utilizzata in diversi programmi e progetti è quella delle Madri del Distretto *Stadtteilmutter*, si tratta di donne migranti integrate che hanno il compito di aiutare altre donne straniere con maggiori difficoltà. Provano ad entrare in contatto con altre madri con bambini fino a 6 anni; portano materiali di informazioni nella madre lingua, aiutano nella

compilazione di schede per domande o dichiarazioni a Enti. Facilitano l'accesso soprattutto ai servizi per i bambini e i giovani.

Ci sono poi le “madri con lo zaino” (*Rucksackmutter*). Il nome di queste figure è da attribuire allo zaino che portano sulle spalle e che contiene i materiali che servono per il programma. Diffuse ad Hannover e Berlino, le donne che danno vita a questo programma svolgono attività di promozione della lingua madre, del tedesco e dello sviluppo infantile attraverso il coinvolgimento dei genitori nello sviluppo linguistico dei loro bambini. La *Rucksackmutter* contatta i genitori con bambini di 3-6 anni e insegna loro come possono promuovere con il gioco lo sviluppo linguistico dei bambini migranti.

3.2. Percorsi formativi per il mediatore

In Germania ci sono stati alcuni progetti che, nel tempo, hanno lavorato alla formazione di Mediatori Culturali ma, ad oggi, le filiere formative e i percorsi didattici e di accesso alla professione non sono regolamentati né definiti. Per questo motivo si è proceduto ad una ricapitolazione delle esperienze più significative che si stanno sviluppando da alcuni anni sul territorio tedesco.

Nel capitolo verranno quindi illustrati i risultati di alcuni progetti che riguardano la formazione o l'utilizzo di figure con funzioni mediatriche.

Il più importante dei progetti illustrati è un Equal (*SpraKum*) appena concluso, che ha tentato di istituzionalizzare la figura del Mediatore Culturale, fissandone gli standard e distinguendone il profilo da altri simili e contigui. Il risultato non è stato conseguito appieno ma almeno è stato compiuto un lavoro di sensibilizzazione verso le istituzioni.

Di seguito vengono illustrati gli Standard di qualità per la formazione di Mediatori Interculturali elaborati da un'Agenzia di Formazione (*BMEV*) che lavora nel più ampio ambito della Mediazione dei conflitti anche a livello internazionale. Rispetto a questi standard non sono state trovate applicazioni concrete e i referenti del progetto dopo aver risposto una prima volta ad un contatto via e-mail non sono più stati disponibili.

Ancora, vengono illustrate le funzioni e i percorsi formativi delle figure che al paragrafo 3.1 sono state definite “parallele” a quella del Mediatore.

In conclusione sono state riportate alcune note sulle competenze interculturali. Tali competenze, infatti, frutto spesso solo dell'esperienza, vengono proposte in seno all'ambiente accademico, con vari approcci e risultano molto importanti nella formazione delle figure addette ai pubblici uffici attualmente sprovviste di formazione specifica per la cura dell'accoglienza dei migranti.

Progetto per la formazione di mediatori linguistico – culturali (SpraKum) 2007 – 2008

Progetto Finanziato con il Fondo sociale europeo ESF (Programma Equal), presentato dal Ministero Federale per il Lavoro e il Sociale (*Bundesministerium für Arbeit und Soziales – BMAS*.) La partecipazione dei rifugiati al progetto viene resa possibile perché i Comuni utilizzano i fondi

previsti dalle leggi per i richiedenti Asilo e del Sociale²⁸ è un sistema di cofinanziamento ci sono diversi Comuni che collaborano.

Il progetto è gestito dalla Diaconia di Wuppertal - Land Nordrhein – Westfalen insieme all'associazione di interpreti Gesundheit e.V. di Berlino ed all'Ufficio Interculturale (*Interkulturelles Büro der Wissenschaftsstadt Darmstadt*).

Gli obiettivi del progetto contemplan: istituire la nuova figura del Mediatore Culturale in Germania; migliorare l'accesso e le prestazioni della sanità e del sociale per i migranti e i Rifugiati; promuovere l'apertura interculturale delle istituzioni attraverso il lavoro dei mediatori; qualificare i Rifugiati e i richiedenti Asilo come Mediatori Interculturali e Linguistici per un inserimento nel mercato del lavoro.

Per l'istituzionalizzazione della figura il progetto si appella alle possibilità offerte dalla Legge per l'educazione professionale²⁹ che offre la possibilità di istituire nuove qualifiche professionali. A questo proposito il progetto definisce tutti i parametri richiesti dalla legge.

I partecipanti sono persone migranti, Richiedenti Asilo e Rifugiati e parlano più di 60 tra lingue e dialetti del mondo.

Il progetto ha proposto corsi di formazione ed elaborato le linee guida per il percorso formativo da sottoporre a riconoscimento.

Per quanto riguarda il *placement* dei formati, 19 persone sulle 27 formate nella prima fase di promozione hanno trovato un lavoro e sono occupati a tempo pieno per il 16%, a metà tempo il 21%, occupazione di liberi professionisti o a progetto 58% e posti di bassa occupazione per il 5% (espressione che indica i lavoratori sottopagati).

Di quelli che lavorano, il 44% sono impiegati come mediatori culturali e il 26% in altri ruoli, del 30% che non ha trovato lavoro, l'11% sono impegnati nel volontariato.

Gli enti nei quali sono impiegati i mediatori sono: Enti comunali dei Lander e del Bund (ad es. l'ente per i bambini e per i giovani) Enti della sanità, per gli immigrati, per la sicurezza, per le finanze, per l'affitto, le Agenzie per il lavoro, la Polizia, gli Istituti di pena, gli ospedali, i servizi pubblici per la sanità (ad es. nei servizi per gli anziani, malati e disabili), istituzioni di carità (Caritas, Diaconia etc.), sportelli di consulenza (ad es. per quelli che hanno i debiti, per i Rifugiati, per i tossicodipendenti, servizi sociali dei comuni etc).

Nel Land di Nordrhein-Westfalen 200 istituzioni utilizzano i mediatori culturali³⁰.

La BMEV e gli standard di qualità per il Mediatore Culturale (Revisione del 2009)

La BMEV è un'associazione formalmente costituita che opera nel campo della formazione per la Mediazione dal 1992 sull'intero territorio della Germania. Ha sede a Kassel (in Assia) ed è

²⁸ I due testi di legge di cui si parla sono: la Legge sugli impegni per i richiedenti Asilo 2006 (Asylbewerberleistungsgesetz - ASYLBLG) e Terzo libro della raccolta dei libri delle leggi Sociali (Sozialgesetzbuch, SGB 3 - 2009) che regola la promozione del lavoro.

²⁹ *Berufsbildungsgesetz BPIG 2009 § 53 Fortbildungsverordnung* - Decreto per il perfezionamento professionale. I principali contenuti indicano che: "Per una formazione professionale standardizzata, il Ministero Federale per l'educazione e la ricerca, può con l'autorizzazione del Ministero Federale per l'economia e la tecnologia, attraverso un Decreto Legge, riconoscere il compimento di un percorso di formazione e porre per questo regolamenti di esame. Deve essere definito il titolo che la formazione conferisce, l'obiettivo, il contenuto, le condizioni per l'esame, le condizioni di accesso e il procedimento dell'esame."

³⁰ www.equal-asyl.de/fileadmin/dokumente/Kurzfassung_Qualifizierungskonzept_pdf.pdf

un'associazione multiprofessionale che offre diversi approcci alla Mediazione, sia perché i formatori provengono da molteplici discipline, sia perché i partecipanti appartengono a diversi contesti.

Opera in molteplici ambiti: famiglia, conflitti tra vittime e carnefici, convivenza, scuola, sport, lavoro sociale per i giovani, chiesa, ambiente, amministrazioni istituzioni e imprese, posti di lavoro, contesti interculturali e conflitti internazionali e politici.

I corsi di formazione seguono questo schema

Durata 200 ore, (almeno 120 ore devono essere svolte da formatori certificati BMEV)

così suddivise:

- 120 ore - conoscenze di base e metodi generali sulla mediazione
- 30 ore – mediazione su due ambiti a scelta
- 30 ore - supervisione
- 20 ore - valutazione partecipata (intervisione).

Al termine del corso si riceve un certificato che specifica:

- i formatori
- i contenuti e gli ambiti della formazione ricevuta.

Questo titolo offre un'attestazione della formazione ricevuta. Per essere riconosciuti come Mediatori BMEV, invece ci si deve associare, condividere le linee etiche dell'organizzazione e frequentare una formazione ulteriore.

La BMEV ha elaborato nel 2000 degli standard di qualità per la Mediazione Interculturale che non sono riconosciuti a livello istituzionale ma che sono l'unico esempio di certificazione esistente nell'ambito.

Gli Standard di qualità della Mediazione sono molto legati all'atteggiamento del Mediatore che è obbligato a lavorare seguendo i fondamenti posti alla base del codice etico dell'associazione, che parla soprattutto di sostenere le parti in conflitto rispettando i loro interessi, incontrandoli con rispetto e neutralità rimanendo terzi.

Gli Standard vengono sottoposti a continua valutazione e sviluppati in un processo di elaborazione continua, nel 2004 sono stati migliorati.

L'associazione si pone anche l'obiettivo di evitare la diffusione di mediatori non professionali.

Altre figure con funzioni di mediazione.

In questo paragrafo si dà brevemente conto dei criteri di accesso e dei percorsi di formazione utilizzati per le figure definite come "parallele" a quella del Mediatore Culturale e delle quali sono state tratte in precedenza alcune caratteristiche.

Le figure maggiormente presenti sono le seguenti:

- Intergration Lotsen (è il nome che viene dato alle guide all'integrazione utilizzate dal Land di Berlino e da altri Comuni)
- Kulturmittler (i genitori guida e mediatori culturali)
- Stadtteilmutter (madri del vicinato)
- Ruksackmutter (madri con lo zaino).

Queste figure, a volte volontarie, a volte retribuite e variamente professionalizzate (come a Berlino dove sono inserite in programmi del Senato) vengono utilizzate all'interno di progetti e programmi di integrazione, con funzioni di mediazione culturale. L'accesso a questi ruoli non prevede titoli, piuttosto è richiesto un quadro di caratteristiche che si possono riassumere nelle seguenti linee generali: devono vivere nelle comunità per le quali sono chiamati ad offrire il servizio di mediazione, parlare la stessa lingua e il tedesco, essere ben collocati sia nella comunità di origine che in quella di appartenenza, spesso sono richieste attitudini comportamentali (capacità comunicative, apertura verso gli altri), esperienza pregressa e conoscenza delle lingue.

In tutti i progetti vengono seguiti percorsi di formazione che possono andare dalle 16 alle 30 ore. Quasi tutti i programmi prevedono forme di supervisione di gruppo periodiche dei mediatori. I contenuti della formazione solo in pochi casi sono molto specifici, ad esempio, nel caso dell'*Integration Lotsen* per il progetto che si occupa di materie finanziarie, o nel caso delle *Stadtteilmutter* dove il programma formativo è molto centrato su aspetti educativi e sanitari e sull'uso del gioco per lo sviluppo infantile, per tutti gli altri programmi sono centrali le materie che riguardano il contesto tedesco dell'immigrazione (le norme, le misure etc); il concetto di intercultura; la comunicazione interculturale; le tecniche di prevenzione e di mediazione dei conflitti, il lavoro di gruppo. Un programma più complesso che prevedeva (in 30 ore) anche lo studio dei contesti d'origine dei migranti è stato semplificato perché ritenuto troppo complesso.

3.3. Ambiti di intervento del mediatore

La Germania vanta uno dei sistemi di *welfare* più inclusivi tra i paesi dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico). Nella spesa sociale viene investito il 27,6% del prodotto interno lordo, 7 punti sopra il valore medio europeo (20,7%).

La crescita del sistema di protezione sociale, a partire dal dopoguerra, è andata di pari passo con il consolidarsi di un ordine istituzionale di tipo federativo e ha condotto a un "modello associativo", in cui tutti i livelli istituzionali -Stato federale, Länder e autorità locali- concorrono all'organizzazione e al sostenimento dello stato sociale. Per questo la ripartizione della spesa sociale non risponde unicamente agli stanziamenti dei bilanci ministeriali, derivando da molteplici interventi integrati.

Il sistema si fonda su un principio di tipo assicurativo, per cui lo stato sociale è finanziato da chi lavora ma, come nella maggior parte dei paesi occidentali, vi sussiste la distinzione fra assicurazione sociale e assistenza sociale, la prima basata sul pagamento di premi o contributi, la seconda erogata in risposta a situazioni di specifico bisogno, con gratuità delle prestazioni e pagamento di sussidi. Fondamentale, nel campo dell'assistenza sociale, è il ruolo svolto dalle associazioni di volontariato, in particolare dalle Organizzazioni Civili della Libera Organizzazione Federale dei Servizi Sociali di cui si è parlato nei paragrafi precedenti. Per quanto riguarda gli interventi di sostegno alla popolazione migrante, le organizzazioni del volontariato e del privato sociale gestiscono gran parte dei progetti

sociali per l'integrazione, nonché progetti di mediazione culturale, attività ricreative, segretariato sociale, e attività di sensibilizzazione, informazione e ricerca.

La spesa sociale federale destinata alla consulenza, all'orientamento e all'integrazione di migranti e richiedenti asilo fa capo principalmente al bilancio del BAMF, che nel 2008 ha avuto a disposizione un budget dell'ammontare di 203,50 milioni di euro³¹. Di questi, 154,8 milioni sono stati stanziati per i corsi di integrazione (*Integrationskurse*), che rappresentano una delle attività principali del Bundesamt e comprendono l'insegnamento della lingua e l'orientamento alla cultura, alla normativa e alla storia tedesca. Ai servizi per i giovani sono stati destinati 41 milioni, 22 milioni a progetti di integrazione, e 25,7 a servizi di consulenza e orientamento.

Lo Stato federale inoltre devolve ogni anno dei fondi a sostegno delle organizzazioni che svolgono attività di sostegno e orientamento agli stranieri. Nel 2008 sono stati stanziati complessivamente 2,3 milioni di euro.

Un altro capitolo della spesa sociale per l'immigrazione in Germania è costituito dai finanziamenti provenienti dai Fondi Europei per l'Integrazione, per i Rifugiati e per i Rimpatri 2008.

Quali sono, in dettaglio, i contesti operativi in cui opera il mediatore culturale? Le macroaree di policy che a vario titolo interessano l'azione del mediatore sono le seguenti: sociale, sanità, lavoro, sistema educativo e formativo, giustizia, accoglienza e amministrazione civile. Di seguito, in sintesi, si approfondiscono le caratteristiche di ciascuna delle macroaree citate, con particolare attenzione al ruolo giocato dalle figure che mettono in atto interventi mediatori.

Sociale

Uffici pubblici per l'integrazione sociale

Gli uffici sociali dei comuni non hanno particolari misure per gli stranieri.

Attività: consulenza per l'accesso ai servizi e informazione.

Osservatori Locali sulle Politiche Sociali

I compiti di raccolta dei dati e della costruzione di rapporti possono essere affidati a diversi servizi. Nel Land di Berlino è il Commissario delegato per l'immigrazione e l'integrazione ad avere questa attribuzione. L'attività svolta è essenzialmente la ricerca.

*Terzo Settore*³²

Le Organizzazioni Civili (ovvero quelle della Libera Organizzazione Federale dei Servizi Sociali), gestiscono i servizi di prima accoglienza e di consultazione per gli stranieri.

Ci sono 650 Consulenti per adulti stranieri sul territorio dello Stato Federale Tedesco, sono previsti dalla Legge sull'immigrazione e l'integrazione del 2005, finanziati dal BAMF e affidati alle organizzazioni sulla base di criteri relativi alle prestazioni e alle competenze del personale stabiliti dal BAMF.

³¹ Dati del Bundesministerium der Finanzen.

³² Sotto la voce "Terzo Settore", per il resto del capitolo, vengono ricomprese tutte le organizzazioni non istituzionali, nonostante le Organizzazioni Civili aderenti alla Libera Organizzazione Federale dei Servizi Sociali godano di uno status diverso.

Oltre ai Consulenti per gli adulti le Organizzazioni Civili gestiscono anche i Consulenti per i giovani, finanziati dal Ministero per la Famiglia, i giovani, le donne e gli anziani. I consulenti sono il servizio sociale di base, formalmente non dedicato ai soli stranieri e di fatto fruito anche dai cittadini tedeschi, probabilmente di condizione sociale non agiata.

Il terzo settore, con le attività sociali, copre quasi l'intera gamma di attività: consulenza per l'accesso ai servizi, ricerca, prevenzione/risoluzione dei conflitti, interpretariato e traduzione, accompagnamento, (promozione della cultura d'origine), formazione, informazione, orientamento.

Sanità

Ospedale

Gli Ospedali, di natura pubblica, civile, privata o accademica, sono ugualmente sottoposti al regime delle casse mutue e delle assicurazioni e normalmente non utilizzano dispositivi particolari per l'accoglienza degli stranieri. A volte sono assunte persone con sfondo di migrazione o straniere per assolvere a compiti di interpretariato e traduzione. Le altre attività, anche laddove siano effettuate all'interno degli ospedali, vengono riportate nella categoria Terzo Settore in quanto sono appannaggio solo delle strutture gestite da soggetti di questa natura.

Terzo Settore

Nell'ambito del Terzo Settore le Organizzazioni Civili gestiscono Ospedali che, nei luoghi dove la popolazione straniera è maggiormente presente, sono organizzati per un'accoglienza orientata. Le Organizzazioni Civili, peraltro, sono connotate, per la maggior parte, dalla provenienza etnica o religiosa, in questo senso, anche l'utenza si distribuisce al loro interno secondo il criterio dell'appartenenza.

Ci sono poi esperienze pilota molto importanti: ad Hannover c'è un Ospedale specializzato in Etnomedicina. E' stato fondato nel 1989 con l'obiettivo di diminuire gli errori di cura medicinale per i migranti. Il centro costruisce un ponte tra le culture, che hanno, nella loro tradizione, diversi modi di trattare il corpo e la malattia. Il Centro di Etnomedicina offre servizi specifici per le lingue e le culture, che contribuiscono in modo economico e qualitativo al miglioramento della salute dei migranti, in quanto demoliscono le barriere di accesso al settore. Per facilitare l'accesso dei migranti alle offerte di cura esistenti, il Centro ha sviluppato un approccio e delle offerte specifiche, lavorando anche sulla motivazione alla migliore fruizione delle offerte esistenti e allo sviluppo di maggiori responsabilità verso la loro propria salute.

Molto importanti e registrati come servizi sanitari, esistono numerosi centri anche residenziali per gli anziani connotati culturalmente e gestiti per lo più dalle Organizzazioni civili.

Questo tipo di esperienze che però non sono la regola, offrono la possibilità di indicare, oltre all'interpretariato e traduzione, altre attività del settore sanitario: consulenza per l'accesso ai servizi, ricerca, prevenzione/risoluzione dei conflitti, accompagnamento, promozione della cultura d'origine, informazione, orientamento.

Sistema educativo e formativo

Asili nido, scuola per l'infanzia, primaria e secondaria

In tutti gli ordini di scuole sono previste forme di sostegno, soprattutto per l'insegnamento linguistico e per le materie interculturali. La scuola però, fortemente caratterizzata da una selezione precoce e, quindi molto condizionata dalla provenienza sociale e dallo status familiare, in generale, sembra disattendere le innovazioni introdotte a livello legislativo. L'assunzione di personale straniero e l'aumento delle offerte per il tempo pieno, tra gli obiettivi del Piano Nazionale per l'Integrazione dovrebbero aumentare le attività specifiche per gli stranieri ma nonostante gli investimenti la scuola è ancora un settore investito da forti problematiche e resistenze di ordine culturale.

In alcune scuole, in particolare nel Land di Berlino, sulla base di programmi e progetti vengono impegnati Mediatori Interculturali con l'obiettivo di rendere maggiormente integrante il contesto scolastico e, a volte, di favorire il lavoro degli insegnanti ancora prevalentemente tedeschi in scuole che presentano un alto numero di stranieri. Anche i progetti territoriali hanno valenza per l'integrazione scolastica, spesso, infatti, per stimolare i genitori alla partecipazione si lavora sul contatto nel contesto di appartenenza.

Le attività elencate di seguito sono da ritenersi presenti in modo puntiforme, più in virtù dei progetti che intervengono sul territorio e come progetti attivati in alcune scuole che come misure stabilmente presenti nei contesti scolastici.

Nelle scuole sono presenti attività di: consulenza per l'accesso ai servizi, prevenzione/risoluzione del conflitto, interpretariato e traduzione, accompagnamento, (promozione della cultura d'origine), informazione, orientamento.

La concentrazione dei progetti sulle famiglie con bambini piccoli, porta a perdere, con la scuola dell'obbligo, le attività di promozione della cultura d'origine, formazione e orientamento, tali attività, infatti, sembrano maggiormente adeguate al lavoro con i genitori, mentre nei casi dei ragazzi più grandi, si tende ad un sostegno individuale o di gruppo per l'accesso.

Università

All'università non vengono utilizzati dispositivi di integrazione particolari. Si segnalano però le attività di ricerca e di formazione in quanto il contesto accademico è responsabile di entrambi i settori e, come già illustrato nel secondo capitolo, la formazione degli insegnanti per quanto riguarda le competenze interculturali viene promossa dalle università.

La Formazione (professionale iniziale, tecnica superiore, continua)

Il sistema duale tedesco, che stabilisce la necessità di accedere al lavoro per poter intraprendere un percorso formativo, implica una forte interazione tra le misure messe in campo per la facilitazione dell'accesso al lavoro e quelle specifiche per la formazione. In questo senso, all'interno dei contesti formativi hanno rilevanza le misure di assunzione di personale straniero e i programmi interculturali per i docenti, ma il settore risente dell'azione esterna dei progetti mirati a facilitare l'accesso al mondo del lavoro e, più in generale, dei progetti di sostegno a livello territoriale.

Nel contesto formativo sono presenti maggiori attività mirate all'integrazione laddove i corsi sono gestiti dalle Organizzazioni Civili e da Enti di formazione di matrice etnica. Dove non vi sono

questi apporti l'accoglienza degli stranieri non viene curata e la selezione avviene per meccanismi che precedono la scelta del lavoro e, quindi, del contesto di formazione.

Attività: Consulenza per l'accesso ai servizi, ricerca, prevenzione/risoluzione del conflitto, interpretariato e traduzione, accompagnamento, formazione, informazione, orientamento.

Servizi di orientamento al lavoro e Terzo Settore

I servizi di orientamento al lavoro sono svolti dalle Organizzazioni Civili e da altre realtà del Terzo Settore. In questi servizi si opera un bilancio di competenze mirato alla persona e si stilano programmi personalizzati. I servizi sono previsti dalla legge sull'immigrazione e finanziati dal BAMF.

Anche i progetti di integrazione, che utilizzano figure di mediatori culturali a livello territoriale incidono sulla capacità di accesso al mondo del lavoro, alcuni sono mirati a questi risultati.

All'interno di questi servizi si svolgono le seguenti attività: consulenza per l'accesso ai servizi, ricerca, formazione, prevenzione/risoluzione del conflitto, interpretariato e traduzione, accompagnamento, formazione, informazione, orientamento.

Centri per l'impiego

I centri per l'impiego sono pubblici, finanziati e dipendenti dal Ministero del Lavoro ma hanno un'organizzazione autonoma e sono presenti a livello comunale.

In questi centri si gestisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro secondo la normativa tedesca che privilegia i cittadini tedeschi e gli stranieri con titolo di soggiorno a tempo indeterminato; si concedono sussidi per la disoccupazione secondo il sistema normativo che prevede l'obbligatorietà di accettazione di un lavoro a pena della sospensione del sussidio e si possono obbligare le persone straniere o con sfondo di immigrazione a frequentare i corsi di integrazione previsti dalla legge del 2005. L'ufficio gestisce anche dei fondi per la formazione di coloro che non hanno le competenze sufficienti e può quindi finanziare corsi di formazione mirati, tali corsi possono essere gestiti da enti civili e anche dal sindacato. Il personale è statale, il lavoro che si svolge è prevalentemente amministrativo.

Le attività che si svolgono in questi centri sono: formazione, informazione e orientamento.

Sindacati

L'attività sindacale per gli stranieri, in Germania, è fortemente caratterizzata dalla configurazione storica dell'immigrazione tedesca legata soprattutto al mondo del lavoro e accompagnata da accordi bilaterali tra gli stati fornitori di manodopera e il paese di accoglienza. In questo senso l'attività del sindacato, almeno per le comunità di più antico insediamento, è organizzata sulla base delle comunità nazionali di origine dei lavoratori. I sindacati stranieri e tedeschi partecipano alla gestione di progetti legati al mondo del lavoro e alla formazione.

Le attività prevalenti sono: prevenzione/risoluzione del conflitto, informazione e orientamento.

Giustizia

Tribunali

Nei tribunali ci sono attività di: interpretariato e traduzione.

Area dell'esecuzione penale

Non sono previste misure di integrazione e non sono stati ravvisati progetti particolari rivolti a questo contesto. Per particolari problemi gli istituti penitenziari si rivolgono alle organizzazioni civili.

Accoglienza

Servizi sociali per l'accoglienza - Sportelli di assistenza all'accoglienza

Le attività stabili sul territorio, come i Consultori per adulti e per giovani che sono contemplati dalla legge sull'immigrazione del 2005 e gestiti dalle organizzazioni civili sono state registrate in quella posizione.

Nell'ambito dell'accoglienza possiamo invece considerare una parte dei progetti gestiti dal terzo settore. Le figure sono inserite in progetti e programmi che sono variamenti ripresi su tutto il territorio nazionale.

Il Terzo Settore nella sua complessità copre tutta la gamma di attività: consulenza per l'accesso ai servizi, ricerca, prevenzione/risoluzione dei conflitti, interpretariato e traduzione, accompagnamento, (promozione della cultura d'origine), formazione, informazione, orientamento.

Amministrazione

L'Amministrazione Federale

Le Istituzioni Federali che hanno compiti specifici in materia di immigrazione e integrazione sono due: il Ministero dell'Interno e l'Alto commissariato per l'Immigrazione e l'Integrazione.

Il Ministero dell'Interno ha competenze in materia di immigrazione e di integrazione. La sua struttura operativa è il BAMF. I compiti del BAMF sono previsti dalla Legge sull'immigrazione del 2005 e riguardano l'allocazione delle risorse e l'elaborazione dei criteri operativi dei servizi per l'immigrazione e l'integrazione previsti dalla legge stessa, ad esempio i corsi di integrazione obbligatori per gli immigrati e i Consigli per l'immigrazione. Il BAMF si occupa anche delle relazioni con gli enti Amministrativi degli stati dell'Unione Europea, del coordinamento di tutte le istituzioni coinvolte per le informazioni sul soggiorno per cause di lavoro e della ricerca. L'Ente ha un settore statistico. Si occupa inoltre del coordinamento delle informazioni e valutazioni dei dati degli Enti nazionali e delle Forze dell'Ordine, relativamente agli stranieri per le questioni della sicurezza pubblica.

L'Alto Commissariato per l'Immigrazione e per l'Integrazione³³ Istituito presso la Cancelleria Federale nel 2004 all'avvio dell'ultima legislatura si occupa essenzialmente delle politiche dell'integrazione. In questo senso L'Alto Commissariato ha curato l'iter per la stesura del Piano Nazionale di integrazione e ne cura i rapporti annuali di valutazione. L'Ente non ha alcun compito operativo, ma con la sua presenza, il Commissario svolge azioni simboliche molto importanti partecipando a manifestazioni pubbliche per la scuola e per lo sport nelle quali siano rilevanti i temi dell'integrazione. Dall'intervista a un membro dell'Ambasciata Italiana a Berlino, emerge la partecipazione della Professoressa Maria Bohmer alle manifestazioni pubbliche

³³ Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration. 25 persone nel "Arbeitsstab der Beauftragten der Bundesregierung für Migration und Flüchtlinge" e 5 persone nell'ufficio della Staatsministerin.

organizzate dall'Ambasciata per il coinvolgimento dei genitori nella scuola, al fine di migliorare i percorsi di istruzione degli italiani in Germania. Inoltre, dalla testimonianza di due consiglieri intervistati, emerge come l'Alto Commissariato riceva molte lettere da parte di cittadini stranieri che segnalano disservizi o problematiche con gli uffici pubblici.

All'interno del Ministero del Lavoro c'è un Dipartimento che si occupa degli stranieri ma non ha compiti operativi.

Nessuna struttura federale ha rapporti diretti con cittadini stranieri. L'unica attività prevista è la ricerca.

Länder e Comuni

In ogni Land sono presenti i coordinatori regionali del BAMF. I coordinatori dipendono direttamente dal Ministero Federale dell'Interno e su ogni territorio si occupano dei Richiedenti Asilo e dei Rifugiati e, dall'entrata in vigore della nuova legge sull'immigrazione, anche delle questioni relative all'immigrazione e all'integrazione. I loro compiti sono descritti nella legge sull'immigrazione al Cap. 8 §93 e riguardano espressamente le condizioni di integrazione dei migranti e lo sviluppo delle condizioni di non discriminazione nei contesti sociali.

In ogni Land le politiche di integrazione sono acquisite da un diverso Ministero, sulla base delle tradizioni e delle culture locali. Gli enti che gestiscono tali materie non sono in relazione gerarchica con l'Alto Commissariato federale per l'immigrazione e l'integrazione ma godono della tradizionale autonomia dei Länder.

Nel Land di Berlino è attivo presso il Senato del Land, un Commissario per l'immigrazione e l'integrazione³⁴, si tratta di un funzionario non legato a nomina politica, è stato istituito nel 1981 e rappresenta il primo servizio amministrativo di questo genere in un Land.

L'Ufficio del delegato del Senato per l'integrazione e l'immigrazione ha la responsabilità delle politiche sull'integrazione del Land e compiti relativi al coordinamento e all'integrazione delle politiche di interazione messe in atto da tutti gli enti designati nel Land, nonché attribuzioni relative alla rimozione degli ostacoli di ordine socio-culturale all'integrazione. In questa sede si riunisce il Comitato consultivo del Land per le questioni dell'integrazione e dell'immigrazione, nel quale sono rappresentate le Associazioni degli immigrati, le amministrazioni del Senato, anche di ordine economico e le organizzazioni di aiuto sociale che seguono le politiche. Questo Comitato attribuisce un premio annuale per l'integrazione e pubblica, per conto del Senato, un rapporto annuale sulle persone con passato di migrazione.

L'Ufficio del Delegato è anche un punto di consultazione diretta per gli stranieri per tutti i problemi che riguardano l'integrazione e per l'aiuto in situazioni d'urgenza.

Il Commissariato di Berlino pubblica una Guida dal titolo "Benvenuti a Berlino" in diverse lingue a disposizione degli stranieri. Nelle guide sono contenute informazioni precise su tutte le risorse per la vita quotidiana, il lavoro, la cultura e lo sport disponibili nella città, per gli stranieri e per i cittadini tedeschi. La guida è molto completa dal punto di vista degli indirizzi e delle indicazioni specifiche su "come fare per".

³⁴ Beauftragte des Berliner Senats für Integration und Migration, www.integrationsbeauftragter-berlin.de.

Il Commissario è anche responsabile per le pubbliche relazioni in materia d'immigrazione e d'integrazione per la pubblicità delle tematiche trattate, che cura tramite l'organizzazione di incontri e dibattiti pubblici finalizzati a coinvolgere tutti i cittadini, stranieri e tedeschi.

In ogni Comune è presente un Ufficio per gli stranieri con compiti di informazione e per tutte le pratiche che riguardano i titoli di soggiorno. Le prestazioni di questi uffici, pur essendo di ordine prettamente amministrativo, sono molto differenziate sul territorio sulla base della presenza di stranieri e dell'attività del contesto locale sui temi dell'integrazione. Molti Comuni finanziano programmi di integrazione che prevedono l'utilizzo di figure di Mediazione culturale come le Guide per l'integrazione, le Madri con lo zaino etc., spesso gli Uffici per l'immigrazione sono partner dei progetti.

Alcuni Comuni, come ad esempio Berlino, sono anche Land, in questo caso gli uffici per gli stranieri sono presenti in tutti i quartieri delle città.

Le attività presenti in questi contesti sono: consulenza per l'accesso ai servizi, ricerca, prevenzione/risoluzione del conflitto, interpretariato e traduzione, informazione, (promozione della cultura d'origine), informazione e orientamento.

Questure, Prefetture, Forze di Polizia

Per tutte le problematiche relative agli stranieri, le Forze dell'Ordine hanno potuto, nel tempo, usufruire dell'assistenza delle Organizzazioni Civili, presenti capillarmente sul territorio e, di fatto, vero punto di riferimento per gli stranieri in Germania.

A partire dalla pubblicazione del Piano Nazionale di Integrazione, in alcuni presidi locali delle Forze dell'Ordine si prevede un incremento del personale "con sfondo di migrazione". Ci sono poi progetti specifici in alcuni Comuni: a Hessen la Polizia lavora di comune accordo con le autorità culturali e religiose islamiche.

Le misure sono presenti a macchia di leopardo sul territorio nazionale e ad oggi non c'è un Piano generale al quale la Polizia possa riferirsi.

3.4. I dati sulla mediazione

La struttura socio demografica della popolazione straniera in Germania è caratterizzata da una complessità che rispecchia la lunga storia delle migrazioni in questo paese.

Dopo la seconda guerra mondiale iniziarono i grandi movimenti di popolazione. La prima grande ondata di immigrati arrivò in Germania dai territori ceduti alla Polonia, all'Urss e alla Cecoslovacchia, si trattava di tedeschi espulsi che rientravano nel loro Paese. In seguito, dalla fine degli anni '40 alla costruzione del muro di Berlino, si trasferirono nella Germania occidentale molti giovani provenienti dalla Germania Est. L'ultima ondata può essere considerata quella degli anni '50 - '70, quando con l'espansione del settore industriale la Germania strinse accordi bilaterali³⁵ con diversi Paesi mediterranei, tra i quali l'Italia, la Spagna, la Grecia, la Turchia, il Marocco, la Tunisia e la Jugoslavia.

E' in questo periodo che si afferma il cosiddetto "modello rotatorio" che ha consentito alla Germania di non rappresentarsi come paese di immigrazione fino al 2005. Tale modello mirava ad

³⁵ Nel 1955 la Germania e l'Italia strinsero un accordo per il reclutamento di manodopera italiana, l'*Anwerbevertrag*. Tale accordo è considerato l'atto ufficiale di nascita del fenomeno migratorio verso la Germania.

assicurare una manodopera flessibile ma di tipo congiunturale, i lavoratori ospiti (*Gastarbeiter*) avrebbero dovuto, nelle previsioni, lasciare la Germania dopo aver espletato lì il periodo di lavoro considerato necessario alle esigenze industriali. Sulla base di questa concezione veniva modellata l'accoglienza degli immigrati, i quali entravano con un contratto di lavoro a tempo determinato, venivano ospitati in alloggi di fortuna vicino ai luoghi di lavoro ed erano impossibilitati sia a cambiare lavoro che a ricongiungersi con le proprie famiglie. Il *turnover* si mantenne elevato per molto tempo e le misure che disincentivavano il trasferimento definitivo erano le stesse che informavano, da una parte la legislazione e, dall'altra, l'opinione pubblica prevalente.

Con gli sviluppi del processo di costruzione europea l'universo dell'immigrazione in Germania si diversifica in modo eterodiretto. Gli italiani, ad esempio, diventano lavoratori comunitari e godono di libertà di movimento che altre comunità non hanno. Tale processo culmina nel 1973 quando con la crisi petrolifera e l'*Anwerbenstop* termina l'attività di reclutamento e la Germania si trova a fare i conti con il problema di regolare e controllare gli ingressi dei lavoratori e, in generale, degli immigrati, che si caratterizzano come extra-comunitari, ovvero con le migrazioni che originano dal Terzo Mondo.

Nel frattempo, significative modificazioni del mercato del lavoro avevano cambiato la scena dell'immigrazione in Germania e, nonostante la forza con la quale il Paese aveva costruito la sua politica nei confronti degli stranieri (*Ausländerpolitik*) alcuni interessi in contrasto con le previsioni istituzionali, come quello dei datori di lavoro a non perdere la manodopera specializzata, nonché le biografie personali di fasce di persone immigrate, videro stabilizzarsi la presenza di molti stranieri sul territorio tedesco.

Ad oggi la popolazione totale della Germania è di circa 82 milioni di persone delle quali quasi il 20% è di origine straniera. Come si può comprendere dai brevi cenni storici riportati sopra, la presenza degli stranieri sul territorio tedesco ha radici nella storia almeno degli ultimi sessanta anni. Tale storia rende estremamente personalizzata la problematica di integrazione di ognuna delle comunità presenti e rende indispensabile, volendo ricostruire un quadro della presenza straniera sul territorio, considerare anche tutti quei tedeschi che hanno alle spalle uno "sfondo di migrazione", ovvero una storia familiare legata ai movimenti migratori. Gli individui di tali fasce di popolazione non rientrano tra gli stranieri in senso stretto ma con gli stranieri condividono problematiche di integrazione che hanno le loro radici nella storia dell'immigrazione in Germania e che non possono ancora considerarsi superate.

A riprova di quanto detto, le statistiche ufficiali tedesche sono costruite su una base dati complessa che prende in considerazione almeno le seguenti categorie: gli stranieri propriamente detti, le persone con sfondo di migrazione e le persone senza sfondo di migrazione. All'interno di queste divisioni inoltre, si distingue in base alla cittadinanza e si creano partizioni tra coloro che hanno o non hanno un'esperienza "propria" di migrazione, cioè coloro che sono nati in Germania o meno; inoltre, vengono costruite basi dati per gli *Aussiedler*³⁶ e gli *Spätaussiedler*.

³⁶ Gli *Aussiedler* e gli *Spätaussiedler* ("tardi" *Aussiedler*), sono gli espulsi tornati in Germania dai territori andati ai Paesi dell'Est alla fine della guerra e dopo la caduta del muro di Berlino.

Sulla base delle precedenti considerazioni, la categoria stranieri non esaurisce in maniera soddisfacente l'informazione di cui c'è bisogno per costruire un quadro della possibile attività del Mediatore Culturale in Germania. Le fasce di popolazione che sono interessate dalla sua attività, infatti, non sono esclusivamente quelle degli stranieri in senso stretto, ma tutte quelle che riguardano gli stranieri in senso ampio, come le persone con sfondo di migrazione che, come si vedrà dai dati sulla scuola, la formazione e il lavoro, soffrono dello stesso tipo di carenze di integrazione degli stranieri propriamente detti.

Di seguito verranno pertanto presentati i dati sinteticamente rilevati con la ricerca, ampliati laddove necessario per la comprensione dei fenomeni trattati, alle fasce di popolazione che non costituiscono gli stranieri propriamente detti.

Alcuni dati sulla presenza straniera

Gli stranieri in senso stretto, in Germania costituiscono, in base ai dati del 2007 e del 2008, l'8,8% circa della popolazione totale, con un totale di presenze sul territorio rispettivamente di 7.246.558 persone nel 2008 e 7.255.395 nel 2007.

La struttura per cittadinanza di questa popolazione vede la preminenza della comunità turca che costituisce circa il 23% del totale degli stranieri presenti. Segue la comunità italiana con circa il 7%, la Polacca con circa il 5%, quella della Serbia, Montenegro e Kosovo che è l'unica ad aumentare di più di un punto percentuale divenendo il 4,8% nel 2008, la Greca che diminuisce dal 4,1 al 3,9% e la Croata ferma per i due anni al 3,1%.

Tabella 5. Le principali nazionalità presenti in Germania (periodo 2007-2008)

Comunità straniera 2007 Tot. 7.246.558	N.	%	Comunità straniera 2008 Tot. 7.255.395	N.	%
Türkei	1.713.551	23,6	Türkei	1.688.370	23,2
Italien	528.318	7,3	Italien	523.162	7,2
Polen	384.808	5,3	Polen	393.848	5,4
Serbien, Montenegro und Kosovo	236.451	3,2	Serbien, Montenegro und Kosovo	352.045	4,8
Griechenland	294.891	4,1	Griechenland	287.187	3,9
Kroatien	225.309	3,1	Kroatien	223.056	3,1
<i>Restanti</i>		53,4	<i>Restanti</i>		52,4

In generale sono presenti in Germania più di cinquanta diverse nazionalità, il 65% sono cittadini dei paesi terzi e il 35% di paesi europei.

Il 19% della popolazione in Germania ha una storia di migrazione³⁷ alle spalle, e vive nella parte occidentale della Repubblica federale e in particolare nelle grandi città: a Stoccarda, Francoforte sul Meno e Norimberga, quasi il 40% degli abitanti ha un passato di migrazione.

Le fasce d'età maggiormente rappresentate sono quelle che vanno dai 25 ai 45 anni che costituiscono con un totale di 2.915.646 (dati 2007) persone, il 40% circa del totale della popolazione straniera.

Nel 2007 sono nati in Germania 402.397 bambini stranieri, il 5,5% dell'intera popolazione straniera presente sul territorio della Repubblica Federale.

Le problematiche che investono gli stranieri in Germania sono molto consistenti sia per quanto riguarda i livelli di scolarizzazione, sia in relazione al mondo del lavoro. Tali problematiche investono anche le persone con cosiddetto sfondo di migrazione.

Il mercato del lavoro

L'analisi della situazione degli stranieri nel mercato del lavoro tedesco non può prescindere da una prima considerazione di carattere più propriamente demografico. Il rapporto tra la popolazione in età attiva (considerata dai 15 ai 65 anni per uniformità con l'aggregazione dei dati analizzati) e la popolazione complessiva, presenta infatti una sostanziale variabilità tra le diverse fasce considerate. Per tale rapporto si riscontrano valori che variano dal 66,3% nella popolazione totale, al 69% tra le persone con sfondo di migrazione, all'83,2% tra le persone con propria esperienza di migrazione fino all'86,9% per gli stranieri con propria esperienza di migrazione. Si rileva infine la particolare situazione della fascia relativa alle persone senza propria esperienza di migrazione che, essendo costituita prevalentemente da giovani al di sotto dei 15 anni, ha solo il 38,4% di popolazione in età attiva.

La situazione degli stranieri nel mercato del lavoro tedesco è caratterizzata da tassi di disoccupazione nettamente più alti rispetto a quelli della popolazione tedesca.

Come già evidenziato in apertura del capitolo, i dati sugli stranieri non vengono mai presentati in modo semplice e le tabelle dettagliano i dati per le fasce di popolazione sulla base dello status di migrazione.

Scorrendo infatti le colonne relative ai principali indicatori del mercato del lavoro, rispettivamente il tasso di attività, di disoccupazione e di occupazione, è molto facile osservare come la situazione si presenti in modo estremamente differenziato proprio in corrispondenza delle diverse fasce, evidenziandosi la particolare incidenza della variabile "status di migrazione" sui livelli di inserimento nel mondo del lavoro.

Per quanto riguarda infine la fascia di popolazione definita con sfondo di migrazione, nei valori assunti dal tasso di disoccupazione si osserva una forbice minore di quella che si determina per gli stranieri in senso stretto ma, anche in questo caso, per i cittadini con sfondo di migrazione si riscontra pur sempre un valore doppio, il 14,13%, rispetto al 7,46% valido per i cittadini senza sfondo di migrazione.

³⁷ Dal Contributo del Dott. Albert Schimdt, Presidente dell'Ufficio federale per la migrazione e i rifugiati. In: Ambasciata di Germania, Roma - Caritas Italiana con la cooperazione della Friedrich-Ebert-Stiftung, Roma e del Dossier Statistico Immigrazione Caritas/Migrantes, *Da immigrato a cittadino, Integrazione degli immigrati, delle loro famiglie e dei giovani*, Idos 2008 pag. 77 (Italiano).

In conclusione, il dato che maggiormente distanzia la popolazione tedesca dagli stranieri è quello relativo alla collocazione nel mercato del lavoro, che si manifesta da una parte con la significativa differenza nei tassi di occupazione e di disoccupazione, a fronte di un tasso di attività che, per gli stranieri di sesso maschile, assume valori di poco inferiori a quelli dei lavoratori tedeschi, dall'altro con la bassissima partecipazione al mercato del lavoro da parte delle donne straniere, espresso da un più che modesto tasso di attività..

Questa difficoltà di collocazione nel mercato del lavoro da parte degli stranieri dovrà essere analizzata insieme alle problematiche già esplorate che riguardano l'accesso allo studio e soprattutto al sistema duale di formazione.

La consistenza occupazionale del mediatore culturale rappresenta un parametro non calcolabile. I dati raggiunti dalla ricerca non sono infatti sufficienti a fornire gli elementi per un calcolo verosimile.

Molti dei progetti segnalati si avvalgono dei volontari, solo alcuni prevedono la retribuzione degli operatori e non è possibile, allo stato dell'arte, ricostruire la reale portata della parte professionale del lavoro svolto.

Per quanto riguarda i percorsi formativi, non ci sono standard, pertanto tutto ciò che è stato illustrato nel testo risulta frutto di esperienze ancora molto diversificate e che rispondono soltanto all'esperienza specifica delle organizzazioni che curano i progetti.

Capitolo 4. La mediazione culturale in Grecia

4.1. Quadro normativo

Negli ultimi 15 anni la Grecia è diventata una destinazione “favorevole” per l'immigrazione grazie allo sviluppo economico e sociale del paese e l'ingresso nell'Unione Europea. La Grecia da tradizionale paese di emigrazione si è trasformato in area di immigrazione, prima di transito poi, nell'ultimo decennio, anche di permanenza.

La percentuale oggi della popolazione immigrata rappresenta il 10% della popolazione totale.

Rifugiati politici e richiedenti asilo (dal punto di vista demografico i rifugiati e i richiedenti asilo in Grecia sono uomini, solo 1 su 4 sono donne), hanno fra i 20 e i 50 anni, provengono da diversi paesi ma in prevalenza dai paesi dell'Est Europa e dall'Asia. La presenza di un numero consistente di questa “categoria” di immigrati, la pressione dell'Unione Europea per garantire i diritti di queste persone ha costretto il governo a prendere misure inserenti l'immigrazione e implementare politiche di integrazione e inclusione. Al momento il governo greco non ha una politica sull'integrazione.

Di fronte all'intensificarsi di questo fenomeno, il governo greco, a partire dall'inizio del 2000 ha intensificato la sua politica restrittiva nei confronti dei migranti e profughi.

Fattore nevralgico delle politiche migratorie è la regolamentazione dei nuovi arrivi ma è una politica che non risolve tuttavia le questioni relative agli immigrati, ai profughi ai richiedenti asilo

già insediati stabilmente nel paese, tanto meno non offre risposte alle difficoltà e alle esigenze espresse dagli immigrati regolari che risiedono e vivono da tempo nel Paese.³⁸

Per ridurre e contenere l'immigrazione illegale in Grecia, le autorità hanno realizzato due programmi per la regolarizzazione, uno nel 1997 e uno nel 2001, che hanno dato la possibilità agli immigrati illegali presenti nel paese di regolarizzare il loro status.

Il primo programma di regolarizzazione per gestire l'immigrazione illegale è stato introdotto nel 1997 con un decreto presidenziale (358/1997 e 359/1997). I due decreti hanno dato agli immigrati non registrati l'opportunità di acquisire la "carta bianca", il permesso di residenza temporanea. Questo passaggio ha permesso a sua volta di dare a loro il tempo per completare tutta la documentazione necessaria per ottenere la *green card*, ovvero il permesso di lavoro per la residenza nel paese.

Per ottenere inizialmente la *white card* gli immigrati illegali dovevano vivere in Grecia da almeno un anno e presentare i documenti che testimoniavano la loro buona salute e la prova di aver versato contributi per l'assicurazione sociale nazionale per un totale di 40 giorni lavorativi. Per ottenere poi successivamente la "green card" erano richiesti contributi per 150 giorni lavorativi.

Alla fine di questa prima regolarizzazione, 371.641 immigrati sono stati registrati per la *white card*, ma solo 212.860 hanno poi ricevuto la "green card". Si è stimato che meno della metà degli immigrati irregolari che vivevano nel paese sono stati registrati durante questa prima regolarizzazione.

Nel 2001, il Governo ha approvato l'Atto 2910/2001 sull'ingresso e il soggiorno degli stranieri in Grecia e l'acquisizione della nazionalità greca attraverso la naturalizzazione.

Questo atto governativo dava una seconda possibilità agli immigrati irregolari di legalizzare la loro posizione a condizione che potessero dimostrare la residenza per almeno un anno prima dell'entrata in vigore della legge.

I due programmi di regolarizzazione hanno utilizzato metodi differenti ma i documenti richiesti erano sempre gli stessi. La differenza più importante è stata che nel 2001 gli immigrati hanno dovuto presentare copia di un contratto ufficiale di lavoro così come la conferma che i contributi dell'assicurazione sociale sono stati pagati per 200 giorni di lavoro.

L'atto del 2001 ha inoltre impostato le future condizioni di migrazione legale nel paese, dando all'Organizzazione per l'occupazione e il lavoro (OAED) la responsabilità di preparare una relazione annuale che definisce i requisiti del lavoro a livello regionale e professionali, al fine di definire le quote per i permessi di lavoro temporanei.

³⁸ Il problema maggiore in Grecia è una forte presenza di stranieri illegali. Si parla di una stima di 500.000 illegali. E' una presenza cospicua che sta creando forte impatto e un problema sociale di fronte al quale la popolazione e il governo greco sono impreparati. L'ultima fase dell'immigrazione è quella più dirompente, una popolazione di uomini soli, provenienti dai paesi dell'Asia, in particolare paesi musulmani, che hanno letteralmente invaso il paese. È una difficile convivenza e integrazione per una serie di fattori: sono evidenti differenze di religione, di tradizioni, di usi e costumi. Non era la stessa cosa con la prima ondata di immigrazione, soprattutto quella albanese. C'era una maggiore vicinanza culturale, religiosa, di usi e tradizioni. Inoltre a differenza della prima ondata questi secondi arrivano con "fame di lavoro" ma con poca voglia di integrarsi per i seguenti motivi: spesso la Grecia è un paese di transizione, vogliono solo passare per andare altrove, sono soli e hanno lasciato nel paese di origine la loro famiglia (moglie, mogli e figli). Non hanno idea di costruirsi qui una vita e una famiglia. [Alexandros Zavos Presidente di Imepo].

La pubblicizzazione della richiesta di forza lavoro per questi posti vacanti è stata affidata alle ambasciate Greche nei diversi paesi stranieri. Di fatto ancora oggi, il governo non ha dato inizio alle procedure necessarie per implementare questa attività di “reclutamento”.

Quando il termine per la presentazione della domanda di regolarizzazione è scaduto nell'agosto del 2001, 351.110 immigrati avevano presentato i documenti per la richiesta del permesso di soggiorno.

Di fatto, la burocrazia e la mancanza di strutture e personale adeguato a rispondere alle procedure di regolarizzazione, hanno creato problemi immensi che hanno costretto il governo a dare la residenza temporanea a tutti i candidati fino alla fine di ottobre 2003.

Questo è uno dei risultati della mancata preparazione culturale, politica, organizzativa e amministrativa della Grecia che ha trasformato un processo di regolarizzazione in una specie di trappola per gli immigrati che sono rimasti ostaggi del rallentamento della struttura istituzionale e giuridica.

Alla fine comunque l'atto del 2001 e le modifiche successive introdotte dal governo nel 2002 non hanno affrontato tutti i problemi connessi con le procedure di regolarizzazione e soprattutto non hanno superato gli insormontabili problemi burocratici dell'amministrazione pubblica.

In questo modo ci sono ancora alcuni immigrati che dopo anni aspettano di ricevere il permesso di soggiorno. L'attenzione posta sul piano della regolarizzazione non ha lasciato molto spazio per implementare un vero e proprio piano di integrazione e inclusione sociale degli immigrati. Il Governo ha annunciato un primo piano sull'integrazione degli immigrati nel 2002: “Piano di azione per l'integrazione sociale degli immigrati per il periodo 2002/2005”.

Il Piano include misure a supporto dell'integrazione degli immigrati nel mercato del lavoro come la formazione, misure per facilitare l'accesso al sistema sanitario, supporto ai centri di accoglienza e misure per migliorare gli scambi culturali fra le diverse comunità etniche.

Di fatto però a tutt'oggi il Piano non è stato sviluppato in tutti i suoi assi. Il ritardo nell'implementazione del Piano è dovuto principalmente a motivi economici (alcuni dei fondi sono stati dirottati per la preparazione dei Giochi Olimpici) e motivi di natura politica in concomitanza con le elezioni del 2004.

Il processo di integrazione in Grecia risulta essere complesso, multi sfaccettato e contraddittorio e investe diversi aspetti della società greca contemporanea: la politica, l'economia e il mercato del lavoro, la geografia e le comunità, l'educazione e la cultura.

Ma nonostante queste difficoltà gli immigrati nel paese sono oramai una realtà e gradualmente stanno diventando un elemento organico della società facendo diventare la Grecia un paese multiculturale.

Nel 2003 è stato introdotto un Piano per l'Occupazione (di competenza del Ministero degli Interni, dal Ministero del Lavoro e dal Ministero degli Affari Esteri) con l'obiettivo di migliorare la condizione lavorativa e raggiungere la piena occupazione con particolare riguardo ai gruppi più svantaggiati come migranti, disabili, anziani e donne che ritornano al lavoro dopo la maternità.

Gli obiettivi principali perseguiti dal Piano sono:

- l'integrazione degli immigrati illegali nel sistema di assicurazioni sanitarie per migliorare le loro condizioni di lavoro
- combattere le discriminazioni sul lavoro attraverso una campagna informativa
- l'istituzione di un Centro Interculturale ad Atene dove gli immigrati hanno la possibilità di partecipare ad attività educative e culturali.

Abbandonata l'illusione di un'immigrazione temporanea, legata alle esigenze produttive, la Grecia come altri paesi soprattutto quelli dell'area mediterranea si trova a dover ri/progettare la propria società in uno scenario plurilingue, multietnico, multiculturale.

La complessità delle relazioni, spesso conflittuali, generate dall'incontro e dalla convivenza di soggetti portatori di patrimoni linguistici e tradizioni culturali eterogenee sollecita dunque interventi volti a favorire l'accoglienza, l'inserimento, l'integrazione degli stranieri nei nuovi contesti socioculturali, giuridici ed economici, ma ciò senza imporre necessariamente l'omologazione ai modelli del paese di accoglienza e la perdita delle proprie radici.³⁹

Il governo Greco è impreparato a ricevere un così alto numero di immigrati, la popolazione è spaventata, ha paura, il fenomeno ha sorpreso per la sua ondata dirompente e non è stato gestito. La Grecia si trova in una situazione nuova di fronte alla quale la reazione sia delle istituzioni sia della società civile spesso è di chiusura, di isolamento quando poi non diventa atteggiamento di xenofobia e razzismo.⁴⁰

4.2. Percorsi formativi per il mediatore culturale

La mediazione culturale in Grecia è una nozione piuttosto recente. In realtà molte persone, soprattutto nei servizi pubblici e nelle istituzioni giocano un ruolo di "mediatori" di fronte ad un numero sempre maggiore di immigrati che si rivolgono ai servizi pubblici, che usufruiscono dei servizi sanitari, che partecipano alla vita sociale e culturale del paese.

In Grecia in concomitanza con l'intensificarsi del flusso migratorio di popolazioni molto distanti culturalmente e con il presentarsi di bisogni nuovi e inediti fino ad allora per il paese (vedi per esempio i richiedenti asilo), di difficoltà di comunicazione, di malintesi e di veri e propri conflitti tra i nuovi arrivati e la società greca, si comincia a parlare di mediazione culturale.

³⁹ Ci troviamo di fronte ad un numero enorme di immigrati illegali - sempre crescente - ai quali è difficile dare una risposta o anche solo gestirlo. Nel 2005 gli illegali erano 60.000, nel 2007 112.000, oggi sono 500.000. E' un fenomeno che non rallenta anzi è in aumento esponenziale. E' una cifra spropositata rispetto alla popolazione greca. Questo è il problema dell'immigrazione oggi in Grecia, è un problema che impatta poi fortemente sul sistema greco (salute, educazione, sociale, di giustizia, ecc). Può diventare un problema che causerà uno scontro sociale, anche perché il governo viene imputato di non riconoscere i diritti umani di queste persone. La politica greca è orientata all'integrazione ma è nuova nei confronti del fenomeno. Basti pensare che il primo quadro normativo di regolamentazione del fenomeno migratorio è del 2005. [Alexandros Zavos Presidente di Imepo].

⁴⁰ Il Paese non è pronto. C'è la fobia, la paura dello straniero. C'è un gap culturale enorme da superare. Le istituzioni non sono sufficientemente pronte a gestire la situazione. Anche la polizia, nei centri di accoglienza per esempio il personale spesso è impreparato a gestire la situazione. Serve educazione, formazione e informazione a tutti i livelli. [Yannis, volontario Ong Scuola aperta per gli immigrati del Pireo].

Sebbene non sia presente una figura di mediatore culturale e sebbene non ci sia una visione univoca e chiara della mediazione culturale, cominciano ad affacciarsi le prime esperienze, soprattutto grazie all'attività delle ONG e grazie ai contributi dei programmi europei.

Nell'ambito del programma di Iniziativa Comunitaria Equal è stato sperimentato un percorso di formazione per mediatori culturali organizzato dal Consiglio Greco per i rifugiati.

Il percorso realizzato ha formato 16 mediatori culturali che hanno seguito 100 ore di formazione nel periodo gennaio/febbraio 2007. Le principali unità formative del percorso formativo sono suddivise in 5 aree:

1. **area legislazione.** E' l'unità formativa che affronta e approfondisce il contesto normativo di riferimento e la legislazione greca. Nello specifico è stata esaminata la Legge 3386/2005, la procedura di asilo, i diritti individuali e sociali per immigrati e rifugiati. Inoltre sono stati approfonditi alcuni elementi essenziali della legislazione sul lavoro (diritti e doveri dei lavoratori stranieri, salari, sicurezza, ecc) e le leggi speciali per la protezione di gruppi vulnerabili come i minori non accompagnati e le vittime della tratta
2. **area dell'interpretariato e della lingua.** La difficoltà maggiore degli immigrati in Grecia è la conoscenza della lingua. Per questo il mediatore culturale è principalmente una figura di interprete per superare le difficoltà linguistiche degli stranieri. In questa unità formativa si affrontano le diverse tipologie di interpretariato, il ruolo dell'interprete e la relazione con il migrante
3. **area della comunicazione e della relazione.** E' l'area formativa che approfondisce i principi della comunicazione e dell'ascolto attivo: la comunicazione interpersonale, la comunicazione sul luogo di lavoro, analisi degli ostacoli della comunicazione, la comunicazione verbale e non verbale, il linguaggio del corpo. Inoltre in questa area viene affrontato l'altro ruolo del mediatore ovvero quello di facilitatore nelle relazioni con particolare attenzione alle situazioni di conflitto (analisi di situazioni di conflitto e simulazione di strategie possibili di soluzione come il *problem solving*)
4. **area delle competenze personali.** E' l'area che sviluppa le competenze personali: premesse epistemologiche e struttura del pensiero (stereotipi e pregiudizi), aumento della creatività, gestione dei movimenti; tecniche di negoziazione; tecniche di gestione dello stress; tecniche di gestione del tempo; tecniche per l'animazione di gruppo
5. **area della mediazione interculturale.** E' l'area che definisce il ruolo del mediatore culturale. In Grecia il dibattito sul ruolo della mediazione e sulla figura del mediatore è agli albori. C'è la necessità di definire il contesto in cui opera, quali strumenti, modalità e strategie adottare e quali obiettivi. E' stato esaminato il ruolo del mediatore come attivatore di empowerment degli immigrati e dei rifugiati, cercando di esaminare come il mediatore può facilitare il processo di consapevolezza degli stranieri diventando una sorta di "vocational guidance". Inoltre è stato evidenziato il ruolo sociale del mediatore soprattutto nel suo lavoro di problem solving e di battaglia contro le discriminazioni.

4.3. Ambiti di intervento del mediatore

Il governo Greco è impegnato soprattutto nella lotta all'irregolarità e le misure legislative degli ultimi anni hanno avuto come obiettivo da una parte quello di far uscire dall'irregolarità gli immigrati presenti sul territorio e dall'altra fermare nuovi flussi migratori.

Non c'è ancora un piano strategico a livello nazionale per l'integrazione tanto meno per quanto riguarda la mediazione interculturale, non esistendo di fatto la figura professionale del mediatore culturale.

Il lavoro di integrazione e di mediazione è a discrezione dell'operare quotidiano degli operatori dei servizi sociali - educativi - sanitari, che spesso non sono preparati e formati per affrontare tutti gli aspetti complessi di una società multiculturale.

Il lavoro delle Ong e del Terzo Settore è fondamentale proprio perché riempie un vuoto istituzionale: il lavoro di advocacy per i diritti degli immigrati, le campagne informative, la formazione e l'alfabetizzazione linguistica sono tutte attività orientate all'integrazione che vengono svolte prevalentemente da volontari delle associazioni presenti sul territorio.

Le esperienze più interessanti e significative orientate all'integrazione e alla mediazione vengono realizzate dalle Ong oppure nell'ambito di progetti Europei.

Solo in un caso esiste una figura ufficiale di mediatore: si tratta del *Greek Council for the Refugees* che utilizza personale straniero (che risiede in Grecia da diverso tempo e quindi conosce entrambe le lingue quella di origine e quella acquisita) per l'identificazione degli immigrati. Nel 2007 ha realizzato anche un percorso di formazione di 100 ore per 16 persone nell'ambito del programma Comunitario Equal.

Scuola

I dati indicano che l'11% degli studenti nelle scuole Greche provengono da una famiglia di immigrati. Il quadro giuridico esistente in Grecia, assicura che i servizi educativi sono forniti a tutti i figli di immigrati di età compresa tra 6 e 15 anni (primaria e secondaria inferiore istruzione - fase di istruzione obbligatoria in Grecia), indipendentemente dal loro status legale in Grecia. L'articolo 40 della legge 2910/2001 stabilisce che tutti i bambini stranieri che vivono in Grecia sono tenuti a frequentare la scuola dell'obbligo alla pari dei loro compagni di origine greca. Lo stesso articolo disciplina inoltre l'accesso alla scuola dei figli di immigrati rifugiati anche senza i documenti necessari.

L'inizio del processo di istituzione per l'introduzione della dimensione interculturale nel sistema educativo Greco risale al 1970 con l'adozione di alcune misure preferenziali riguardanti gli studenti immigrati per facilitare la loro integrazione.

Per esempio gli studenti stranieri (inclusi gli studenti migranti di origine greca) beneficiano di un incentivo: nei primi due anni di scuola gli studenti stranieri hanno un credito di 2 punti sugli studenti greci. Questo beneficio è stato introdotto per garantire le stesse opportunità di accesso alla scuola. Ma se da una parte gli studenti stranieri vengono incentivati dall'altra non esiste nella scuola greca una vera e propria dimensione didattica interculturale.

Le autorità greche hanno adottato le principali misure volte a introdurre la dimensione interculturale in materia di istruzione nel 1990.

La legge 2413/96 sulla educazione interculturale in Grecia sancisce per la prima volta l'obiettivo di introdurre l'educazione interculturale nella scuola. L'articolo 34 della legge 2413/1996 prevede un adeguamento del sistema scolastico in scuole speciali o classi di educazione interculturale, al fine di facilitare un approccio interculturale. E' un'esperienza che presenta molte controversie e che una recente ricerca dell'Unicef ha evidenziato come esperienza che invece di integrare produce isolamento, pregiudizi e razzismo. Le classi di ricezione/accoglienza nate per facilitare l'inserimento degli studenti stranieri nel sistema scolastico in realtà ostacolano l'integrazione essenzialmente perché promuovono la cultura e la lingua greca e non quella di origine dello studente e perché non c'è contatto e scambio con gli studenti greci.

L'Educazione interculturale inizia dal riconoscimento del multiculturalismo e del valore di tutte le civiltà. L'obiettivo dichiarato della legge è invece solo la promozione dell'identità culturale greca, la promozione della Lingua greca, la tradizione ortodossa e non la promozione del multiculturalismo. Gli insegnanti coinvolti nelle diverse forme di insegnamento per gli studenti immigrati non sono sufficientemente preparati. Esistono corsi di formazione per tutto il personale docente (supervisionato dal Centro di formazione e di Counselling del Ministero della Pubblica Istruzione) ma sono percorsi facoltativi. Non c'è una grande partecipazione.

Nel 2003, il Ministero della Pubblica Istruzione ha introdotto una dimensione interculturale nel curriculum di studi della scuola dell'obbligo, in virtù del principio generale di "Rafforzamento culturale e linguistico identità all'interno di una società multiculturale "(pubblicata nella Stert. vol. II, 303/13-3-03). La maggior parte dei punti significativi di questo principio generale, sono i seguenti:

- la comprensione reciproca e la cooperazione con altri popoli europei, in modo da promuovere lo sviluppo in tutti i settori
- arricchimento di greco e di altre società con le società europee individui e gruppi che sono portatori di altre culture, in modo da ampliare la diversità culturale
- il rispetto e l'accettazione della differenza culturale tra gli altri, e armoniosa coesistenza in ambienti multiculturali
- sviluppo di competenze sociali e comunicative
- la coltivazione di identità nazionale e culturale, nello spirito dei beni culturali e la diversità linguistica di cui all'articolo 126 del trattato di Maastricht.

Tuttavia si deve ricordare che uno studio di valutazione dei risultati della Politica Greca in materia di istruzione conclude che, mentre il Ministero insiste sia sul versante legislativo sia sul versante dei finanziamenti, l'istruzione continua a resistere. E gli agenti di resistenza sono prevalentemente

i genitori, gli insegnanti e gli amministratori, che non sono preparati ad affrontare una scuola multiculturale e non hanno spesso gli strumenti per intervenire⁴¹.

In un recente rapporto di ricerca di Ucodep (nell'ambito del Progetto Interpres) viene presentata una best practice sul lavoro interculturale nelle scuole. È un corso di formazione per insegnanti delle scuole primarie e secondarie in Thessaloniki, di 48 ore distribuite in 8 incontri di 6 ore ciascuno. Il programma di formazione si pone come obiettivo quello di ridefinire il ruolo della scuola e degli insegnanti in una nuova società multiculturale. E' un corso che mette al centro l'insegnante e il suo ruolo come promotore di una comunità educante che promuove i valori della solidarietà, dell'inclusione sociale, della tolleranza. E' significativo proprio per l'esperienza specifica della Grecia: la presenza di studenti stranieri (anche di seconda generazione) nelle scuole di primo e secondo grado non è mai stata gestita e affrontata e la scuola non ha mai cambiato/adattato i programmi scolastici e la didattica in relazione ai cambiamenti avvenuti.

E' la contraddizione nel sistema educativo Greco: da una parte si danno crediti per accedere alla scuola pensando che questo sistema premiante sia condizione sufficiente per un'integrazione degli studenti stranieri; dall'altra non esiste una politica educativa di promozione della dimensione interculturale delle scuole. In questo modo all'insorgere dei primi problemi di convivenza soprattutto negli ultimi anni emergono comportamenti conflittuali, xenofobi e razzisti.

Accoglienza

L'unica realtà che prevede l'utilizzo di mediatori culturali è il contesto di accoglienza e di integrazione per i rifugiati essenzialmente per due motivi:

- la situazione drammatica dei rifugiati e richiedenti asilo in Grecia (che spesso non conoscono la lingua greca e che affrontano mille difficoltà per il riconoscimento del loro status giuridico) richiede necessariamente una figura di mediazione e/o interprete linguistico per sbrigare le pratiche e le procedure per la richiesta di asilo
- il Consiglio Greco per i Rifugiati accede ai finanziamenti Europei attraverso la presentazione di progetti specifici (fra questi anche uno specifico sulla formazione di mediatori nell'ambito dell'Iniziativa Comunitaria Equal) che altrimenti non troverebbero risorse e finanziamenti a livello nazionale.

Il Consiglio Greco per i rifugiati ha iniziato la sua azione nel 1989 e ha il suo ufficio centrale ad Atene. E' un'associazione senza scopo di lucro, che serve i rifugiati e i richiedenti asilo in Grecia.

La realizzazione e l'attuazione di programmi di lotta contro l'esclusione sociale e l'emarginazione dei profughi è tra gli obiettivi del GCR, facilitando in questo modo la loro integrazione nella società greca.

⁴¹ I professori sono comunque impreparati. Non hanno una formazione specifica sull'interculturalità. Difficilmente partecipano a momenti di formazione (non è obbligatoria per gli insegnanti). Sono impauriti proprio per la mancanza di conoscenza. Non hanno gli strumenti adeguati per leggere i cambiamenti avvenuti. La maggior parte dei professori hanno un'età compresa fra i 50/60 anni. Sono stati abituati per anni a classi omogenee (tutti di cittadini greci) e poi si sono ritrovati in poco tempo (i primi flussi migratori risalgono ai primi anni 90, sono stati gli Albanesi in fuga dal loro paese, situazione simile all'Italia) con classi con forte presenza di studenti di seconda generazione. Non sono preparati, utilizzano metodologie e strumenti didattici come se non fosse avvenuto questo cambiamento. [Fotini, Centro di Counselling del Ministero dell'Educazione, Atene].

Questo obiettivo è promosso anche dal Centro di Promozione per l'Integrazione Compass (Bussola) di Atene che guida i richiedenti asilo e i rifugiati nei loro sforzi di inserimento e di integrazione nel paese, promuovendo la loro partecipazione attiva nella comunità locale. Scopo del centro è la sostanziale integrazione dei rifugiati nella società greca. Al fine di conseguire l'obiettivo i rifugiati sono invitati in un ambiente accogliente del centro in cui incontrano persone che comprendono e parlano la loro lingua (mediatori) e sono inclusi in vari programmi e attività, al fine di imparare, da un lato, la lingua greca e, dall'altro, la storia e la cultura greca, così come tutto ciò che ha a che fare con il modo di vita greco.

Il Centro ha anche l'obiettivo di fornire consulenza legale su questioni relative ad aspetti del diritto nazionale e internazionale relative alla migrazione e inoltre, di seguire la procedura per la richiesta di documenti per un permesso di soggiorno, nonché, di come ottenere tali documenti per il loro soggiorno legale nel paese e, naturalmente, come trovare un lavoro. Un altro punto degno di nota è che il Centro organizza attività ricreative e culturali in cui entrambi (stranieri e greci) partecipano. In questo modo, la comunicazione e l'interazione sociale tra le persone provenienti da diversi ambienti culturali è stabilito e si dà l'opportunità di creare legami sociali. Il Consiglio Greco per i rifugiati e il Centro per l'integrazione dei rifugiati collaborano insieme per:

- la promozione di azioni per promuovere una società multiculturale con la collaborazione delle istituzioni, al fine di migliorare la convivenza e la collaborazione fra greci e stranieri
- la lotta contro la xenofobia, il razzismo, l'antisemitismo e la promozione del rispetto dei diritti umani fondamentali, al fine di evitare l'esclusione sociale, l'emarginazione, i comportamenti razzisti e reati contro la libertà umana e la dignità
- la sensibilizzazione e l'informazione sulle possibilità per i rifugiati a dare un contributo alla vita sociale del paese.

Un'altra realtà che lavora nell'ambito dell'accoglienza dei rifugiati e dei richiedenti asilo è quella dell'Ufficio per l'integrazione dei rifugiati del Comune di Patrasso. L'ufficio ha creato un network di mediatori volontari.

La storia di Patrasso è una storia di immigrazione e integrazione. Tuttavia, la città oggi si trova ad affrontare una situazione difficile e particolarmente complicata legata all'aumento esponenziale negli ultimi anni di immigrati illegali, in gran parte persone provenienti dall'Africa e dal Medio Oriente. Sono presenti 13.000 rifugiati arrivati dall'Asia Minore in una città di 40.000 abitanti. Esiste un "quartiere rifugiati" visibile agli occhi di tutti e con un forte impatto sul sistema sociale, culturale ed economico della città.

Patrasso è una città di confine, è il porto che collega la Grecia con l'Italia e molti immigrati arrivano con il sogno di entrare illegalmente in Italia, e da lì in altri paesi europei.

L'Ufficio per l'integrazione dei rifugiati è una delle strutture del settore sociale del Comune di Patrasso. Scopo del centro è il sostegno di individui e famiglie che si trovano in difficili condizioni di sopravvivenza e in fase di adattamento in un nuovo ambiente culturale.

Gli utenti dell'ufficio sono i rifugiati politici, i richiedenti asilo, coloro che hanno un permesso di soggiorno per ragioni umanitarie, ma anche i clandestini.

Tra gli obiettivi del centro sono inclusi:

- la prevenzione dei fenomeni di razzismo e xenofobia
- la facilitazione per l'integrazione dei rifugiati, nonché la loro assistenza
- l'integrazione dei rifugiati nella società locale
- l'informazione e sensibilizzazione della opinione pubblica
- lo studio e la ricerca sulle condizioni e le ripercussioni dell'immigrazione sulla vita personale e familiare dei rifugiati.

Inoltre l'ufficio collabora con i medici dell'Ospedale di Patrasso al fine di assicurare assistenza medico-farmaceutico agli stranieri che non dispongono di documenti legali o di assicurazione.

L'Ufficio per l'integrazione dei rifugiati partecipa ai programmi finanziati dalla Unione Europea per realizzare attività per l'inserimento sociale dei rifugiati e degli immigrati. Gran parte delle azioni mirate per gli immigrati e per i rifugiati sono finanziate esclusivamente da parte di tali programmi comunitari in quanto il governo Greco non fornisce le forme essenziali di finanziamento.

Lo staff che lavora nell'ambito dell'Ufficio per i rifugiati è costituito da 6 persone, tutti greci. La persona incaricata dell'Ufficio è un operatore sociale. Inoltre, nel centro ci sono altri quattro operatori sociali (tutte donne), con un contratto a tempo determinato, così come un avvocato, impegnata anch'essa con un contratto a tempo.

Sono lavoratori greci che usano l'inglese come seconda lingua. Per risolvere il problema di comunicazione con i rifugiati il centro utilizza gli ex utenti (ovvero i rifugiati passati dal centro che hanno superato le difficoltà iniziali di lingua e di inserimento) come mediatori. Sono persone che lavorano e vivono legalmente in Grecia da un lungo periodo e conoscono oltre alla loro lingua di origine anche la lingua greca. Queste persone si trovano a contatto con l'ufficio e quando vi è un problema di comunicazione offrono aiuto ai loro connazionali per quanto riguarda la questione della lingua, ma anche per i loro contatti con le istituzioni pubbliche.

La selezione di queste persone si basa su alcuni criteri:

- tempo di permanenza nel paese
- livello d'istruzione generale
- capacità di comunicazione
- esperienze precedenti in attività multiculturali.

Il Centro esamina le informazioni di cui dispone su queste persone, e poi li chiama a colloquio al fine di verificare la loro effettiva situazione sociale e professionale.

Dal momento che queste persone forniscono servizi gratuiti il Centro offre loro la possibilità di partecipare a seminari di base o di formazione continua degli adulti.

Chi opera in un servizio pubblico si ritrova inevitabilmente a svolgere in modo informale un'attività di mediazione con l'immigrato che si presenta al servizio: accade nei servizi della pubblica amministrazione quando l'immigrato si rivolge per richiedere informazioni sui servizi, per pratiche amministrative, per orientarsi sui servizi offerti dal territorio; succede nel sistema sanitario dove l'immigrato si rivolge per casi di emergenza (incidenti su lavoro per esempio) oppure per la cura e la prevenzione della propria salute. Gli operatori siano essi medici, impiegati, funzionari,

insegnanti, assistenti sociali per far fronte alle situazioni di emergenza che si trovano a gestire devono utilizzare tutte le loro conoscenze e competenze professionali e personali.

C'è una prima fase che è quella dell'accoglienza⁴²: l'operatore si pone in un atteggiamento di ascolto attivo e cerca di trovare possibili alternative per comunicare con l'utente immigrato non conoscendo la lingua. E' la fase di aggancio che permette all'altro di trovarsi in un contesto accogliente dove esprimere i propri bisogni.

Con gli albanesi è facile, molti sanno la lingua, sono integrati. Con gli asiatici è difficile per il problema della lingua, spesso quelli che arrivano non conoscono affatto il greco. E poi ci sono gli africani che hanno abitudini completamente diverse.

Poi comincia la seconda fase: la risoluzione del problema. L'operatore di solito da solo non riesce a risolvere il problema e deve attivare altre risorse. Spesso sono risorse della comunità (un amico, un conoscente, un vicino di casa) che parli greco e che possa "mediare" fra l'operatore e l'utente. Per questo è importante per l'immigrato costruirsi una rete amicale, un network sul territorio per facilitare l'inserimento nella comunità. E' un fattore che facilita l'integrazione e che permette di risolvere i problemi.

"Per esempio poco tempo fa è arrivato da me un giovane pakistano di 25 anni che a causa di un incidente stradale in moto aveva diverse fratture. Ho contattato una mia conoscenza, un medico di origine pakistana che lavora all'ospedale, mi ha aiutato a mediare con il ragazzo. È un aiuto del tutto informale, a volte è possibile, a volte no. E quando non riesco ad attivare le risorse necessarie, in questo caso sono costretto ad inviare la persona all'ospedale anche nei casi in cui non sarebbe necessario. Devo farmi aiutare da qualcuno e a questo punto le strade da seguire sono due: chiedere se c'è un parente e/o un amico che ci può aiutare oppure chiedere aiuto ad un medico della stessa nazionalità e/o che ha studiato nel paese di provenienza dell'immigrato".

L'ultima fase dell'azione di mediazione dell'operatore è quella di *empowerment* ovvero cercare di attivare le competenze e le risorse proprie dell'immigrato. L'operatore una volta superate le difficoltà iniziali di diffidenza e di comprensione con la lingua può agire sulla reciprocità intesa come disponibilità a cooperare.

4.4. I dati sulla mediazione

Da paese di invio, la Grecia dai primi anni '90 è diventata terra di immigrazione accogliendo soprattutto nella prima fase migranti provenienti soprattutto dai paesi Balcani, Europa orientale e dell'ex Unione sovietica. Solo in una seconda fase sono arrivati gli immigrati provenienti da Asia e Africa. La percentuale dei migranti in Grecia è dell'8,8% (qualche statistica parla del 10%).

La maggior parte di loro sono albanesi (60% della popolazione totale dei migranti nel paese). Il principale strumento legislativo in materia di migrazione è la legge 3386/2005 "Ingresso, soggiorno e integrazione sociale dei cittadini di paesi terzi in territorio greco", che prevede

⁴² Quali sono i miei compiti e le mie competenze? Arrivano da me con molte paure. La prima cosa da fare è aiutarli ad esprimere queste paure per rassicurarli e permettere di curarli. Ci vuole pazienza, chiarezza, un linguaggio semplice, spesso un linguaggio non solo verbale per il problema della lingua. Questo nella fase di accoglienza iniziale e per l'intervento di prima emergenza. [Dr Hahnewald Volker].

l'unificazione dei permessi di soggiorno e di lavoro, così come l'introduzione del "periodo di riflessione" per le vittime della tratta di esseri umani.

E' stato rivisto in base alla legge 3536/2007 "Determinazione in materia di politica di immigrazione e altre questioni che rientrano nella competenza del Ministero degli Interni, della pubblica amministrazione e della decentralizzazione".

La tratta di persone è considerata una questione importante da parte del governo, affrontata con le disposizioni della legge 3064/2002 e attraverso varie attività nel quadro di un pertinente piano d'azione nazionale per la lotta contro il fenomeno.

L'incremento della popolazione in Grecia può essere esclusivamente attribuita all'immigrazione degli ultimi 10 anni.

L'ultimo censimento mostra che la popolazione straniera in Grecia nel 2001 era di 762.191 (47.000 cittadini europei) facendo raggiungere approssimativamente il 7% della popolazione totale. Di questi 2.927 erano registrati come rifugiati.

La stima di oggi è che il numero reale di immigrati sia notevolmente più alto; molti analisti credono che gli immigrati presenti sul territorio greco raggiungano il 10% della popolazione totale.

Fra questi la suddivisione fra uomini e donne è pressoché paritaria: 54,5 sono uomini e 45,5 sono donne. Ma la composizione di genere varia notevolmente in base alle differenti nazionalità.

Per esempio fra gli albanesi e i rumeni la presenza delle donne è bilanciata rispetto a quella degli uomini mentre per quanto riguarda la provenienza dai paesi dell'ex unione sovietica e dalla Bulgaria l'immigrazione è prevalentemente femminile.

Per quanto riguarda invece gli immigrati dal Pakistan e dall'India (e in generale dai paesi dell'Asia) sono quasi esclusivamente uomini.

Il 54% degli immigrati entra nel paese per motivi di lavoro. Il 13% sono ricongiungimenti familiari e il 7% rimpatri (soprattutto dagli Stati Uniti e dal Canada). Gli albanesi sono quelli che maggiormente richiedono il ricongiungimento familiare. Il 21,5% specifica altre ragioni di immigrazioni mentre l'1,6% sono richiedenti asilo o rifugiati.

Nel periodo dal 1990 al 2001 l'immigrazione in Grecia è arrivata seguendo due flussi:

- il primo relativo al periodo dei primi anni '90, nei quali la presenza degli albanesi era dominante
- il secondo dopo il 1995 ha visto l'ingresso di immigrati provenienti dai paesi balcanici, dall'ex unione sovietica, dal Pakistan e dall'India.

Il governo greco è stato impreparato a ricevere una grande numero di immigrati nell'ultima decade, e ha esitato a introdurre dei cambiamenti necessari per la legalizzazione e l'integrazione della popolazione straniera. Il primo programma di regolarizzazione è stato introdotto nel 1997, dopo di che 371.641 immigrati sono stati registrati con la carta bianca ma solo 212.860 hanno ricevuto la carta verde. Nel 2001 un secondo atto governativo ha dato l'opportunità di legalizzare lo stato degli irregolari. La politica di integrazione del governo greco è stata annunciata nel 2002 nel Piano di Azione per l'integrazione sociale degli immigrati per il periodo 2002-2005, ma di fatto molte delle misure e azioni previste non sono state realizzate.

La nuova migrazione in Grecia presenta particolarità che la differenziano da quella precedente. Gli immigrati sono per la maggior parte impiegati nell'economia informale o terziaria (prima erano prevalentemente impiegati nell'industria). La loro posizione sociale è agli ultimi posti della scala sociale con poche opportunità di miglioramento, non sono organizzati in sindacati, molti di loro sono illegali e clandestini.

Esiste poi una migrazione prevalentemente maschile (quella degli uomini che arrivano da Iraq, Pakistan, Afghanistan e India) e una nuova immigrazione femminile (è quella delle donne dai Paesi dell'est che arrivano in Grecia prevalentemente per lavori domestici e di assistenza e cura degli anziani). Questa ondata di immigrazione sia maschile che femminile è spesso di persone che arrivano sul territorio illegalmente.

Il loro status dipende da diverse variabili. Se sono immigrati politici e rifugiati hanno garantita una residenza temporanea in Grecia.

Ci sono invece immigrati che arrivano in territorio greco con un permesso temporaneo di lavoro o con un permesso turistico e che poi per diversi motivi perdono il diritto di restare in suolo greco e diventano così illegali. Oggi i dati sull'immigrazione clandestina variano in base alle fonti: nonostante 2 programmi di regolarizzazione (2001 e 2005) un buon numero di questi sono ancora residenti in Grecia senza autorizzazione. Il governo ha stimato un numero di 500.000 clandestini che rappresentano il 12% della forza lavoro.

Capitolo 5. La mediazione culturale nel Regno Unito

5.1. Quadro normativo

Analizzando la situazione del Regno Unito occorre innanzitutto fare una precisazione. Oltremarina non esiste la figura del “mediatore interculturale”: le competenze della “mediazione interculturale” sono infatti inserite nei servizi e nelle relative figure che forniscono un supporto ai cittadini nei loro diversi momenti di vita. In Gran Bretagna, piuttosto, esistono diversi servizi di “Advice”, termine che letteralmente significa, “consiglio”, “consulenza”, “avviso”, “informazione”.

Per quanto riguarda le politiche del governo britannico sull'immigrazione, di seguito si delineano le principali linee evolutive.

La politica britannica sull'immigrazione è orientata alla promozione di relazioni inter-etniche in coerenza con la tradizione liberale che valorizza libertà individuale e differenza culturale. In questo contesto va letta la tendenza ad utilizzare nella comunicazione il termine “minoranze etniche” piuttosto che “immigrati”. La tolleranza dell'altro, nonostante la differenza culturale, è un valore fondamentale su cui si fonda la società britannica. Il valore attribuito alla libertà e all'autonomia individuale vede nelle due categorie, *maggioranza* e *minoranza*, una classificazione fondamentale che obbliga entrambe le parti al riconoscimento reciproco.

Questa forma di multiculturalismo è il risultato dell'esperienza fatta dalla Gran Bretagna, come potenza coloniale, sui temi dell'immigrazione. Il diffondersi di disordini razziali e gli attentati a Londra del luglio 2005 hanno determinato la necessità di riconsiderare e ripensare il concetto di

società multiculturale e hanno messo in evidenza il modo in cui deve essere realizzata una politica di integrazione che abbia successo.

Il modello britannico di integrazione si articola in alcune disposizioni di legge:

- Race Relations Act, del 1976
- Human Rights Act, del 1998 (l'articolo 9 tratta delle credenze religiose, l'articolo 14 della discriminazione)
- Crime and Disorder Act, del 1998 (che trasforma la discriminazione sociale in un crimine)
- Race Relations (Amendment) Act, del 2000 (che impone il dovere alle istituzioni pubbliche di promuovere delle buone relazioni razziali).

In particolare il *Race Relations Act* rende illegale la discriminazione nel lavoro e nella formazione, nella fornitura di risorse di beni e servizi, nell'istruzione, negli alloggi e in altri settori della vita sociale; permette agli individui discriminati di avviare procedimenti giudiziari e provvede all'istituzione di una *Commission for Racial Equality* (CRE), incaricata di eliminare la discriminazione, di promuovere l'uguaglianza di opportunità e le buone relazioni tra le persone dei diversi gruppi razziali e di mantenere la legge sotto controllo e di suggerire emendamenti, se necessari. La legge sottolinea l'uguaglianza delle opportunità, nel senso che tutte le persone dovrebbero avere uguale accesso alle risorse della società (lavoro, istruzione ecc.), e permette il "monitoraggio etnico" al solo fine di valutare l'eventuale disparità di trattamento su base etnica.

La sezione 71 della legge del 1976 attribuisce alle autorità locali il potere di prendere provvedimenti appropriati per eliminare le discriminazioni razziali, e per promuovere l'uguaglianza di opportunità e le buone relazioni tra persone di diversi gruppi etnici. Questo si è tradotto nell'organizzazione di iniziative e servizi che tengono conto dei bisogni e delle aspirazioni dei diversi gruppi all'interno del loro bacino di utenza. Ciò è stato realizzato attraverso un'attività di consultazione dei rappresentanti delle comunità etniche locali.

Lo *Human Rights Act* impone alle corti di giustizia e ai tribunali nazionali, nell'interpretazione delle leggi esistenti, di tener conto del diritto giurisprudenziale della Convenzione europea sui diritti umani (ECHR) che contiene una clausola che proibisce la discriminazione e riafferma quanto già previsto dalla legge britannica.

Il *Crime and Disorder Act* introduce nuovi reati per affrontare il problema della violenza e della discriminazione razziale. E' pensato per dare priorità all'identificazione di un eventuale movente razziale nel perpetrare un crimine, movente che costituisce un'aggravante specifica in sede di giudizio.

Il *Race Relations (Amendment) Act* del 2000 ha rafforzato e non sostituito il *Race Relations Act* del 1976. Ha introdotto, ad esempio, e messo fuori legge la discriminazione in forma diretta e indiretta su base etnica, estendendo concetti e tutele a tutte le funzioni dell'autorità pubblica non previste dal *Race Relations Act* del 1976, con limitate eccezioni. Ha introdotto inoltre anche il dovere per le autorità pubbliche competenti di operare contro i processi di discriminazione, per promuovere l'uguaglianza delle opportunità e le buone relazioni tra persone di diversi gruppi etnici. Tale indirizzo generale è dettagliato con regolamenti specifici che sono resi esecutivi dalla *Commission for racial equality*.

Per quanto riguarda la legislazione sull'immigrazione si elencano le principali norme:

- Immigration Act, 1971
- Asylum and Immigration Appeals Act, 1993
- Immigration Act, 1996
- Immigration and Asylum Act, 1999
- Nationality Immigration and Asylum Act, 2002
- White Paper, Secure borders, safe haven: integration with diversities in modern Britain 2002
- Asylum and Immigration (Treatment of Claimants Act) 2004
- Immigration, asylum and nationality Act, 2005.

In particolare l'*Immigration and Asylum Act*, del 1999, ha subito, nel corso degli anni numerosi adattamenti ad opera di provvedimenti di legislazione secondaria. La legge prevede lo stanziamento di fondi di spesa per diversi ministeri (Sanità, Istruzione) per realizzare politiche a favore degli immigrati. All'interno di questo quadro, è previsto lo stanziamento di un fondo statale presso il Ministero dell'Istruzione per facilitare l'apprendimento della lingua inglese per le minoranze etniche (bambini che lo apprendono a scuola come seconda lingua e adulti). Per ciò che concerne il ricongiungimento familiare, la legge prevede che i familiari di immigrati con permesso di soggiorno a tempo indeterminato, possano ottenere, su concessione del ministero degli Esteri, permesso di soggiorno per:

- coniuge: per un periodo iniziale di 12 mesi, rinnovabile per ulteriori 12 mesi. Dopo 12 mesi di permanenza continuativa il permesso può essere convertito a tempo indeterminato
- fidanzato/a: per un periodo iniziale di 6 mesi, per celebrare il matrimonio. Il permesso è rinnovabile se giustificati motivi impediscono la celebrazione delle nozze, per un periodo sufficiente alla celebrazione
- figlio/a minorenni, a carico (i cui familiari immigrati abbiano un qualsiasi permesso di soggiorno) per un periodo pari alla durata del permesso di soggiorno concesso ai familiari; a tempo indeterminato dopo un periodo iniziale di 12 mesi
- ascendenti a carico, fino al secondo grado di parentela, purché superino i 65 anni di età o siano a carico dell'immigrato.

Nel *Nationality, Immigration and Asylum Act* del 2002 si parla dei centri di accoglienza che hanno servizi e facilitazioni, per esempio per ciò che riguarda l'educazione e la sanità.

Nel *White Paper, "Secure borders, safe haven: integration with diversities in modern Britain"* del 2002 al quinto punto nel paragrafo riguardante la Cittadinanza è enunciato che il governo della Gran Bretagna non esclude dalla cittadinanza sulla base della razza e dell'etnia.

Le disposizioni centrali della legge del novembre del 2002 riguardano appunto la cittadinanza ed è prevista l'introduzione di cerimonie celebranti la cittadinanza e un nuovo giuramento di cittadinanza; porre fine alla discriminazione contro i figli illegittimi nella legge sulla nazionalità; far cessare la discriminazione storica conferendo a certi cittadini britannici che vivevano all'estero durante la decolonizzazione (cittadini britannici d'oltremare, sudditi britannici e persone britanniche protette prive di altre nazionalità) il diritto di registrarsi come cittadini britannici a tutti gli effetti; aggiornare la legge sulla perdita della nazionalità.

Test di lingua come parti del processo di naturalizzazione esistono in diversi paesi, tra cui Francia, Germania e Finlandia. Per i richiedenti asilo in Gran Bretagna è seguito lo stesso modello di Danimarca, Finlandia, Paesi Bassi e Svezia. Sono creati dei centri di accoglienza in cui i richiedenti asilo possono soggiornare per un periodo da uno a sette giorni, dipendendo dalle necessità: il fine di questi centri è accogliere i richiedenti asilo e presentargli le procedure da sostenere per le domande. All'interno di questi centri vi sono centri e servizi tra cui educazione, sanità, interpretariato.

Analizzando la normativa riguardante il diritto all'istruzione, nell'*Education Act* del 1944 il principio dell'uguaglianza di accesso al sistema educativo costituisce una forza di promozione sociale, basata sul merito. A partire da quegli stessi anni, si è sviluppato un movimento per l'introduzione dei *Black studies programmes* nelle scuole britanniche ovvero dei programmi per l'insegnamento della cultura e della lingua d'origine per tutte le comunità d'immigrati spesso banalmente riassunti con il termine *black*. Questi movimenti sono interessanti perché basati su una concezione multiculturale della società, ma che non la rende esente da rischi di isolamento e segregazione razziale delle varie minoranze. Nella sessione 17 del *Race Relation Act* del 1976 si legge specificatamente che è illegale per le autorità educative locali (Local Education Authorities LEA⁴³) e per ogni corpo governativo scolastico discriminare sul piano razziale un alunno escludendolo per esempio dalla scuola, rifiutandone l'ammissione, nei termini in cui l'ammissione è data e nei modi in cui i benefici, le facilitazioni e i servizi sono resi disponibili.

Le LEAs, così come ogni altro tipo di istituzione governativa hanno il dovere di promuovere la parità di opportunità e favorire le *good race relations*. Una fase importante per lo scenario educativo è quella costituita dallo *Swann Report*, (del 1985) ovvero un rapporto sull'educazione che venne fatto anche per poter capire quali fossero i risultati dei programmi per i piccoli immigrati. I risultati che Swann raccolse furono molto negativi, trovando tra le fila degli immigrati i più alti tassi di abbandono scolastico: per questo motivo in questo monumentale testo, dopo aver valutato gli esiti insoddisfacenti degli approcci assimilazionista e integrazionista, si proponeva con forza l'adozione di pratiche multiculturali autentiche che potessero garantire una corretta educazione per tutti e non più un'educazione separata per ogni specifico gruppo etnico.

Il rischio della segregazione razziale nelle scuole si è ulteriormente accentuato con l'*Education Reform Act* del 1988 che permise ai genitori di scegliere per una scuola di proprio gradimento in cui mandare i propri figli: tali scuole sono svincolate dal governo locale e dipendenti da quello centrale che prevede l'uniformità dei programmi secondo un *National Curriculum* e una maggiore disponibilità accordata ai genitori di influire sugli organi che reggono la scuola, non solo da un punto di vista didattico, ma anche amministrativo-finanziario. Sebbene sulla carta questa riforma sembri democratica e rispettosa delle varie differenze culturali, sul versante dell'integrazione degli immigrati pare emergere in modo abbastanza palese il rischio della separazione e ghettizzazione rendendo addirittura teoricamente possibile la divisione tra scuole bianche e scuole nere.

⁴³ *Local Education Authorities*, create dall'*Education Act* del 1902: il sistema scolastico inglese è fortemente decentralizzato e le LEAs sono le responsabili dell'amministrazione e della gestione delle scuole primarie e secondarie; esistono delle linee guida di un curriculum nazionale, ma la gestione delle scuole, dipende esclusivamente da questi organi.

Nel 2001 il rapporto “Managing Support for the Attainment of pupils from Minority Ethnic Groups October 2001” del Dipartimento dell’Educazione (Department for Education and Skills OFSTED), nota come la situazione dell’integrazione dei minori di altre etnie stia migliorando (anche se lentamente) e si auspica che il fondo assegnato alle singole scuole (di circa 150 milioni di sterline l’anno) sia utilizzato al meglio per supportare l’insegnamento bilingue.

L’insieme di queste leggi garantisce la messa al bando di discriminazione per motivi razziali. Le autorità locali e gli enti pubblici hanno il dovere di promuovere l’uguaglianza razziale e c’è un ente preposto a monitorare l’applicazione delle leggi, che presta particolare attenzione ai crimini che hanno movente razziale. La legislazione integra la politica sociale orientata al multiculturalismo, permettendo alle minoranze di mantenere la propria identità, ma vietando la discriminazione basata su quelle identità.

Nello specifico delle politiche del lavoro e dell’integrazione, che riguardano oltre un milione di stranieri, di cui circa il 40% provenienti da paesi dell’Unione (dati 2000), si è sviluppato un sistema di accessi che facilita migranti con elevato livello di qualificazione, inizialmente autorizzati a restare nel paese per un anno (il permesso è rinnovabile in seguito anche per tre anni consecutivi).

5.2. Percorsi formativi per il mediatore culturale

Nelle pagine seguenti vengono delineati i percorsi formativi fatti su misura per le persone che offrono servizi di “advice” (servizi che possono essere ricondotti a figure come il mediatore interculturale).

Di seguito si darà conto del percorso formativo di due tra i principali servizi di “advice” quello relativo alle figure di:

- adviser del Citizens Advice Bureaux, (CAB) mediazione nell’ambito sociale, lavoro, accoglienza e amministrazione civile
- adviser della Community Legal Service (CLS) che si occupano di mediazione in ambito legale.

Prima di scendere nel dettaglio di questi percorsi formativi, tuttavia, è opportuno prendere un po’ di spazio per spiegare come è organizzato e come funziona nel Regno Unito il sistema delle qualifiche professionali.

Le Qualifiche Professionali Nazionali, riconosciute a livello nazionale, attengono al sistema delle professioni e del lavoro e sono basate sulle competenze. Definiscono le competenze, le conoscenze ed i valori necessari a svolgere il lavoro in maniera efficace e a dimostrare le competenze dei singoli individui.

Le NVQs sono suddivise in cinque livelli, stabiliti per favorire i progressi e l’acquisizione di conoscenze in settori sempre più specializzati: i livelli 1, 2 e 3 equivalgono ai riconoscimenti più alti ottenibili nei corsi di scuola media superiore, il livello 4 equivale al livello di laurea breve, il livello 5 equivale al livello di specializzazione post-laurea.

Ognuno dei livelli dell'istruzione e della formazione nel settore dell'assistenza sociale unisce un programma prestabilito, comprendente le competenze, le conoscenze ed i valori relativi ad una pratica certificata di assistenza sociale basata sulle competenze.

Le NVQ riguardano 150 gruppi di occupazione, compresa l'assistenza sociale che è strutturata in 15 categorie di primo livello ulteriormente suddivise in 50 categorie di secondo livello.

Come esempi si illustrano le NVQ di un corso di advice relativo all'area 01. Health, Public Services and Care e alla sottoclasse 01.3 Health and Social Care :

Tabella 6. NVQ relative al settore *Health, Public Services and Care* nel Regno Unito

First and second tier areas, definitions and indicative content
[Back to top ^](#)

FIRST TIER	SECOND TIER	DEFINITION AND INDICATIVE CONTENT
1. Health, Public Services and Care	1.1 Medicine and Dentistry	Studies and skills in diagnosing, treating or preventing illness, disease and other damage to the human body. For example: Pre-clinical and Clinical Medicine; Pre-clinical and Clinical Dentistry
	1.2 Nursing and Subjects and Vocations Allied to Medicine	Studies of the human body and of medical drugs. Also includes studies and skills in complementary medicine, nursing and other specialist, non-clinical subjects and vocations. For example: Anatomy; Aroma therapy; Aural and Oral Sciences; Complementary Therapy; Dental Nursing; Dental Technology; Holistic Massage; Holistic Therapies; Medical Technology; Nursing; Nutrition; Ophthalmics; Pathology; Pharmacology; Pharmacy; Physiology; Reflexology; Toxicology
	1.3 Health and Social Care	Studies and skills in general health and well-being, particularly social care. Also includes social work. For example: Advice; Advocacy; Bereavement Care; Care; Caring for people; Caring for Young People; Community Care; Community Justice; Community Work; Counselling; First Aid; Guidance; Health and Safety; Health and Social Care; Healthcare; Health and Fitness; Health Education; Health Policy; Health Studies; Mediation; Personal Social Services; Social Work; Youth Work/Services
	1.4 Public Services	Studies and skills in public sector services. Includes Government initiatives for serving the public, Police Services, Fire Services, Armed Forces, Public Security. Excludes services in education as these are included in area 13. For example: Ambulance Services; Armed Forces; Central and Local Government services; Cleaning (Public Service); Emergency Services; Fire Services; Housing (Public Service); Police; Prison Services; Public Services; Security (Public Sector)
	1.5 Child Development and Well Being	Studies and skills in childcare, early years, playwork and the general health and well-being of children. For example: Caring for Children; Child Care; Child Development; Early Years Education; Playwork

I livelli che è possibile ottenere sono due: il livello 3 e il livello 4 che sono quelli che usualmente sono ottenuti dagli advisor che lavorano nei Citizens' Advice Bureaux (livello 3) e dagli advisor legali (livello 4).

Di seguito si descrivono i contenuti dei corsi dei due livelli. Come si vedrà il corso fornisce strumentazione e metodo di affrontare la relazione di informazione e orientamento con i clienti a prescindere del contenuto stesso del servizio offerto.

Adviser del Citizens Advice Bureaux

Per formare la figura dell' adviser il servizio Citizens Advice offre tutto il supporto necessario per la formazione delle 27.000 persone che offrono il servizio e che nella maggior parte dei casi sono volontari. Nel 2006 la spesa complessiva per la formazione è stata di oltre 4 milioni di sterline (circa 4,4 milioni di euro) con oltre 2.000 eventi formativi ogni anno per lo staff .

Dato il buon livello di formazione offerto molti dei volontari del servizio (circa il 29%) dopo un certo periodo di tempo lasciano il servizio volontario in quanto trovano un impiego pagato.

Ogni anno vi sono circa 4.000 volontari che seguono il corso di formazione base per advisor.

Il ruolo dell'advisor è quello di:

- effettuare il colloquio con il cliente e aiutare il cliente nella esplicitazione del bisogno
- fornire informazioni; l'advisor ha accesso a un sistema integrato di informazione che gli permette di accedere ad una vasta mole di notizie
- fornire supporto e aiuto pratico attraverso l'illustrazione delle scelte possibili mettendolo in grado di effettuare quella più consona al suo bisogno. Aiuta il cliente a compilare moduli, preparare richieste, lettere, fare telefonate, ecc.
- contabilizzare la scheda cliente in modo che sia sempre possibile rintracciare il percorso della pratica e seguire il cliente nel caso abbia bisogno di ulteriore aiuto
- prevenire i problemi attraverso la formulazione di proposte, modifiche, suggerimenti per atti amministrativi o legislativi
- gestire l'amministrazione dell'ufficio dove opera per dare un aiuto al lavoro amministrativo.

Gli obblighi di un advisor sono:

- l'imparzialità; le proprie opinioni non devono influenzare il rapporto con il cliente, bisogna essere preparati ad affrontare qualsiasi tipologia di problemi
- l'equità; ogni advisor deve sostenere la politica delle pari opportunità propria dei CAB, e cioè fare in modo che non vi siano discriminazioni e che tutti siano trattati allo stesso modo
- la confidenzialità; tutto quello che sentono durante il colloquio con il cliente è strettamente riservato. Ogni advisor prima di iniziare il suo operato deve sottoscrivere un accordo dove si impegna a rispettare le regole della privacy
- l'obbligo alla formazione continua; il desiderio del continuo aggiornamento deve essere una delle caratteristiche dell'advisor. Dopo la formazione iniziale ognuno advisor effettua delle verifiche e imposta un piano formativo a seconda dei propri bisogni.
- la presenza alle riunioni periodiche dello staff
- il tempo che si dedica al volontariato deve essere almeno di qualche giorno alla settimana.

Un corso tipo di formazione di base dura circa 240 ore e affronta temi come i diritti e le leggi, l'informatica, la negoziazione, la comunicazione, ecc. Il programma può durare da 4 settimane a 18 mesi a secondo del tempo che si vuole dedicare. In genere il corso in media dura un anno e riguarda quattro tipologie di pacchetti formativi:

- osservazione del processo di aiuto offerto (il colloquio con il cliente)
- analisi dei principali argomenti (debiti, impiego, benefit, ecc.)
- studio del profilo dei clienti
- pratica sul campo con il supporto e supervisione.

Il corso base prevede sia studio individuale che brevi corsi in aula che moduli di e-learning oltre ovviamente il training sul campo.

La formazione di base per advisor è effettuata da molte organizzazioni che devono essere accreditate presso National Vocational Qualifications Assessment Centre (NVQAC), tra queste vi è il CAB.

La figura dell'advisor risponde alle qualifiche professionali nazionali (National Vocational Qualifications, NVQ) ed in particolare ai livelli 3 e 4 del corso di "Advice and guidance".

Esistono vari corsi alcuni di questi sono:

- *Citizens Advice Adviser Training Programme* (ATP) che dura 14 settimane ed è accreditato dall'Open College Network (OCN) al livello 3
- *Social Security Advocacy* che dura 7 settimane (un giorno a settimana) ed è accreditato dall'University of Staffordshire al livello 4 della laurea in BA (Hons.) in Advice Studies
- *Introduction to Immigration & Nationality* un corso di un giorno e raggiunge gli standard del OISC per il livello base.

Adviser della Community Legal Service (CLS)

La formazione degli Adviser che si occupano di immigrazione e richiesta di asilo è più complessa in quanto fa riferimento a specifiche caratteristiche ed è soggetta ad accreditamento.

In Gran Bretagna l'immigrazione è regolata dalla legge sull'immigrazione (Asylum Act 1999 parte V e dall'Asylum and Immigration Act del 2004) che richiedono, diversamente da altre aree della professione legale, che tutti coloro che forniscono consulenza e supporto nelle materie riguardanti l'immigrazione e l'asilo sono soggetti a regolamentazione e devono essere qualificati in vario modo:

- essere un componente di un organismo designato (Designated Professional Body – DPB)
- lavorare sotto la supervisione di un componente di un DPB
- essere in possesso di autorizzazione emessa da un' autorità europea equivalente al DPB
- lavorare sotto la supervisione di un' autorità europea equivalente al DPB.

Al pari dei DPB esiste un altro organismo l'Office of the Immigration Services Commissioner" (OISC) che regola tutti coloro che forniscono consulenza e supporto nelle materie riguardanti l'immigrazione e l'asilo ma che non sono sotto la regolamentazione dei DPB o che hanno ottenuto una autorizzazione ad operare, pur sempre nel rispetto dell'Asylum Act ma con altre procedure.

La Solicitors Regulation Authority (SRA) regola oltre 100.000 professionisti legali in Inghilterra e nel Galles e collabora con la Legal Services Commission (LSC), punto di riferimento per tutti i servizi legali della Gran Bretagna e che ha uno schema di accreditamento (IAAS, Immigration and Asylum Accreditation Scheme) che raccoglie tutti gli advisor che si occupano di questioni di immigrazione.

Secondo questo schema si possono ottenere 4 livelli di accreditamento

- LSC level 1. Apprendista (permette agli advisor di lavorare come apprendista per 12 mesi prima di essere accreditati come assistente sociale standard)
- LSC livello 2. Assistente sociale accreditato
- LSC livello 3. Assistente sociale senior
- LSC livello 4. Assistente sociale di livello superiore.

I livelli sono basati sugli standard che identificano le conoscenze chiave e le competenze che il candidato deve dimostrare di avere per poter essere accreditato a quel livello. L'attestazione del possesso delle conoscenze e competenze viene effettuato in esito ad un processo di valutazione. I candidati che non posseggono le richieste conoscenze e competenze non sono accreditati. Per assistere i candidati nella preparazione sono stati preparati materiali informativi ma ogni candidato deve prepararsi in maniera autonoma e sotto la propria responsabilità.

Gli standard definiti per ogni livello indicano anche l'approfondimento necessario richiesto per ogni tema che si basa su tre livelli di complessità crescente: consapevolezza, conoscenza e comprensione così definite:

- comprensione. Identificazione e assimilazione dell'informazione. I candidati devono correttamente parafrasare o sintetizzare le informazioni e correlarle ad altro materiale tra cui le dimostrazioni pratiche
- conoscenza. Familiarità con specifiche informazioni tra le quali definizioni, fatti, regole, metodi, processi senza necessariamente essere in grado di dimostrare pienamente le implicazioni o le applicazioni
- consapevolezza. Familiarità con i concetti generali, le regole, i metodi e le procedure senza necessariamente essere in grado di collegarle ad altro materiale o a conoscenze più approfondite.

Ad esempio, se si vuole diventare un assistente sociale accreditato è necessario avere una "consapevolezza" delle leggi sull'immigrazione, ma se si vuole diventare un assistente sociale senior bisogna avere una "conoscenza" delle leggi sull'immigrazione.

E' stato notato che gli assistenti sociali senior tendono a specializzarsi o in immigrazione o in richieste di asilo, quindi gli standard sono stati impostati in modo tale che tutti gli assistenti sociali senior abbiano uno standard comune e che poi si specializzino successivamente in immigrazione o richiesta di asilo.

Gli standard sono stati quindi divisi in aree chiave:

- leggi sull'immigrazione
- l'immigrazione e la dimensione del lavoro e le applicazioni commerciali
- le pratiche di richiesta di asilo e le procedure che riguardano i rifugiati
- i diritti umani, le convenzioni internazionali e le implicazioni nei casi di immigrazione
- il movimento delle persone all'interno dell'Unione europea
- le modalità di acquisizione della cittadinanza britannica
- le discriminazioni razziali all'interno di casi di immigrazione e di richiesta di asilo
- il Diritto di appello in tribunale e le regole della giustizia
- la perdita di libertà e la detenzione nelle pratiche di immigrazione e richiesta di asilo
- i crimini e i reati di immigrazione e richiesta di asilo
- l'assistenza sociale alle persone immigrate
- le regole etiche della rappresentanza legale
- i fondi pubblici disponibili per gli immigrati e i richiedenti asilo
- la rappresentanza del cliente
- le competenze relazionali e di comunicazione con i clienti e le terze parti.

L'OISC gestisce l'elenco degli adviser ed è responsabile per:

- fare da ente regolatore per gli adviser sull'immigrazione secondo gli standard
- gestire il processo di registrazione degli advisor
- mantenere e pubblicare il registro degli adviser
- ricevere e gestire i reclami
- citare in giudizio gli advisor nei casi conclamati di illegalità.

L'OISC non fornisce direttamente servizi di assistenza sociale ma offre la possibilità di ricercare un adviser registrato. Infatti consultando il sito⁴⁴ e scegliendo l'area geografica si arriva ad una lista di organizzazioni che operano sul territorio di riferimento e da cui si ottiene il nome e i recapiti dell'adviser.

Gli adviser specializzati sull'immigrazione offrono servizi su:

- le richieste di asilo
- le richieste di permanenza nel paese
- i documenti necessari per lavorare
- nazionalità, cittadinanza, residenza
- espulsione , appelli e cauzioni.

Gli adviser registrati presso l'OISC possono essere registrati con tre livelli di competenza:

- OISC Livello 1: Servizi di base in immigrazione
- OISC Livello 2: Assistenza sociale complessa
- OISC Livello 3: Assistenza sociale avanzata.

Dall'aprile 2008 esiste un programma per la formazione continua Continuing Professional Development (CPD). Questo programma è stato introdotto per incoraggiare gli adviser a mantenersi continuamente aggiornati in modo da offrire un servizio migliore ai clienti. Il CPD offre corsi di formazione su piattaforma e-learnig che può essere utilizzata da tutti gli adviser che sono regolati dall'OISC.

I corsi possono essere forniti da tutte le organizzazioni che sono state accreditate da un Designated Professional Body.

5.3. Ambiti di intervento del mediatore

In Gran Bretagna, come già detto all'inizio di questo capitolo, non esiste la figura del "mediatore interculturale": le competenze della "mediazione interculturale" sono inserite nei servizi e nelle relative figure che forniscono un supporto ai cittadini nei loro diversi momenti della vita (ad es. come cittadini, come scolari, come persone appena arrivate nel paese). Non si parla di "persone che hanno specifiche competenze di mediazione" (e quindi di un profilo professionale specifico) ma bensì di servizi offerti per rispondere a specifici bisogni. Quindi vi sono diverse figure che hanno nomi diversi a seconda del servizio che offrono e del settore di attività.

⁴⁴ www.oisc.gov.uk

I servizi vengono offerti in modo multicanale: via web (multilingue), via telefono, via uffici dislocati sul territorio, attraverso orari di sportello o per appuntamento. Le persone che si occupano di fornire i servizi sono in genere composte da volontari (spesso appartenenti ad associazioni di stranieri) che lavorano a fianco al personale pagato e dipendente da enti pubblici. I finanziamenti a queste attività sono sia pubblici (da amministrazioni a livello locale) che donazioni.

La spesa sociale per interventi di mediazione culturale e/o di sostegno alla popolazione immigrata

La politica di sostegno all'immigrazione è stata descritta nel primo capitolo. Qui si vogliono riportare le principali iniziative ed i principali aspetti finanziari che riguardano gli interventi per gli immigrati:

- istituzione di un fondo da destinare alle Istituzioni locali di 35 milioni di sterline per il primo anno (quasi 41 milioni di euro)
- disponibilità di un prestito eccezionale per le scuole che hanno una rapida crescita nel numero degli studenti. Nel 2009 sono già 4 le scuole che hanno beneficiato del prestito
- istituzione di fondi per i senza casa per coordinare l'azione e ridurre le persone che vivono in strada tra i migranti comunitari. Distribuire 50 milioni di sterline (quasi 59 milioni di euro) nei prossimi 3 anni per sostenere la coesione sociale. Il Governo britannico ha unito le forze di diversi dipartimenti per assicurare 12,7 milioni di sterline (quasi 15 milioni di euro) per finanziare campi residenziali per giovani che discutono sui temi della coesione sociale
- istituzione di un nuovo fondo "Migration Impacts Fund" per aiutare gli immigrati nei loro primi momenti di permanenza nel Paese. Il fondo sarà a disposizione per finanziare progetti innovativi per gestire la pressione dell'immigrazione. Attraverso il fondo si spera di ottenere una somma di circa 35 milioni di sterline (quasi 41 milioni di euro) all'anno.

Per quanto riguarda le fonti di finanziamento dei servizi forniti dagli adviser dei Citizens Advisor Bureaux (CAB) nell'anno 2007 il finanziamento complessivo è stato di 140 milioni di sterline (circa 163 milioni di euro) di cui quasi il 50% provengono dagli enti locali, il 20% sono messe a disposizione dal Legal Service Commission e il Dipartimento "Business and Regulatory reform" attraverso il Financial Inclusion Fund che contribuisce per 8 milioni di sterline e parte degli introiti della lotteria nazionale (Big Lottery Fund) con altri 7 milioni di sterline e il rimanente da donazioni.

Si deve ricordare che nel Regno Unito è molto diffusa la beneficenza, 4 persone su 5 danno soldi in beneficenza. E' stato stimato nel 2006 che il valore complessivo delle donazioni è stato di circa 9 miliardi di sterline (10 miliardi di euro) che corrispondono ad un punto percentuale del prodotto interno lordo.

Il principale servizio che offre supporto alle comunità più disagiate su tutti i temi che riguardano l'ambito sociale, lavoro, accoglienza e amministrazione civile e giustizia è il Citizens Advice Service, un servizio di antica tradizione in quanto è nato all'inizio della seconda guerra mondiale con l'intento di fornire assistenza alla popolazione civile in tempo di guerra. Il fatto che i promotori dell'iniziativa fossero le organizzazioni di volontariato (il National Council of Social Services, ora diventato National Council of Voluntary Organisations), che hanno un ruolo rilevante nel terzo settore soprattutto in Gran Bretagna, è una garanzia di un servizio indipendente, imparziale, con attenzione ai più deboli e a contatto con le comunità locali di tutte le etnie. Attualmente il servizio è

gestito dal Citizens Advice Compact che a sua volta risponde alle oltre 430 organizzazioni di volontariato che lo compongono.

Il servizio offre gratuitamente consulenza telefonica o diretta e anche, a richiesta, servizi personalizzati a domicilio su qualsiasi tipo di problematica, dai prestiti, ai problemi legali, all'immigrazione, alle discriminazioni, ecc. Quando l'adviser non è in grado di risolvere autonomamente il problema indirizza il cliente ad altri uffici, il più delle volte ad associazioni locali specializzate nella materia.

Per fornire supporto il servizio si avvale di oltre 26.000 persone (advisers) che lavorano, in call center e in più di 3.300 punti di contatto (uffici, ospedali, scuole, prigioni, tribunali, ecc), i "Citizens Advice Bureaux" (CAB).

Gli advisor sono perlopiù volontari: su di un totale di 26.000 persone il 78% (20.000 persone) sono volontari mentre il 22% (6.000 persone) fanno parte dello staff pagato. Il livello di volontari è aumentato negli ultimi anni (dal 39% di crescita nel 2001 al 45% del 2008) anche se il numero totale degli advisor è rimasto pressoché invariato negli anni.

I volontari devono effettuare un corso per diventare advisor e ogni anno vengono reclutati più di 4.000 persone per inserirle nel programma formativo di base.

Uno degli assi strategici di implementazione è l'integrazione della diversità all'interno del servizio offerto, mettendo ogni ufficio più vicino possibile ai bisogni specifici delle comunità che vivono nel territorio di riferimento.

Per fare ciò una delle strategie è quella di inserire nello staff personale di tutte le comunità ed etnie e in particolare delle minoranze (BME, Black and Minority Ethnic) migliorando la risposta nei casi di discriminazione e giocando un ruolo nelle politiche della diversità. Ogni anno, tra i nuovi volontari che vengono avviati alla professione di advisor il 20% (circa 800 persone) appartengono ai gruppi BME.

Per i prossimi 3 anni l'obiettivo è di aumentare la presenza di personale appartenente ad etnie minoritarie dal 10% del 2008 (2.600 persone) al 12% nel 2011 (oltre 3.000 persone). Inoltre, si cercherà di far sì che i manager BME che gestiscono gli uffici passino dall'attuale 7% al 9% nel 2011.

Nel 2008 i CAB hanno trattato oltre 5 milioni di problemi per conto di 1,9 milioni di clienti. La maggior parte di loro (l'80%) accede ai servizi andando negli oltre 3.000 uffici dislocati sul territorio e solo il 20% usufruisce di servizi telefonici o via mail. Un altro importante strumento è il portale che offre informazioni in 13 lingue ed ha avuto, nell'ultimo anno, oltre 7 milioni di accessi.

Sul totale dei clienti la maggior parte sono donne (il 53%), il 13% (quasi 200.000 persone) sono BME (di colore o appartengono ad etnie minoritarie) e oltre il 17% (250.000 persone) sono diversamente abili.

Per quanto riguarda i problemi di giustizia e di amministrazione civile, il LSC (Legal Services Commission) è il punto di riferimento per tutti i servizi legali del Regno Unito. Lavorano in partnership con avvocati e organizzazioni non profit attraverso una struttura di 15 uffici in tutta la nazione e 1.700 persone. Ogni anno sono più di 2 milioni le persone che si avvalgono dei loro servizi. Offrono servizi via web attraverso il CLS e sono in contatto con i Law Centres, i centri indipendenti (advice centres) e migliaia di avvocati (high street solicitors).

Il sistema sanitario nazionale inglese (National Health Service, NHS) ha al suo interno una forte componente straniera extracomunitaria impiegata a vario titolo nelle strutture sanitarie che gioca un ruolo fondamentale nella vita e nel funzionamento di quella che è stata considerata una delle più apprezzate istituzioni pubbliche del mondo. La presenza di uno staff multi-professionale e multietnico costituito da professionisti e operatori sanitari provenienti da tutte le minoranze etniche presenti nel paese, ha offerto al sistema sanitario inglese l'opportunità di sviluppare la funzione mediazione interculturale e di integrazione dei metodi di cura, aumentando così la qualità del proprio modello di intervento.

Secondo i dati raccolti dal Ministero dell'Interno nel 2004, nel settore sanitario è stato registrato un aumento del 27% dei dipendenti stranieri, rispetto alla precedente rilevazione del 1993.

Gli impiegati di nazionalità straniera ricoprono tutti i ruoli previsti dall'organigramma sanitario: sono medici, infermieri, radiologi e terapeuti. Come spesso accade, gli operatori stranieri sono più pronti a lavorare in situazioni che il personale britannico considera svantaggiose, svolgendo mansioni che i loro omologhi inglesi tendono ad evitare.

La maggior parte dei medici e paramedici in Gran Bretagna viene da paesi considerati a rischio terrorismo e per questi inseriti nella lista nera come ad esempio l'India e il Pakistan.

Nello stesso modo l'accesso ai servizi sanitari si basa sulla presenza e residenza legale nel paese e non sulla nazionalità. Gli immigrati che arrivano in Gran Bretagna per stabilirsi e lavorare hanno il diritto di registrarsi presso un medico di famiglia (GP- General Practitioner) e ricevere cure ospedaliere gratuite.

Di seguito si illustrano due casi di buone pratiche, il primo sulla necessità di introdurre nel sistema sanitario britannico uno sguardo sempre più multiculturale, ma orientato a valorizzare le differenze piuttosto che uniformarle, il secondo riguarda l'assistenza agli immigrati da parte del medico di base.

Nelle scuole britanniche non esiste formalmente una figura denominata "mediatore culturale": in generale si può notare che l'esigenza della mediazione sia meno sentita rispetto all'esigenza di garantire pari opportunità: si dà infatti più enfasi a elementi come la lotta al razzismo piuttosto che favorire le interazioni tra diverse culture e comunità. Nel corso degli anni sono state in ogni caso utilizzate delle figure, per periodi più o meno lunghi, che avevano una funzione di collegamento tra l'istituzione educativa e i ragazzi delle etnie minoritarie. Tali esperimenti sono stati molto differenti tra loro e hanno avuto un carattere quasi esclusivamente locale in quanto promossi dalle Local Education Authority LEA⁴⁵.

Importante è ricordare la legge nazionale del 1966⁴⁶ che prevedeva che si potessero stanziare dei finanziamenti per progetti per i bisogni delle minoranze etniche, presentati dalle LEA; proprio grazie a questi fondi molti insegnanti si sono potuti reclutare a seconda delle esigenze. In passato la figura che più veniva richiesta nelle scuole era un insegnante supplementare o di sostegno per l'insegnamento dell'inglese; negli anni Ottanta si finanziò la figura del Multicultural Adviser, il

⁴⁵ Tarozzi M., *La mediazione educativa*, CLUEB, 1998, Bologna, cit., p. 124.

⁴⁶ Cfr. il primo dei tre Race Relation Acts del 1965 e la costituzione nel 1966 del Race Relation Board, organo garante per la lotta alla discriminazione delle minoranze etniche.

Consigliere Multiculturale responsabile dell'educazione multiculturale nelle scuole del territorio. Parallelamente in alcune zone vennero assunte figure denominate "Home School Liaison Officer" (HSLO), o Home Maison Teacher impiegati soprattutto nelle primary schools e in aree di bisogni speciali e quindi spesso utilizzati per favorire i rapporti con le famiglie delle minoranze etniche.

Le figure di mediazione nel settore scolastico (Home School Liaison Officer (HSLO), o Home Maison Teacher) impiegati soprattutto nelle scuole primarie (primary schools) e in aree di bisogni speciali e spesso utilizzati per favorire i rapporti con le famiglie delle minoranze etniche iniziarono a diffondersi nei primi anni novanta del secolo scorso e vennero poste nelle aree urbane considerate "difficili".

La formazione del mediatore riguarda più che altro le discipline correlate con la motivazione, l'abbandono scolastico, i problemi comportamentali. Ma spesso questa figura, nelle aree caratterizzate da forte immigrazione, ha assunto i caratteri che riscontriamo nella figura del mediatore. L'aspetto positivo di questo schema è la sua natura di approccio integrato tra scuola, famiglia e territorio per la promozione dell'interesse del bambino alla vita scolastica.

Per ciò che concerne l'attuale situazione britannica, c'è da rilevare la presenza tra il corpo insegnante di un buon numero di immigrati: sono sempre più numerosi gli insegnanti di origine indiana, pakistana o caraibica, soprattutto in quelle zone in cui le minoranze etniche sono particolarmente consistenti. L'accesso all'insegnamento di questi docenti viene favorito in modo tale che la cultura minoritaria a scuola non sia rappresentata solamente da una figura di sostegno che assiste l'insegnante, ma dall'insegnante stesso.

Le scuole sono aperte a tutti i bambini che risiedono in Gran Bretagna. La stessa regola è valida per i bambini che vivono temporaneamente nel territorio e per i bambini che si sono trasferiti in quel territorio recentemente da altre parti del Regno Unito e i figli di immigrati che arrivano da altri paesi. I genitori di bambini migranti possono esprimere la propria preferenza sulla scuola da frequentare ai propri figli proprio come i genitori che risiedono nel territorio da molto tempo. Per assicurare a tutti i bambini di un territorio il diritto di trovare posto in una scuola, le autorità locali possono includere i figli dei migranti nel Fair Access Protocol che assicura il diritto all'istruzione anche a coloro che non hanno un posto a scuola nell'anno in corso (ad esempio per l'iscrizione effettuata fuori dal periodo previsto per le iscrizioni scolastiche).

Per quel che riguarda l'insegnamento della lingua e della cultura d'origine è affidato al settore associativo, ad esempio a gruppi organizzati in seno alle comunità locali, che spesso sono sostenute dalle autorità locali o da associazioni caritatevoli.

Oggi, secondo una ricerca del British Council del 2007 riferita all'Unione europea, il Regno Unito è uno dei Paesi più aperti all'immigrazione e più impegnati nell'integrazione degli stranieri. Di conseguenza l'entità dei problemi di integrazione che il sistema scolastico oltremarino affronta è molto rilevante

Nel 2007, nelle sole scuole elementari un allievo su sette, ovvero 466.420 bambini, non è di madrelingua inglese. In una scuola su trenta almeno il 70% dei bambini è straniero e, addirittura, ci sono dieci istituti in cui la totalità dei bambini non parla inglese come prima lingua. Le lingue parlate nelle scuole inglesi sono 240 e in alcune si parlano 50 dialetti diversi. Questa situazione è il riflesso della multiculturalità che caratterizza la società britannica.

5.4. I dati sulla mediazione

Alla fine del 2008 sul totale della popolazione del Regno Unito (60,9 milioni di persone) il 92,1% delle persone sono britannici e nord irlandesi e il 7,9% sono di altre etnie che nel complesso rappresentano più di 4,8 milioni di persone. Il gruppo più rappresentato è quello proveniente da India-Pakistan-Bangladesh (più di 2,2 milioni) seguito dai neri (più di 1,2 milioni) come si evince dalla tavola che segue. Il dato complessivo non tiene conto degli immigrati clandestini che secondo alcune fonti⁴⁷ sono 250.000 persone e secondo altre oltre 500.000.

Tabella 7. Popolazione del Regno Unito per gruppo etnico (2008)

Gruppo Etnico	Popolazione	% su pop.
Inglesì	46.924.131	77,0%
Scozzesi	4.827.123	7,9%
Galles	2.750.338	4,5%
Nord irlandesi	1.627.751	2,7%
Etnia Mista	731.327	1,2%
Indiani	1.096.990	1,8%
Pakistani	792.271	1,3%
Bangladesh	365.663	0,60%
Altri asiatici (non Cinesi)	304.720	0,50%
Caraibici Neri	609.439	1,00%
Africani Neri	487.551	0,80%
Neri (altri)	121.888	0,20%
Cinesi	304.720	0,50%
Totale	60.943.912	100,0%

Fonte : *elaborazioni su dati dell'ufficio statistico*

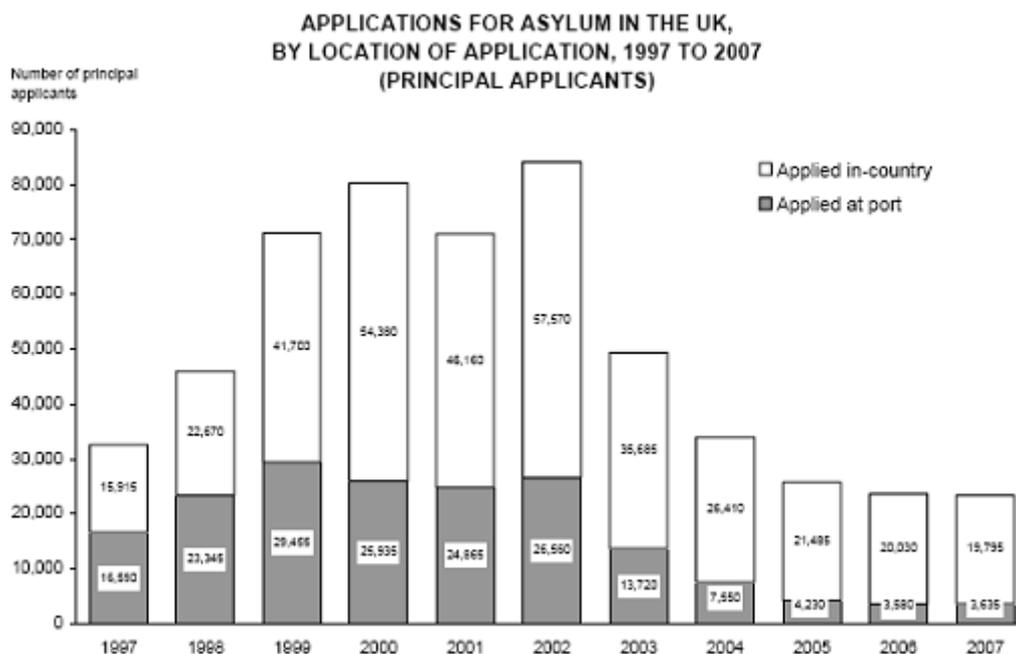
Poche e non sempre organiche sono le informazioni che riguardano la distribuzione e il tasso di istruzione degli immigrati.

- Se si analizza il tasso di istruzione si nota come il 20% degli immigrati (quasi un milione di persone) ha un diploma, contro il 17% della popolazione nata nel Regno Unito, ma il 19% degli immigrati (900.000 persone) non ha nessun livello di istruzione rispetto al 17% dei nati nel Regno Unito
- Per quanto riguarda la presenza degli immigrati nell'economia si stima che circa il 27% delle persone che lavorano nel settore sanitario (health professionals) sono nate fuori dal Regno Unito
- Gli immigrati non sono residenti in maniera equa su tutto il paese: metà degli immigrati vive nel sud est dell'Inghilterra (che raccoglie solo il 20 % della popolazione del Regno Unito), la Scozia accoglie pochi immigrati anche se ne potrebbe accogliere di più per contrastare la forte denatalità
- E' stato stimato che le imprese gestite dalle persone appartenenti alle minoranze etniche generano 13 miliardi di sterline all'anno creando oltre 100.000 posti di lavoro.

⁴⁷ Office for National Statistics (ONS) (<http://www.statistics.gov.uk>), Home Office Statistical Bulletin (www.homeoffice.gov.uk), [/www.migrationinformation.org/Resources/unitedkingdom.cfm](http://www.migrationinformation.org/Resources/unitedkingdom.cfm), Migrationwatch UK, an anti-immigration think-tank, Ethnic Minority Business Forum

Per quanto riguarda i richiedenti asilo, nel 2007 sono state ricevute oltre 24.000 richieste, valore leggermente più alto rispetto a quello del 2006 (23.600). Come si evince dalla figura il trend degli ultimi dieci anni a visto un picco di richieste negli anni 1999-2002 con oltre 65.000 richieste all'anno. Negli ultimi quattro anni i valori sono considerevolmente più bassi. La maggior parte dei richiedenti asilo (l'84%) sono già all'interno del paese.

Figura 3. La domanda di asilo nel Regno Unito (periodo 1997-2007)



E' difficile stimare la consistenza occupazionale del mediatore interculturale in quanto questa figura in Gran Bretagna non esiste così come viene definita in altri paesi tra cui l'Italia.

Si possono effettuare delle stime di chi direttamente o indirettamente è coinvolto in attività che riguardano i servizi di mediazione interculturale. Di seguito si effettuano alcune considerazioni con le stime che sono da considerarsi del tutto soggettive in quanto non si basano su statistiche ma su valutazioni che emergono dal presente studio.

In Gran Bretagna vi è un gran numero di volontari. Nell'ultimo anno (2008) il 41% della popolazione adulta ha effettuato del volontariato in maniera formale almeno una volta nell'ultimo anno e il 26% lo ha fatto in maniera regolare almeno una volta al mese. Il trend di questi ultimi non si è modificato nell'ultimo anno ma mostra lievi flessioni nel tempo; infatti nel 2005 i volontari che effettuavano volontariato in maniera continuativa erano il 29% della popolazione adulta.

Per quanto riguarda il volontariato informale, le statistiche ci dicono che il suo valore è nettamente più alto del volontariato formale. Nel 2008 il 63% degli adulti ha prestato servizio almeno una volta negli ultimi 12 mesi e il 35% almeno una volta nell'ultimo mese. Nel tempo il livello del volontariato informale sporadico (una volta all'anno) è diminuito (nel 2001 era il 67%), mentre quello costante (almeno una volta al mese) è rimasto pressoché invariato (nel 2001 era il 34%).

Gli advisor del Citizens Advisor Bureau (CAB) ammontano in totale a 26.000 unità, di cui il 78% (20.000 persone) sono volontari mentre il 22% (6.000 persone) fanno parte dello staff pagato. A questi si aggiungono i 1.700 adviser che offrono servizio legale.

Si stima che tutte le 26.000 persone che offrono il servizio CAB e i 1.700 adviser legali possono essere considerati come facenti servizio di mediazione interculturale in senso stretto.

Capitolo 6. La mediazione culturale in Spagna

6.1. Quadro normativo

La Spagna ha una lunga storia di incontri e scontri con altre culture, d'invasioni e guerre, di equilibri sociali trovati fra religioni diverse, come a Toledo nell'XI secolo, di popolazioni entrate in territorio spagnolo e lì rimaste, come i gitani arrivati nel XV secolo. Senza dimenticare il rapporto con l'America latina, dove insieme agli episodi militari c'è stato al tempo della Conquista anche l'impegno di funzionari, missionari, commercianti o capi indigeni a mediare fra le parti e a risolvere malintesi e conflitti nonché quello del rapporto con la cultura araba che è diventata parte integrante della realtà spagnola, soprattutto in Andalusía.

La mediazione nasce in Spagna verso la metà degli anni '90, legata in modo stretto e predominante al fenomeno migratorio, anche se esistono esperienze ed interventi nei confronti dei gitani, cittadini spagnoli da molte generazioni, che parlano spagnolo, ma che continuano ancora ad avere regole sociali proprie.

Con il crescere del fenomeno dell'immigrazione emerge la necessità di un intervento. Le associazioni prima e gli enti locali poi cominciano ad inserire la mediazione interculturale nell'ambito di progetti d'integrazione e servizi rivolti alla popolazione immigrata. Così cresce anche la necessità di mediatori sempre più adeguati alle nuove richieste. La domanda di formazione diventa maggiore, si effettuano corsi per la preparazione del personale, con informazioni sui processi migratori, sull'immigrazione in Spagna, sui concetti di riferimento e sulle modalità d'intervento.

A livello nazionale, non esiste ancora una normativa specifica per i mediatori interculturali⁴⁸. Non ci sono leggi statali. In alcune Regioni ci sono leggi di mediazione familiare, ma non per i mediatori interculturali. In Spagna esiste l'Incual⁴⁹ (Istituto Nazionale delle Qualifiche) che recentemente ha regolato la figura della mediazione comunitaria; esisteva già quella familiare. Non esiste però la qualifica di mediatore interculturale. Ogni Regione ed ogni Comune regola autonomamente il

⁴⁸ Innanzi tutto va distinto il mediatore interculturale da quello comunitario. Il mediatore interculturale è un mediatore che si occupa dell'accoglienza e dell'integrazione degli immigrati; lavora in ambiti specializzati come nei centri di accoglienza; svolge attività come la traduzione, l'accompagnamento, l'intervento in conflitti le cui cause siano riscontrabili in differenze culturali, sempre come ponte fra due culture. Il mediatore comunitario ha un'accezione più ampia, non svolge funzioni di accompagnamento o di traduzione. Il fine ultimo è migliorare la convivenza della collettività. Ci sono diversi ambiti di convivenza: lo spazio pubblico, il vicinato, le relazioni familiari, i commercianti. Il Comune offre un servizio più generale, mentre il mediatore s'inserisce in modo più capillare nel tessuto sociale. Belén De La Camara Délas è responsabile dell'area di mediazione dell'associazione CEPS, associazione per la creazione di progetti sociali in Catalogna, Spagna, Portogallo e a Segovia.

⁴⁹ http://www.mepsyd.es/educa/incual/ice_catalogoWeb.html

profilo del mediatore interculturale, i requisiti, gli orari, il salario. Il riferimento più importante è pertanto la normativa che riguarda l'immigrazione in generale, nel cui quadro s'inserisce il loro operato, con particolare attenzione a tutte le iniziative che implicano o potrebbero implicare la presenza dei mediatori interculturali.

I diritti riconosciuti agli stranieri regolarmente soggiornanti in Spagna sono quelli citati nella *Costituzione Spagnola*⁵⁰ (art. 13.1: "Diritti degli Stranieri"), cioè i diritti fondamentali - ribaditi dalla sentenza 115/87 del Tribunale Costituzionale⁵¹ - e quelli raccolti nei Trattati stipulati dalla Spagna e che restano perciò fuori dalla possibilità di essere limitati per legge.

Occorre ricordare che, come l'Italia, la Spagna è stata anzitutto un paese d'emigrazione, perciò la sua legislazione riguardante gli stranieri è stata a lungo frammentaria. L'aumento progressivo dell'immigrazione ha creato situazioni di necessità, di disagio e di tensione che hanno indotto a porre delle regole.

La Legge per gli stranieri ("Ley Orgánica de Extranjería", n. 4/2000) approvata nel 2000 è una legge "Orgánica", cioè fa parte di quel tipo di leggi che o vengono richieste espressamente dalla Costituzione o si situano ad un livello gerarchico superiore rispetto alle leggi ordinarie. In generale queste leggi, che hanno bisogno di una maggioranza assoluta o qualificata per la loro approvazione, regolano i grandi temi della società civile, materie sensibili come l'educazione, il finanziamento dei partiti, la protezione contro la violenza alle donne ("violencia de género"). Questa norma disciplina tutto il tema dell'immigrazione, i diritti e le libertà di cui possono godere in Spagna e la loro integrazione sociale ed è adeguata e aggiornata anche in relazione al cambio dei Governi. I diritti che garantisce a spagnoli e stranieri allo stesso modo sono quelli essenziali per la dignità umana, ad esempio il diritto alla vita e all'integrità fisica e morale, all'intimità personale e familiare, alla libertà ideologica, religiosa e di culto. La legge garantisce a tutti gli stranieri, indipendentemente della loro situazione amministrativa, il diritto all'assistenza sanitaria d'urgenza e, per le donne, durante la gravidanza, il parto e il periodo post parto, il diritto d'accesso all'insegnamento obbligatorio, ai servizi di base, al patrocinio gratuito nei tribunali.

Un secondo gruppo di diritti riconosciuti agli stranieri che si trovano in situazione di "regolari" riguarda il lavoro, l'associazione, l'appartenenza ai sindacati e il diritto al ricongiungimento familiare. Nell'ambito di questa legge e dei trattati, occorre precisare che, come in Italia, la situazione di un cittadino della Comunità Europea è ben diversa da quella di altri immigrati non comunitari.

Le diverse Regioni ("Comunidades Autónomas"), Province e Comuni hanno poi delle normative proprie e promuovono delle azioni a carattere locale in risposta alle problematiche del loro territorio, via via che ne recepiscono la necessità. La regione di Madrid, per esempio, ha varato recentemente il nuovo "Piano d'integrazione" 2009-2012 e il "Piano generale di cooperazione allo sviluppo" 2009-2012 in cui s'inquadrano le azioni regionali in favore degli immigrati e della loro integrazione. La Catalogna ha varato la legge di accoglienza alle persone immigrate e rientrate

⁵⁰ http://www.la-moncloa.es/Espana/EIEstado/LeyFundamental/titulo_primer.htm

⁵¹ Ignacio Gutiérrez Gutiérrez - "Constitución española, derechos de los extranjeros" in *Jueces para la Democracia* n. 47. Ignacio Gutiérrez Gutiérrez è professore presso l'UNED, Università Spagnola a Distanza

(catalani emigrati che ritornano) a cui offre corsi gratuiti di lingua, dando la priorità al catalano. L'Andalusía ha invece elaborato il "Piano integrale per l'immigrazione in andalusía". Il primo Piano si riferiva agli anni 2001-2004, considerato però l'aumento del fenomeno migratorio è entrato già in vigore il secondo piano per il periodo 2006-2009. Le misure previste si riferiscono ad undici aree d'intervento: socioeducativa, sociosanitaria, sociolavorativa, inclusione e benessere sociale, casa, cultura e partecipazione, leggi e diritti, formazione, ricerca, sensibilizzazione sociale e cooperazione allo sviluppo. La regione di Valenza ha recentemente (26 novembre 2008) approvato la prima "Legge per l'integrazione delle persone immigrate", un testo che parte dallo sforzo reciproco da un lato delle persone immigranti e dall'altro della società valenziana che li accoglie e che si pone come obiettivi un'effettiva integrazione ed una società più coesa.

A livello centrale il Ministero del Lavoro e degli affari sociali il Ministero dell'Educazione sono le strutture nazionali che si occupano di immigrazione e dunque rappresentano due ambiti organizzativi in cui si può ravvisare la necessità di impiegare mediatori interculturali. Il Ministero del Lavoro e degli affari sociali, in particolare, ha una Segreteria di Stato per gli immigrati che riunisce varie attività stabili: l'Opi (Osservatorio permanente dell'immigrazione) che annualmente elabora e pubblica un "Annuario dell'immigrazione" e l'Oberaxe (Osservatorio contro il razzismo e la xenofobia). La Segreteria del Ministero aggiorna le Università particolarmente impegnate in questo settore, come la Uam (Università autonoma di Madrid), sulle attività svolte e sugli studi pubblicati, come quello del novembre 2008 relativo alla mediazione⁵² dal titolo "Mediazione locale, conflitti etnoraziali e discriminazione". Tra i suoi compiti c'è anche quello di gestire il "Piano strategico per la cittadinanza e l'Immigrazione" che attualmente ricopre il periodo 2007-2010 nonché di attivare alcune azioni specifiche quali il ritorno volontario dei migranti ai propri Paesi d'origine e di gestire i Car (Centri di accoglienza dei rifugiati).

Nel Ministero dell'educazione troviamo invece il Cide⁵³ (Centro di ricerca e documentazione educativa) che per l'attenzione alle diverse culture della popolazione immigrata ha messo in atto il Progetto Creade⁵⁴ (Centro di risorse per l'attenzione alla diversità culturale in educazione).

Le collaborazioni fra Governo, diverse Amministrazioni Pubbliche e società civile s'inquadrano nel "Piano strategico di cittadinanza e integrazione", quello attualmente in vigore copre gli anni 2007-2010. Il "Fondo di appoggio all'accoglienza e all'integrazione dei migranti" rappresenta lo strumento economico per il funzionamento delle attività relative al piano ed è gestito dalla Segreteria di Stato per gli immigrati che lo ripartisce fra i diversi Ministeri.

I mediatori non sono assunti a livello nazionale quanto più che altro a livello locale direttamente dal Comune o da altre istituzioni oppure dalle associazioni nei loro progetti di intervento. È infatti proprio nelle situazioni locali che cresce la necessità di persone che si pongano come ponte fra la cultura del posto e quella portata dalle persone che vi giungono. I mediatori impegnati sono tanto spagnoli che stranieri presenti da tempo in Spagna, operano spesso in gruppi di lavoro, sia fra di loro che insieme ad altri professionisti quali psicologi, insegnanti e medici.

⁵² <http://www.oberaxe.es/files/datos/4a002addb3dc6/estudiomediacion.pdf>

⁵³ <http://www.educacion.es/cide/jsp/plantilla.jsp?id=pub01>

⁵⁴ <https://www.educacion.es/creade/index.do>

Il concetto di mediazione interculturale è legato fin dall'inizio alla presenza di un conflitto. Il mediatore interviene per risolverlo avendo come obiettivo una maggiore integrazione della persona o della famiglia nella comunità locale. Ma c'è anche dell'altro. Attualmente si parla anche di mediazione preventiva, cioè di intervento in una situazione che prevedibilmente potrebbe portare ad un conflitto. Un punto di riferimento centrale per la riflessione sull'interculturalità e la mediazione interculturale è senza dubbio la Uam (Università autonoma di Madrid) in cui opera il professor Carlos Giménez Romero⁵⁵ che nel 1995, nell'ambito del programma universitario "Migrazioni e Multiculturalità", ha ricevuto l'incarico di preparare la Emsi, la scuola per mediatori della Regione di Madrid e nel 1997 in collaborazione con il Comune di Madrid ha messo in funzione il Sems (Servizio di mediazione interculturale).⁵⁶ Nella Uam il Professor Giménez continua a proporre da diversi anni dei master specifici per la preparazione di mediatori interculturali. Il suo impegno valica le frontiere spagnole ed è chiamato anche in America Latina nel novembre 2008, al IV Congresso Mondiale di Mediazione, per l'introduzione della mediazione interculturale come metodo alternativo per la risoluzione dei conflitti e per la pacificazione dei paesi dell'area⁵⁷.

A partire dal 2003 si registra un aumento dell'immigrazione, concentrata soprattutto nella Regione di Madrid, in Catalogna, nella Regione di Valenza, in Andalusía e Isole Canarie. In risposta al disagio e alle situazioni problematiche del territorio, le istituzioni preparano piani di attività in favore degli immigrati finalizzati alla loro progressiva integrazione nel tessuto sociale. Di pari passo cresce il numero delle associazioni che intendono dare risposte concrete alle necessità della popolazione straniera.

In Spagna, grazie al costante lavoro della Uam, si diffonde una mediazione dalla concezione più ampia che non si limita alla mera risoluzione dei conflitti ma tende a migliorare le relazioni umane fra gruppi culturalmente diversi, basandosi sulla valorizzazione delle differenze. Il mediatore interculturale, in particolare, opera come terzo nella comunicazione, in "situazioni sociali di multiculturalità significativa", orientando la sua azione "verso il conseguimento del riconoscimento dell'Altro, l'avvicinamento delle parti, la comunicazione e la comprensione mutua, l'apprendimento e lo sviluppo della convivenza, il regolamento dei conflitti e l'adeguamento istituzionale, tra attori sociali o istituzionali etnoculturalmente differenziati"⁵⁸.

Il bagaglio culturale e l'identità culturale del mediatore o della mediatrice sono rilevanti nella mediazione interculturale a differenza che negli altri tipi di mediazione. A seconda delle situazioni, infatti, è indispensabile la presenza di un mediatore di origine straniera, soprattutto quando c'è bisogno di una conoscenza approfondita dei valori che possiede l'immigrato e dei malintesi che si possono generare a causa di un diverso sistema di codici.

⁵⁵ Il Professor Carlos Giménez Romero è titolare della cattedra di "Antropologia e Pensiero Filosofico Spagnolo" e direttore del programma "Migrazione e Multiculturalità".

⁵⁶ Questo servizio, sviluppatosi all'inizio con 10 mediatori in 5 municipi, agli inizi del 2009 contava 47 mediatori in 21 municipi della città. Di recente, tuttavia, sono stati tagliati i finanziamenti comunali.

⁵⁷ La Paz (Bolivia) - IV Congresso Mondiale di mediazione - 12/15 novembre 2008.

⁵⁸ Carlos Giménez Romero, "La naturaleza de la mediación intercultural" in Revista Migraciones, n.2 (1997) della Università Pontificia di Comillas a Madrid.

6.2. Percorsi formativi per il mediatore culturale

La necessità di poter contare su personale adeguato alle situazioni ha condotto ad un progressivo aumento del numero delle iniziative formative fatte su misura per mediatori interculturali. Attualmente non esiste un curriculum specifico relativo ad un titolo riconosciuto a livello nazionale. Esistono, pertanto, due filiere formative per l'accesso alla professione.

Filiera istituzionale

In questo caso lo studente dopo la scuola primaria (6 anni) e la Eso (scuola secondaria obbligatoria della durata di 4 anni) frequenta un corso biennale, il bachillerado, che gli permette l'iscrizione in ateneo. All'università segue un corso di studi triennale universitario che lo porta ad una laurea breve (chiamata diploma) di operatore sociale o educatore professionale. In alternativa lo studente può seguire, nell'ambito del sistema di formazione professionale, corsi triennali per la qualifica di tecnico superiore, quale quello per l'integrazione sociale o per l'animazione socio-culturale e successivamente iscriversi all'università.

In ambito universitario la Uam (Università autonoma di Madrid) è stata pioniera. La scuola per mediatori, la Emsi, ha organizzato corsi della durata di 4-5 mesi con una metodologia molto partecipativa, induttiva e socioaffettiva. Come già detto sulla scia di questa iniziativa formativa il Comune di Madrid ha chiesto una collaborazione per la realizzazione dei suoi programmi di integrazione, a cominciare dalla creazione del Semsì, il servizio di mediazione sociale interculturale. Questo servizio, chiuso dal Comune agli inizi del 2009 per problemi economici, continua in parte ad essere finanziato dall'entità bancaria "La Caixa" che ha uno spazio di aiuto sociale chiamato "Obra social"⁵⁹.

La Uam offre dei corsi post-lauream, quale quello in "Mediazione sociale interculturale" (della durata di circa 200 ore, di cui 140 in presenza e 60 di pratica) a cui possono accedere anche altri laureati: psicologi, avvocati, antropologi (finora si sono formati circa 360 professionisti). Inoltre c'è anche un master in "Immigrazione, rifugio e relazioni intercomunitarie" e un corso postlauream in "Migrazioni e Cooperazione allo Sviluppo", entrambi alla decima edizione. Attualmente ai corsi post-lauream partecipano anche stranieri che hanno almeno la laurea breve nei loro Paesi, anche se non sono ancora riusciti ad ottenere il riconoscimento dei loro studi in Spagna. Possono anche partecipare persone particolarmente impegnate nella mediazione, ma senza titoli universitari; la loro domanda di partecipazione è sottoposta all'approvazione dell'Università, previa presentazione del curriculum delle esperienze realizzate. Questo permette anche a cittadini stranieri di accedere a una preparazione superiore, pur non avendo seguito le filiere istituzionali spagnole.

⁵⁹ Tra le molte attività c'è il mantenimento di una rete di 114 mediatori distribuiti nelle varie Regioni. Quelle che ne hanno un maggior numero sono la Catalogna, (23), Madrid (22), la regione di Valenza (15) e Andalusía (14). Questa rete ci è stata indicata anche dal Professor Giménez in quanto al momento sostituisce parzialmente il SEMSI. Il programma attuato riguarda gli ambiti sociale, del lavoro, la conoscenza delle diverse culture fra loro ed il reciproco rispetto, il riconoscimento del valore della diversità culturale. Sostiene inoltre un'attività di cooperazione internazionale, con azioni umanitarie e aiuti nei momenti di emergenza fuori dalla Spagna. I fondi assegnati ascendono a 4,8 milioni di Euro per il 2007 e a 7,8 milioni di euro per il 2008. <http://www.migrantesonlinea.org/enlinea.php?c=1690>

Anche altre università si stanno preparando e stanno proponendo dei corsi di formazione continua o dei master sul tema dell'intercultura e dell'integrazione. L'Università Complutense di Madrid offre un corso di "Esperto in mediazione" in ambito familiare, scolastico e multiculturale; l'Università di Siviglia sta proponendo il corso che rilascia il titolo di "Esperto in mediazione sociale e comunitaria in contesti interculturali" mentre all'Università di Valencia troviamo un master in "Mediazione interculturale dal punto di vista del genere" focalizzato cioè sulle particolari difficoltà che trovano le donne migranti.

L'università autonoma di Barcellona, con la sua scuola post lauream offre un corso online in Mediazione interculturale mentre l'Istituto di formazione continua offre un master in "Immigrazione ed educazione Interculturale". Da citare è anche l'esperienza dell'università di Murcia che offre un corso per "Esperto in nazionalità, stranieri ed immigrazione" e quella dell'ateneo di Castilla-La Mancha che offre un corso di 750 ore su "Immigrazione e mediazione Interculturale" e un master in "Immigrazione e intercultura". Attiva è anche l'Uned (Università a distanza spagnola) che propone un master biennale in Educazione interculturale per preparare all'intercultura in ambito scolastico.

I corsi comprendono discipline legate alle scienze umane, con una selezione delle aree orientate alla mediazione e all'immigrazione. In tutte le iniziative formative si trovano i concetti antropologici di base (globalizzazione, migrazione, multiculturalità e intercultura, razzismo, stereotipi e pregiudizi), il quadro del rispetto reciproco e del diritto alla differenza, i dati migratori in Spagna e in Europa, le politiche verso la migrazione, la "legge per gli stranieri" spagnola e le direttive europee contro la discriminazione.

Nei corsi universitari, invece, non è previsto l'apprendimento dello *spagnolo*, perché si suppone che chi vi partecipa lo conosca, in quanto spagnolo o latinoamericano, o perché lo ha imparato nel corso degli studi o della permanenza in Spagna. In ogni caso l'apprendimento dello spagnolo resta separato dai corsi di mediazione. Talvolta l'ostacolo di una conoscenza approfondita della lingua locale (spagnolo-castigliano, ma anche catalano, basco, galiziano o valenziano) viene aggirato in pratica attraverso il lavoro di gruppo fra alcuni mediatori spagnoli ed altri stranieri, come nel caso del Comune di Mataró, dove la mediatrice spagnola, che meglio conosce la lingua veicolare comune, ha funzioni di coordinamento e di elaborazione delle relazioni scritte.

I corsi per esperti in mediazione offrono una preparazione di livello generale. In poche circostanze, infatti, esistono corsi specialistici per ambiti di intervento. Un elemento importante, quando i corsi si diversificano in relazione ai destinatari e alle situazioni di intervento, è la conoscenza delle strutture della società spagnola che dovranno accogliere i mediatori e i gruppi che vi si trovano.

Chi si specializza in ambito educativo, per esempio, deve conoscere la struttura degli studi in Spagna, le opportunità offerte dai percorsi di studio nonché le caratteristiche ed i bisogni dei gruppi degli alunni, degli insegnanti e dei genitori, fra cui spesso dovrà mediare nel caso di conflitti. La mediazione in ambito educativo è in gran parte preventiva: senza che vi sia un conflitto in atto, spesso vi è una distanza o una mancanza di comunicazione che in ambito scolastico può avere gravi riflessi sull'inserimento dell'alunno e sul suo rendimento scolastico. L'azione che il mediatore deve approntare è quella di facilitare l'avvicinamento, la comunicazione e la

comprensione tra le persone e i gruppi con codici culturali diversi, non nascondendo i conflitti, bensì portandoli ad una regolazione pacifica per costruire la convivenza.

Nelle specializzazioni in ambito giudiziario, i corsi hanno in programma anche la conoscenza dettagliata della “Legge per gli Stranieri” di cui si è detto nel paragrafo precedente. Nell’ambito di un master dell’Università de “La Rioja” sulla giustizia penale per i minori troviamo anche elementi di diritto penale e di diritto processuale nel caso dei minori, elementi di psicologia dei minori, elementi di diritto internazionale nonché le tecniche di mediazione applicate nel caso di minori coinvolti in procedimenti penali.

Filiera non formale

L’immigrazione è stata un fenomeno così esteso nella società spagnola che la società stessa ha dovuto ed ancora deve assimilare il cambiamento per accettare i nuovi cittadini e le loro regole. Le istituzioni hanno avuto in generale una risposta più lenta, ma le nuove necessità e le nuove richieste, che dovevano essere coperte da specialisti, hanno creato lo spazio per un moltiplicarsi di corsi tesi alla formazione di personale che potesse impegnarsi professionalmente per una maggiore integrazione degli immigrati e una convivenza più serena.

Si è assistito in questi ultimi anni ad un moltiplicarsi di associazioni, di Organizzazioni non governative e di varie entità che di fronte ai problemi posti dall’aumento sempre maggiore degli immigrati hanno cercato con rapidità e sensibilità di fornire delle risposte ben precise: da una parte suggerimenti alle amministrazioni per programmi di intervento, dall’altra corsi di durata variabile per la preparazione di personale adeguato ai compiti. Alla fine di tali corsi, gli studenti hanno trovato un inserimento lavorativo.

Una delle più importanti entità nel panorama spagnolo è Desenvolupament Comunitari che opera principalmente in Catalogna, in particolare a Barcellona, dove svolge il servizio di mediazione interculturale per il Comune e la Provincia. Nata nel 1994 Desenvolupament Comunitari ha una lunga traiettoria nel terreno delle politiche pubbliche di sviluppo sociale. L’azione di questa entità si concentra, oltre che nel campo dell’intercultura, anche in quello della mediazione sociale e dell’uguaglianza delle opportunità. La ricerca, la consulenza, la formazione, il supporto alla creazione di servizi di mediazione e la gestione di programmi e servizi sperimentali sono le attività concrete, sia a livello regionale che nazionale. Nell’ambito della ricerca lavora per la definizione del ruolo del mediatore interculturale, per disegnarne la formazione di base e continua. Ha anche una propria linea editoriale. Partecipa in 9 reti nazionali e internazionali; fra queste la Euralat, creata a Perugia nel luglio del 2003 e di cui è promotrice insieme all’italiana Arci.

Insieme a Desenvolupament Comunitari anche altre grandi associazioni e fondazioni hanno una propria attività di formazione oltre a interventi concreti di sostegno, informazione, aiuto e accompagnamento alla popolazione migrante. Alcuni, in particolare, hanno come obiettivo la formazione interculturale fra il personale che già opera nei servizi: insegnanti, psicologi, medici e infermieri. Altre iniziative formative brevi riguardano specifici ambiti d’intervento: familiare, scolastico, sanitario.

Andalucía Acoge (Andalusía Accoglie) offre 28 corsi, che coprono diversi ambiti e rispondono a esigenze differenziate di formazione. Federazione di Ong, senza fini di lucro, apolitica, aconfessionale, indipendente da ingerenze politiche, religiose o amministrative, è nata nel 1991 per dare una risposta all'allora incipiente fenomeno dell'immigrazione. In questa struttura lavorano sia mediatori professionali che volontari.⁶⁰ Obiettivo del gruppo è il riconoscimento del diritto alla cittadinanza degli immigranti, favorendo l'inserimento e l'integrazione, intesa come "diritto alla diversità e non diversità dei diritti". I corsi sono flessibili e possono adattarsi alle specifiche esigenze del gruppo che li richiede e hanno una metodologia partecipativa: gli alunni sono protagonisti con le loro difficoltà al momento del lavoro con le persone immigranti. La modalità è semipresenziale, cioè integra le sessioni teoriche con la pratica e la riflessione su di essa. Il numero di ore viene svolto durante i fine settimana, il venerdì pomeriggio e il sabato mattina. In tutti i corsi troviamo una parte formativa riguardante l'intercultura, l'equità, la qualità, la partecipazione, i diritti della cittadinanza e l'attenzione alle donne; la conoscenza dei flussi migratori, l'immigrazione in Spagna, metodologie d'intervento, ambiti d'intervento, politiche dell'amministrazione centrale e il profilo del mediatore interculturale.

Il Grupo Triángulo è un gruppo che opera come spazio di riflessione condiviso da varie entità, fra cui il Programma di Migraciones della Uam, Andalucía Acoge, Sevilla Acoge, la fondazione Secretariado Gitano e Desenvolupament Comunitari. Le entità operano nelle aree territoriali dove la mediazione è più presente, Andalusia, Madrid e Catalogna. Gli obiettivi del Grupo sono quelli di approfondire la riflessione sulla pratica della mediazione e armonizzarne i concetti di base (le necessità sociali, il ruolo del mediatore e le sue funzioni, il profilo, i tipi di mediazione e la formazione).

6.3. Ambiti di intervento del mediatore

Come già detto in Spagna non esiste un titolo ufficiale di mediatore interculturale, né esistono fondi specifici per il suo lavoro. I finanziamenti dipendono da quanto viene passato dal Governo centrale alle Regioni, da quanto esse spendono per i piani regionali o trasferiscono ai Comuni.

I *finanziamenti governativi* sono previsti a livello nazionale nel "Piano Strategico di Cittadinanza e Immigrazione 2007-2010". Sono utilizzati per diversi interventi programmati, fra gli altri evitare abusi nel lavoro, riconoscere ed omologare i titoli professionali, promuovere l'integrazione in ambito educativo, avviare a risoluzione il problema della casa, promuovere l'uguaglianza delle opportunità per le donne e la loro valorizzazione, migliorare la conoscenza della società spagnola, dei suoi valori e delle sue leggi da parte delle persone che vi arrivano. I fondi finanziano anche la cooperazione spagnola in diversi paesi, dell'America Latina e non.

⁶⁰ Andalucía Acoge si compone di nove associazioni: Algeciras Acoge, Asociación pro Inmigrantes de Córdoba (Apic), Centro de Acogida de Inmigrantes (Ceain), Granada Acoge, Huelva Acoge, Jaén Acoge, Málaga Acoge, Melilla Acoge, Motril Acoge. La sede centrale ed organizzativa si trova a Siviglia; le associazioni coprono con 16 sedi fisse le grandi città dell'Andalusía e i centri con maggiore immigrazione: Melilla, Jaén, Huelva, Lepe, Granada, Málaga, Fuengirola, Torre del Mar, Antequera, Jerez, Cadice, Cordova, Motril, Algeciras, La Linea de la Concepción, Almería.

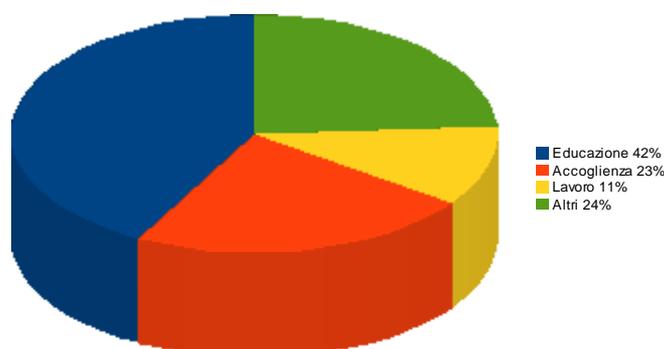
I valori assoluti dei finanziamenti nelle varie aree sono stati ricavati dal piano stesso, ove sono ripartiti nei quattro anni. Ecco di seguito gli importi relativi agli anni 2007 e 2008:

Tabella 8. Finanziamenti previsti dal Piano strategico di cittadinanza e immigrazione 2007-2010 in Spagna

Area	Fondi del 2007	Fondi del 2008
Accoglienza	107626953	113.008.716
Educazione	194089878	203.794.372
Lavoro	52542704	51.973.151
Casa	7486843	7.761.185
Sanità	16652000	17.484.600
Servizi Sociali	18673159	19.606.817
Infanzia e Gioventù	23441579	24.613.658
Uguaglianza di trattamento	8400000	8.820.000
Donne	7826506	8.217.832
Partecipazione	7126883	7.483.227
Sensibilizzazione	12643987	13.276.187
Cooperazione allo sviluppo Migrazioni e sviluppo	10703451	12.906.326
Totale spesa preventivata	476213944	489045655

L'importo complessivo del Piano è di circa 2.005 milioni di euro in quattro anni, come vediamo l'impegno dello Stato è di circa 500 milioni di euro l'anno. La gestione è affidata alla Segreteria di Stato per gli immigrati del Ministero del Lavoro e degli affari sociali che a cascata li trasferisce ad altri Ministeri e alle Regioni. Questi importi riguardano tutte le aree di intervento: la maggior parte vanno però all'educazione, all'accoglienza e al lavoro.

Figura 4. Finanziamenti previsti dal Piano strategico di cittadinanza e immigrazione 2007-2010 in Spagna per principali aree di intervento



A questi finanziamenti vanno aggiunti, derivanti dai progetti presentati, i fondi della Comunità Europea nel quadro dei Programmi stabiliti e in base ai progetti presentati. È però difficile quantificarli poiché sono ripartiti nei programmi, nelle aree di intervento e spesso coinvolgono più Paesi. Il mediatore interculturale lavora solitamente presso associazioni, Ong, fondazioni, sindacati e scuole, in relazione all'attuazione di programmi e progetti ad essi affidati dalle istituzioni locali. Ogni entità ha delle priorità nelle aree di intervento. Spesso lavorano in reti, in relazione ad obiettivi specifici, quali il diritto di voto o l'aiuto alle donne, ma anche per una presenza più capillare sul territorio.

La Ong Accem lavora con mediatori a progetti nell'ambito dell'accoglienza, della formazione e dell'inserimento sociolavorativo dei rifugiati e degli immigranti, con particolare attenzione ai minori non accompagnati, alle donne e alle minoranze etniche. Si occupa anche di formazione interculturale per professionisti, volontari e di sensibilizzazione sociale.

L'organizzazione Cear⁶¹ (Commissione spagnola di aiuto al rifugiato) impiega volontari e mediatori. Sorta inizialmente per i rifugiati, ha esteso successivamente il suo operato alla lotta contro la discriminazione e all'inserimento sociolavorativo dei migranti. A livello nazionale i suoi programmi riguardano: l'accoglienza temporanea, per la quale ha 7 centri, a Madrid, Malaga, la Canarie fra gli altri, per l'accoglienza di circa 500 persone all'anno per un tempo medio di 6 mesi ognuna; l'integrazione soprattutto di rifugiati o sollecitanti asilo politico, per il quale ha due centri a Madrid dove le persone vengono seguite nel loro itinerario di inserimento; l'accoglienza urgente, rivolto a persone che arrivano attraverso le coste, con 7 centri; l'accoglienza umanitaria, per coloro che sono arrivati via mare o provengono da altri centri, alle Canarie, a Cullera, Barcellona e Siviglia, dove possono permanere 3 mesi prorogabili per altri 3. In tutti i centri si offre assistenza giuridica e sociale, lingua spagnola e aiuto per l'inserimento lavorativo.

Asmin⁶² è un'associazione di mediatori, che promuove la mediazione interculturale come via pacifica per la risoluzione dei conflitti. Attiva corsi di formazione, lavora nelle scuole, offre consulenze nel campo dell'intercultura ad entità pubbliche ed imprese, segue l'attuazione di progetti regionali ed europei. Lavorano anche nei piccoli paesi dell'Andalusía dove ci sono molti immigranti nell'agricoltura.

Una federazione di 26 associazioni è Red Acoge⁶³ (Rete Accoglie), diffusa su tutto il territorio nazionale con 57 centri. Le associazioni che ne fanno parte operano per i singoli con informazioni agli immigranti, accoglienza, alloggio temporaneo, aiuto nella ricerca di un lavoro, formazione e intercultura, attenzione alle donne straniere e ai carcerati. Per i gruppi gli interventi riguardano la sensibilizzazione all'intercultura rivolta a giovani, insegnanti e formatori; la preparazione dei volontari principalmente nella scuola. È composta sia da volontari che da lavoratori contrattati, fra i quali i mediatori interculturali, per la cui formazione fa riferimento esplicito alla Semsì di Madrid. Per le associazioni federate coordina i vari programmi, offre assistenza tecnica e formazione del personale.

⁶¹ <http://www.cear.es/index.php?section=1><http://www.cear.es/index.php?section=1>

⁶² http://www.asmin.org/index.php?option=com_content&task=view&id=3&Itemid=1

⁶³ <http://www.redacoge.org/index.html>

Il mediatore culturale in Spagna opera in vari contesti lavorativi, ciascuno caratterizzato da specifiche peculiarità ed esigenze. Nelle pagine seguenti si descrivono, in sintesi, il ruolo e i compiti che il mediatore è chiamato a svolgere in differenti ambiti organizzativi, a contatto con utenze di vario genere.

Sociale

Vi sono presenti varie associazioni e Ong, fra cui la Croce Rossa, Accem e Cear. L'intervento dei mediatori si svolge sia come lavoro individuale che integrato in gruppo. Uno dei fattori importanti nella scelta delle persone è proprio la capacità di usare due lingue e sapersi muovere all'interno di due culture, due codici di comunicazione diversi. Il fatto poi che siano donne permette loro una maggior facilità nell'avvicinare le donne marocchine.

Sanità

Le organizzazioni che hanno al loro interno mediatori sono diverse. Tra queste citiamo, per esempio, l'Ospedale del Mare vicino a Barcellona, che con un progetto ha assunto alle proprie dipendenze 6 mediatori (2 pachistane, una cinese, una rumena, una marocchina e un gitano). Il loro lavoro ha come obiettivo quello di facilitare le relazioni fra gli immigranti e le diverse amministrazioni e superare le barriere culturali. I malintesi linguistici sono frequenti, uno dei compiti principali in questa struttura è proprio di comunicare ciò che fa l'ospedale, che richieste fanno i medici, come debba essere somministrato un trattamento e intervenire durante le visite mediche per approfondire la spiegazione della sintomatologia. Un altro importante compito è fare da intermediario fra un medico uomo ed una donna musulmana per la quale è molto difficile spiegare i propri sintomi. I mediatori intervengono prevalentemente al Pronto Soccorso, porta d'entrata del servizio sanitario, ove il 25% delle richieste proviene da immigrati e ove arrivano anche molti illegali che non possono accedere diversamente ai servizi sanitari, ma anche nelle corsie dove informano medici ed infermieri sulle caratteristiche culturali e li aiutano a spiegare ai pazienti le cure da seguire e gli interventi proposti. In ospedale i mediatori informano i nuovi cittadini sulle possibilità offerte dal sistema sanitario, in modo tale da garantire il più possibile l'accesso ai servizi in uguaglianza di condizioni con gli spagnoli. Inoltre quando le strutture sanitarie decidono interventi di sensibilizzazione verso la popolazione immigrata su temi particolarmente delicati (vaccinazione dei bambini, controllo delle nascite e prevenzione delle malattie,...) i mediatori intervengono come tramite per spiegare l'importanza delle iniziative e facilitare l'arrivo della comunicazione.

Lavoro

I principali sindacati hanno propri mediatori che offrono principalmente servizi di mediazione interculturale per immigrati e possono anche mediare in situazioni conflittive nonché realizzare materiale informativo. In questa area di intervento troviamo anche mediatori liberi professionisti, contattati dalle imprese per spiegare ai lavoratori le condizioni di lavoro. I mediatori lavorano anche con gli immigrati temporanei, per esempio le donne neocomunitarie provenienti dall'est, polacche e rumene, con cui concordano condizioni di permanenza, tempi dei pagamenti e partenza.

Sistema educativo e formativo

La mediazione interculturale nella scuola ha caratteristiche proprie rispetto a quella che si realizza in altri ambiti. Nelle scuole sono presenti ed interagiscono vari gruppi (alunni, insegnanti, genitori e personale amministrativo). Nelle scuole la mediazione è di due tipi: da una parte si realizza come interventi per la risoluzione dei conflitti, malintesi e contrapposizioni, di singoli e/o di gruppi; dall'altra si propone come costruzione di una convivenza interculturale, chiamando alla partecipazione tutte le componenti la comunità educativa. Il mediatore interviene nei momenti di tensione, ove le differenze valoriali, culturali e comportamentali entrano in conflitto, collabora anche con gli insegnanti per spiegare loro le caratteristiche delle culture d'origine, informare sulle abitudini civili e religiose degli alunni e delle loro famiglie e infine interviene direttamente nelle classi per promuovere la cultura d'origine degli alunni con i compagni autoctoni. In ambito educativo e formativo il mediatore svolge un'attività di accoglienza, informando le famiglie immigrate nella loro lingua su funzionamento della scuola, regole di orario, frequenza e comportamento degli alunni. In altri casi interviene quando sono inseriti alunni già parzialmente scolarizzati, in questi casi accade che il mediatore, in orario extrascolastico, offra supporto in madre lingua agli alunni stranieri, aperto a tutti gli alunni che ne facciano richiesta. Nelle scuole, talvolta, troviamo anche genitori o insegnanti che si specializzano in mediazione scolastica e diventano agenti di mediazione all'interno delle strutture. In alcune scuole secondarie ci sono alunni volontari (dagli 11 anni in poi), particolarmente portati, che si preparano nella mediazione e che poi agiscono internamente al proprio gruppo.

Giustizia

Il significato della parola "giudiziale" associata all'ambito di lavoro del mediatore è leggermente diverso fra l'italiano e lo spagnolo. In Italia il termine si riferisce all'attività svolta negli uffici giudiziari, come accompagnamento, traduzione ed interpretariato per gli immigrati. In Spagna invece include anche l'informazione e l'accompagnamento del futuro cittadino nella risoluzione dei problemi legislativi per ottenere il permesso di soggiorno, la residenza, il ricongiungimento familiare, la cittadinanza e ogni altro problema legale di progressivo inserimento nella società.

A livello di preparazione per l'interpretariato/traduzione troviamo le Università di Alcalá de Henares, vicino a Madrid, e di Granada che svolgono una preparazione mirata per i mediatori nei servizi sociali. Nell'ambito della giustizia operano anche avvocati che, dopo la laurea in legge (in Spagna abilitante all'esercizio della professione), si sono specializzati nei diritti degli immigrati, con un corso post-lauream presso una Università, per esempio la Uam.

Nelle aule dei tribunali troviamo situazioni molto diversificate, determinate dalla ricerca di una soluzione al problema concreto; fra gli interpreti giurati ci sono anche avvocati specializzati e volontari di un'organizzazione non governativa. In questo ambito rientrano anche le richieste di *asilo politico*. Presso gli aeroporti di Barajas a Madrid e di El Prat a Barcellona ci sono degli appositi uffici, come per esempio l'Ufficio di asilo e rifugio (Oar). Il sollecitante può superare il primo controllo dei passaporti se ha un passaporto valido e rivolgersi subito dopo a un poliziotto che lo porta nell'ufficio Oar, dove riceve l'aiuto di un avvocato e del personale della Croce Rossa. In 72 ore si attiva una prassi che gli permette o gli impedisce di entrare nel Paese. In caso di risultato positivo, una volta entrato ci sarà comunque un lungo periodo burocratico - dovrebbe essere di sei

mesi, ma talvolta si allunga fino a tre anni - al termine del quale l'ultima parola sarà quella del Ministero degli Interni. In ogni caso, per la Convenzione di Ginevra, il rifugiato riceverà tutte le garanzie. La presenza dell'avvocato è estremamente importante: il richiedente asilo conosce le leggi internazionali e i diritti umani, ma spesso non conosce le leggi spagnole. Durante la prassi di analisi della sua situazione, partecipa ad un colloquio teso a capire la traiettoria personale e a verificare i suoi dati. Qui la presenza di un mediatore/interprete lo aiuta ad avere migliori possibilità di risolvere positivamente la sua richiesta e lo prepara all'impatto culturale e linguistico che comunque riceverà. Le organizzazioni presenti sono l'Acnur, l'Agenzia dell'Onu per i rifugiati, ed Exil, associazione di volontari che offre cure medico-psico-sociali alle vittime di torture e violazione dei Diritti Umani.

Accoglienza

L'accoglienza e l'attenzione agli stranieri in situazioni vulnerabili è una competenza del Ministero del lavoro e affari Sociali, che il Ministero realizza attraverso la costruzione di centri di accoglienza temporanei. Le collaborazioni si attuano con progetti e contratti con le amministrazioni locali e con le Ong.. L'ambito dell'accoglienza è un momento presente in tutti i servizi, nella scuola, verso i rifugiati, negli ospedali, nelle amministrazioni. Nella provincia di Tarragona vi ha lavorato l'organizzazione Desenvolupament Comunitari che attualmente svolge un importante ruolo di ricerca e formazione, con seminari, partecipazione a master; e con consulenze, gestione di programmi e servizi nei campi dell'intercultura, della partecipazione e dell'uguaglianza delle opportunità.

Un'interessante esperienza riferita esclusivamente all'accoglienza è il progetto "Rete di famiglie ospitali per gli immigranti", finanziato dalla Direzione Generale di Immigrazione ed Emigrazione del Ministero del Lavoro e Affari Sociali e che si sta realizzando a Barcellona e a Lerida, in Catalogna. Il progetto si fonda sul fatto che gli immigrati sono raddoppiati nel giro di pochi anni e sul concetto che il processo di adattamento interculturale è bilaterale, coinvolge cioè non solo gli immigrati ma anche la società che li riceve, in una dimensione di dialogo interculturale. Durante le attività di accoglienza, i due gruppi di famiglie contano sull'appoggio dei mediatori interculturali in vari momenti. Alle attività partecipano circa 120 famiglie spagnole, composte in media da 4 persone. Ogni famiglia autoctona può seguire una media di 6 famiglie di immigrati all'anno, ognuna nell'arco di 2-3-mesi, durante i quali possono contare sull'aiuto dei mediatori. L'attività si concretizza attraverso il contatto diretto e personale e si concretizza nell'orientare, appoggiare e fornire informazioni utili su vari temi: accesso ai servizi sanitari e loro funzionamento, iscrizione dei figli a scuola, funzionamento del sistema scolastico, ricerca di un lavoro, ricerca di una casa oppure di un corso di spagnolo.

Amministrazione civile

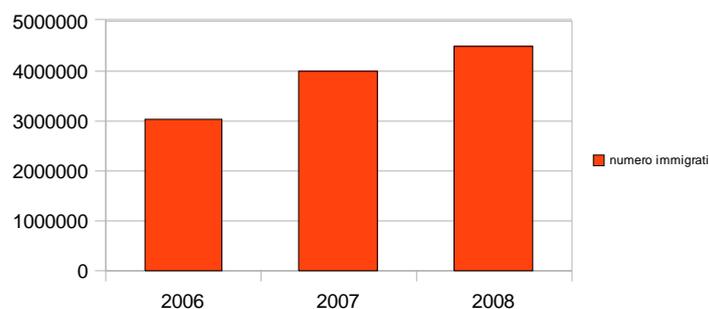
In quest'ambito la presenza del mediatore è indispensabile nei vari rapporti fra utente straniero e personale dell'amministrazione. I Servizi di attenzione all'immigrante della Regione di Valenza e i Comuni Andalusi, per esempio, hanno assunto direttamente uno o due mediatori, in relazione alle etnie maggiormente presenti sul loro territorio per arrivare ad un miglioramento dei rapporti fra immigrati e comunità locale. Da molto tempo ci sono mediatori nel Comune di Mataró in Catalogna. All'inizio il problema si è presentato in un'area di urgenza immediata, quella sanitaria, estendendosi

poi all'area educativa. Uno degli obiettivi dell'autorità locale, infatti, era che tutti i minori fossero scolarizzati; perciò si è richiesto per l'iscrizione alla scuola solo la registrazione al comune. La maggioranza degli immigrati si è registrata e i minori hanno iniziato a frequentare le classi. Questa situazione ha generato un'importante domanda di mediatori da parte delle scuole e dei professionisti che vi lavoravano. A questo punto il Comune ha emesso un bando per assumere direttamente dei mediatori interculturali, richiedendo e valutando vari aspetti: la conoscenza delle lingue (quella del paese d'origine, spagnolo e catalano, inglese o francese); la formazione scolastica, anche quella del paese d'origine; l'esperienza in mediazione, anche a livello volontario; la formazione in mediazione interculturale; la conoscenza dell'ambiente e dei servizi cittadini. I quattro mediatori selezionati, tenuto conto dei requisiti, delle etnie di provenienza in relazione alla popolazione immigrata e del genere (uomo o donna), hanno partecipato ad un corso di formazione sui servizi della città. I mediatori sono stati poi presentati alle persone che lavoravano nei vari servizi. Fin dall'inizio c'è stata una coordinatrice del gruppo dei mediatori che ha evidenziato i criteri della mediazione, cercando di unificare il modo di lavorare mediante accordi e patti. I servizi in cui sono stati coinvolti i mediatori sono diversi: servizi sanitari (ambito della salute di base e centro di attenzione alle donne e alle coppie), scuole e preparazione dei progetti. I mediatori collaborano anche con i servizi sociali di base traducendo le conversazioni fra professionisti ed utenti, aiutano la comunicazione quando ci sono differenze di codici culturali che la rendono impossibile senza che ci siano problemi meramente linguistici e indicano i servizi più adatti ai bisogni. Danno una mano, infine, anche ai differenti servizi del Comune che lo richiedono.

6.4. I dati sulla mediazione

In Spagna l'istituto statale che pubblica le statistiche ufficiali è l'INE (Istituto Nazionale di Statistica), che dipende dal Ministero di Economia e delle Finanze. Per le pubblicazioni l'INE si avvale delle statistiche regionali che affluiscono trimestralmente e che danno luogo ai bollettini trimestrali. Ogni anno con i dati dell'INE il Ministero del Lavoro e dell'Immigrazione pubblica un annuario. L'ultimo è quello del 2007, pubblicato nel 2008. Per i valori del 2008 ci siamo riferiti al bollettino del 4° trimestre 2008, con i dati di fine anno. A fine 2007 gli immigrati legali sono quasi 4 milioni, 3.979.014, con un aumento di un milione nel 2007, e rappresentano l'8,79% della popolazione.

Figura 5. Numero d'immigrati in Spagna (2006-2007-2008)



Fonte: *Anuario inmigración 2007 e extranjeros con certificado de registro al 31/12/2008 Ministerio de Trabajo e Inmigración - Elaborazione propria*

I paesi di provenienza degli stranieri con permesso di residenza sono il Marocco (circa 650.000 persone), Romania (circa 603.000), Ecuador (circa 400.000) e Colombia (circa 450.000). In queste cifre occorre tener presente che gli immigrati rumeni nel corso del 2007 sono triplicati, passando da 211.325 a 603.889 persone; il fatto è dovuto all'entrata della Romania nell'Unione europea.

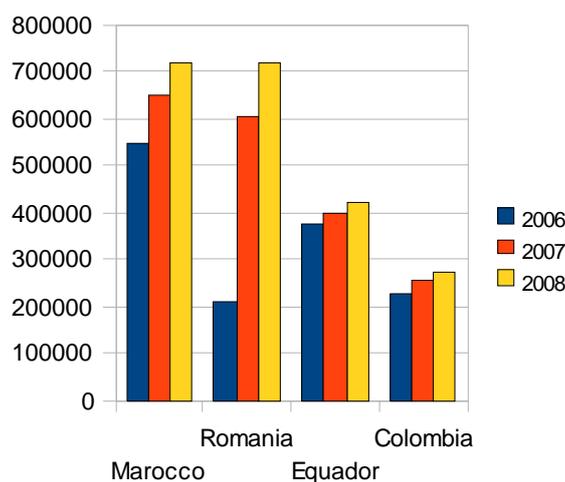
Per area di provenienza, il maggior numero di immigrati proviene dall'Europa Comunitaria (con il 38,87% del totale), Iberoamerica (30,55%) e Africa (21,15%).

I dati che il Ministero diffonde si riferiscono agli stranieri legalmente residenti in Spagna. A questi occorre aggiungere una cifra di illegali che supera sicuramente il milione di persone, forse arriva a 1,5 milioni. In questo numero sono inclusi anche quelli che sono registrati come presenti nei comuni (*empadronados*), ma che non hanno ancora il permesso di soggiorno. Le stime approssimative sono quelle fornite da ONG che si rivolgono a tutti gli immigrati, illegali compresi, e li aiutano a trovare un contratto di lavoro che permetta loro di emergere alla legalità.

La mediazione interculturale si rivolge anche ai 650.000 gitani, che come abbiamo detto sono cittadini spagnoli e pertanto non sono inclusi fra gli immigrati.

Nel 2008 gli immigrati sono aumentati, arrivando a 4.473.499, ma in misura minore rispetto all'anno precedente: circa 500 mila in più. Questa volta il paese da cui proviene il gruppo più numeroso non è più il vicino Marocco, ma la Romania, con circa 720.000 presenze, cui segue il Marocco (717.000), l'Ecuador (421.000) e la Colombia (275.000 circa). I dati si riferiscono alle persone residenti o con permesso di soggiorno.

Figura 6. Principali nazioni di provenienza degli immigrati in Spagna (anni 2006-2007-2008)

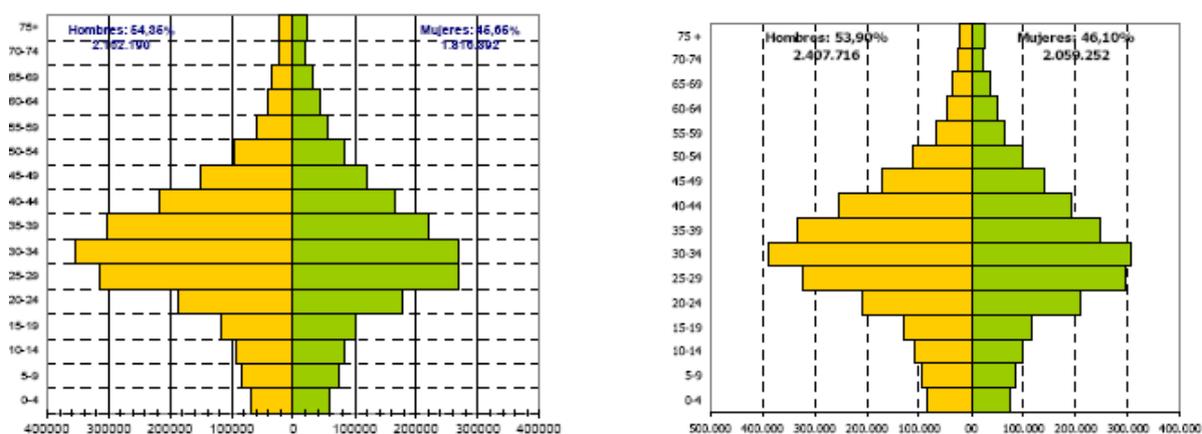


Fonte: *Anuario inmigración 2007 e extranjeros con cercertificado de registro al 31/12/2008 Ministerio de Trabajo e Inmigración - Elaborazione propria*

Nell'analisi della popolazione immigrata rispetto all'età, a fine 2007 l'83,5% degli stranieri residenti sono in età da lavoro, cioè in età compresa fra i 16 e i 64 anni; il 12,66% è minore di 16 anni e il 3,99% è maggiore di 65. Nella suddivisione in gruppi di 5 anni, l'età più frequente dei

residenti è dai 30 ai 34 anni (15,66% del totale degli immigrati), cui segue quella dai 25 ai 29 anni (14,63%) e quella dai 35 ai 39 anni(13,14%). A fine 2008, l'83,05% del totale sono in età da lavoro, mentre i minori di 16 anni sono il 13,10% e i maggiori di 65 anni sono il 3,85%. Da queste statistiche rileviamo che nel 2008 i minori di 16 anni immigrati sono 585.613, mentre nel 2007 erano 503.803.

Figura 7. Distribuzione della popolazione immigrata con permesso di soggiorno o residenza per età e sesso al 31 dicembre 2007 e al 31 dicembre 2008 in Spagna



Fonte: *Anuario inmigración 2007 e extranjeros con certificado de registro al 31/12/2008 Ministerio de Trabajo e Inmigración*

Non essendoci una qualifica professionale, è difficile calcolare il numero dei mediatori interculturali presenti in Spagna, in quanto non è possibile farne una statistica. Il numero possibile riferito da Carlos Giménez, in base alle sue conoscenze dell'ambiente e alle persone che sono state preparate attraverso i corsi post lauream è di circa 800 - 1000.

Pensiamo che il numero possa essere attendibile, seppure per difetto, poiché l'incontro fra mediatori, tenutosi a Valencia nel 2008, si è concluso con la richiesta di riconoscimento professionale da parte di più di un migliaio di loro. Il convegno, il secondo che si è tenuto nella città, era stato promosso da CeiMigra e vi hanno partecipato mediatori provenienti da più regioni spagnole, incluso da Madrid e in particolare dall'Università Autonoma.

Anche in quest'incontro è emersa la richiesta di definizione del profilo professionale e della regolazione per legge della professione, come avviene ormai in Spagna in più occasioni. Negli ultimi congressi la comunità accademica ha dibattuto il tema del profilo professionale. Nei fatti, appare evidente che vi siano attualmente livelli differenziati di preparazione, universitaria e non. È probabile che, nell'insieme dell'offerta formativa spagnola, in sede di regolamentazione si possano prevedere livelli di preparazione diversi. Una definizione del profilo e del percorso di accesso alla professione potrà facilitare una valutazione della consistenza numerica.

Capitolo 7. Differenze e analogie in tema di mediazione culturale in sei Paesi europei: i risultati di un'analisi comparata

Da un'analisi dei quadri nazionali dei Paesi europei analizzati nell'ambito della presente ricerca risulta che, pur con le enormi differenze di contesto (dovuto sia alla "anzianità" del fenomeno migratorio, sia alla tipologia di politiche che si riferiscono allo stesso, sia nella fattispecie al livello di conoscenza e attivazione del dispositivo della mediazione), per tutti è palese un enorme bisogno di mettere in campo attività di mediazione, grosso modo nei principali campi d'intervento nei quali è riconoscibile anche in Italia.

Dall'emergenza degli sbarchi (in particolare Grecia e Spagna), alla necessità di agevolare l'inserimento dei bambini di origine non autoctona nel sistema scolastico, dalla necessità che la sanità si rivolga in maniera opportunamente attrezzata a pazienti con malattie e back-ground eziologici diversificati, al funzionamento degli sportelli di pubblica amministrazione. Senza dimenticare le esigenze di carattere sociologico di integrazione sul territorio delle diverse comunità, a livello di quartiere e vicinato, dove si rischiano fenomeni di ghettizzazione, marginalizzazione, esclusione sociale, devianza e insicurezza, come nelle banlieu francesi o nei quartieri dove vivono solo i turchi in Germania oppure nei ghetti di minoranze afro-asiatiche in Regno Unito.

In tutti i casi presi in esame la mediazione è considerata strumento strategico per i processi di integrazione e ha l'obiettivo di facilitare:

- la comunicazione e la coesione sociale fra gruppi diversi (minoranze e maggioranze etniche o immigrati ed autoctoni)
- l'accesso ai servizi pubblici e ai diritti di cittadinanza di minoranze e immigrati
- la gestione (identificazione, prevenzione e risoluzione) dei conflitti che scaturiscono nelle realtà multietniche.

In tutti i Paesi presi in esame la buona riuscita di qualsiasi dispositivo di mediazione dipende in larga misura da caratteristiche afferenti a stili e approcci che garantiscono terzietà, correttezza, obiettività e riservatezza.

Come per l'Italia in ciascuno dei Paesi considerati le caratteristiche del dispositivo di mediazione, essendo in tutti i casi da considerarsi strumento di integrazione e coesione sociale, vanno correlate ai seguenti aspetti:

- concetto di identità e conseguentemente di cittadinanza storicamente determinatasi e declinata secondo le politiche in vigore a livello nazionale, che determinano diritti e doveri dei cittadini
- politiche sociali e di welfare che presuppongono la salvaguardia delle pari opportunità per i gruppi socialmente più vulnerabili (fra cui sempre si collocano le minoranze etnico-culturali e i migranti)

- ruolo delle istituzioni centrali e locali nell'organizzazione e funzionamento dei servizi pubblici
- ruolo della società civile organizzata tramite le diverse entità del privato sociale.

Incidono poi in maniera determinante i seguenti fattori specifici, collegati ai fenomeni migratori e alle caratteristiche di pluralità etnico, culturale, religioso e linguistico presenti in ciascun Paese:

- storia e anzianità del fenomeno migratorio, con particolare attenzione a quante generazioni di nati in loco abbia generato
- tipologia delle popolazioni di origine immigrata residenti in termini di: etnie e nazionalità presenti e in che dimensioni complessive; lingue parlate correlate alla lingua nazionale del paese di accoglienza (è chiaro che là dove si parla inglese, francese e spagnolo, lingue veicolari diffusissime anche fra la popolazione immigrata o come lingue nazionali o come lingue "coloniali", l'elemento di interpretariato avrà un peso differente dalle realtà come Grecia Italia e Germania)
- proporzione fra popolazione immigrata e popolazione autoctona
- proporzione fra popolazione originaria, naturalizzata e migrante di recente insediamento
- tipologia dei progetti migratori prevalenti (migrazione economica o per protezione e richiesta di asilo, di transito o di insediamento a lungo termine) e del grado di vulnerabilità correlato ad essi (in caso di minori non accompagnati, donne trafficate, vittime di tortura)
- tipologia dei conflitti nel confronto fra le diversità e la tipologia di approcci tesi alla loro ricomposizione sociale (approcci più ispirati a forme di assimilazionismo, alla separatezza socio-culturale in nome della valorizzazione delle differenze, o al dialogo interculturale come sintesi fra rispetto delle differenze e universalismo dei diritti)
- leggi, regolamenti e piani attuativi specifici che riguardano sia il governo del fenomeno (dalla concessione dei permessi di permanenza, alla concessione di forme varie di cittadinanza e naturalizzazione), sia i processi di inserimento e integrazione sociale, economica e culturale nel paese di accoglienza.

I fattori appena elencati contribuiscono a determinare le caratteristiche e le peculiarità delle politiche di mediazione adottate in ciascuno dei Paesi oggetto d'indagine. Più in dettaglio, a questo punto, rispetto a quali aspetti della mediazione esistono differenze sostanziali tra i vari Paesi? E ancora: esistono invece similitudini e approcci comuni nel declinare in concreto gli strumenti di policy finalizzati a dare attuazione ai dispositivi per la mediazione? Di seguito, in modo sintetico e sinottico, si prendono in esame cinque aspetti legati alle politiche di mediazione e, per ciascuno, sono sottolineate con approccio comparativo le differenze e le analogie che caratterizzano le diverse realtà geografiche analizzate nell'ambito dell'attività di ricerca. Gli aspetti presi in esame sono:

- concezione del dispositivo
- formazione
- reclutamento
- risorse e stanziamenti
- livello di normazione.

Concezione del dispositivo

La mediazione è un'attività complessa, che può essere messa al servizio degli immigrati in vario modo. In alcuni Paesi (Spagna, Francia⁶⁴, Italia, Germania) l'attività è realizzata direttamente da persone fisiche, da individui che operano in prima linea a stretto contatto con le questioni legate al fenomeno dell'immigrazione, fornendo specifica consulenza in differenti contesti e situazioni, per conto di vari committenti e utenze (pubbliche e/o private). In altre realtà geografiche (per esempio Regno Unito) il dispositivo è invece strettamente incardinato e connaturato all'azione di strutture appositamente preposte a tale funzione. Detto in altro modo nel primo caso la mediazione coincide con l'azione di una figura terza inserita tra due polarità (comunità autoctona e comunità immigrata o di origine immigrata; istituzioni da un lato e immigrati dall'altro) che si trovano in una situazione di incomprensione e conflitto. Nel secondo caso invece la mediazione è realizzata da figure organiche a strutture operanti sul territorio, per esempio maestri, medici, personale paramedico e funzionari di pubblica sicurezza che possono svolgere il ruolo usuale previsto da tali servizi, ma con una sensibilità particolare nel facilitare forme di dialogo interculturale e favorire quindi l'accesso ai servizi ai cittadini di origine straniera o appartenenti a minoranze etniche e culturali. Un'altra caratteristica su cui riflettere è quella della cittadinanza: il mediatore può essere di origine straniera/immigrata (come in Italia, Francia e Spagna) oppure può essere un autoctono (Regno Unito, Germania e ancora Spagna). Differenze ed analogie possono essere sottolineate anche rispetto al ruolo che il mediatore è chiamato a svolgere nei differenti contesti territoriali: da un lato interprete, soprattutto in Paesi di immigrazione più recente (per esempio Italia, Grecia e Spagna) ma anche più consolidata (Francia, Germania), dall'altro mediatore sociale puro, in prevalenza in quelle realtà socio-culturali con immigrazione e percorsi di integrazione di lunga data (Regno Unito, Germania e Francia).

Tabella 9. Concezione del dispositivo mediazione. Analisi comparata

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
individui	•	•		•	•	
strutture			•			
figura terza	•	•		•	•	
figura organica a strutture			•	•		
figura professionale	•	•			•	
figura volontaria			•	•		•
origine straniera/immigrata	•	•		•	•	
autoctona			•	•	•	
interprete	•	•		•	•	•
mediatore sociale		•	•	•		

Fonte: *Elaborazione Isfol.*

⁶⁴ La Francia, in tema di mediazione culturale, può vantare senza dubbio il dispositivo più "anziano", con una significativa storia alle spalle. L'adult relais (significativo il termine che evoca azioni di avvicinamento, di collegamento e di facilitazione del contatto tra due identità che si trovano tra loro distanti) corrisponde ad un profilo istituzionalizzato a livello di Stato centrale già dalla fine degli anni '90 e incorporato in piani di attuazione a partire dal 2000.

Formazione

Come già detto a più riprese nei paragrafi precedenti la complessa attività di mediazione culturale richiede il possesso di conoscenze, competenze e abilità specifiche che entrano in gioco in misura diversa in differenti contesti, orientando l'azione dell'operatore in modo efficace verso il conseguimento dell'obiettivo principale, l'integrazione di persone provenienti da altre zone geografiche. È indubbio che un compito di questo genere richiede una preparazione di base di qualità, dunque una formazione di buon livello, anche di stampo interdisciplinare, nonché un aggiornamento costante nel tempo. Sul versante formativo, tuttavia, non esiste al momento un percorso di addestramento obbligatorio e univoco, comune a tutti i Paesi indagati da questa ricerca. Segno che, a livello transnazionale, il dibattito e l'analisi comparativa sulla figura del mediatore culturale sono ancora a livello embrionale. In Francia, come già detto nei paragrafi precedenti, la maggiore istituzionalizzazione del profilo si conferma anche attraverso collaudati percorsi formativi (Technicien médiation service, titolo a livello di baccalaureato, diploma di scuola superiore in Italia). La riflessione sulla questione formazione è, al momento, piuttosto varia. Sono almeno due, di fatto, le opzioni formative per lo più praticate nei differenti contesti nazionali: da un lato c'è il binario della formazione professionale, dall'altro quello universitario (opzioni entrambe diffuse, per esempio, in Italia e Spagna). In alcune circostanze (Italia, Francia e Spagna) il percorso formativo è normato, a livello centrale e/o territoriale, mentre in altri casi (Francia, Regno Unito e Spagna) esistono forme di accreditamento e validazione di pregresse esperienze lavorative e/o formative.

Tabella 10. Percorsi formativi per il mediatore. Analisi comparata

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
percorso obbligatorio						
formazione universitaria	•				•	
formazione professionale	•				•	
percorso normato	•	•			•	
forme di accreditamento e validazione di formazione e lavoro		•	•		•	

Fonte: *Elaborazione Isfol.*

Reclutamento

L'immigrazione e i relativi percorsi di integrazione rappresentano, come sottolineato nei paragrafi di approfondimento sulla situazione dei sei Paesi considerati, una delle principali sfide da affrontare con successo per garantire gli equilibri necessari al corretto funzionamento della società civile. Non in tutti i Paesi oggetto di analisi, tuttavia, questa dichiarazione di principio si traduce automaticamente in pianificazione e attuazione di strumenti di policy. La programmazione di politiche di integrazione che tengono nel giusto conto la necessità di dare concretezza all'attività di mediazione culturale non è infatti così comune. In questa direzione, infatti, vanno soprattutto i Paesi con immigrazione di più lunga data, come Francia e Regno Unito, ma anche la Spagna. La conferma della bontà di intenzione di questo indirizzo programmatico, del resto, arriva anche dall'analisi di un altro aspetto: in questi tre Paesi i mediatori sono assunti direttamente dalle pubbliche istituzioni. In generale, invece, va ricordato come la maggior parte delle opportunità lavorative per i mediatori nascono in tutti e sei i Paesi analizzati nell'ambito delle strutture del cosiddetto privato sociale, disponibili ad assoldare professionisti della mediazione o sulla base di un'iniziativa autonoma (come accade in Germania e Regno Unito) oppure in seguito ad appalti e ad affidamenti da parte delle istituzioni (come avviene in Francia, Italia e Spagna).

Tabella 11. Meccanismi di reclutamento per il mediatore. Analisi comparata

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
ingaggiati tramite quadri di riferimento pianificati nelle politiche per l'integrazione		•	•		•	
assunti dalle pubbliche istituzioni		•	•		•	
ingaggiati dal privato sociale	•	•	•	•	•	•
dal privato sociale per iniziativa autonoma			•	•		
dal privato sociale per appalti e affidamenti delle istituzioni	•	•			•	

Fonte: *Elaborazione Isfol.*

Risorse e stanziamenti

Le politiche di mediazione culturale, come è naturale, prendono vita alla luce delle risorse economiche disponibili a livello nazionale. Anche su questo aspetto le situazioni sono variegate, a macchia di leopardo. Una prima grande distinzione va fatta in merito al contesto in cui maturano le scelte di prevedere specifici stanziamenti. Nella maggior parte dei casi (Francia, Italia, Spagna e Germania) le risorse economiche per supportare la nascita e lo sviluppo di attività di mediazione culturale sono stanziare nell'ambito di un quadro generale di politiche sociali specificamente dirette agli immigrati o alle minoranze etniche. In altre situazioni, meno frequenti (è il caso del solo Regno Unito), gli stanziamenti sono invece programmati nell'ambito di più generali politiche sociali rivolte ad ogni tipo di disagio. Peculiare è la realtà francese dove, nell'ambito di politiche sociali specificamente dirette agli immigrati, sono previste delle risorse ad hoc pensate su misura per il finanziamento di attività di mediazione sociale (80 milioni di euro per il 2009, per circa 6900 persone di età superiore ai 30 anni, di origine prevalentemente immigrata che percepiscono uno stipendio mensile di circa 1200 euro, rimborsato all'80% dallo Stato e gestito operativamente dalle organizzazioni del privato sociale). Sempre in Francia, ma anche in Germania, i fondi utilizzati per la mediazione culturale fanno riferimento al bilancio nazionale mentre in altri Stati (per esempio Italia e Spagna) i soldi finalizzati al sostegno delle attività di mediazione sono per lo più di provenienza esterna (programmi dell'Unione Europea o altre iniziative internazionali). In quattro dei sei Paesi analizzati dalla ricerca (Italia, Francia, Germania e Grecia) gli stanziamenti sono soltanto di natura pubblica, mentre in altre due realtà (Regno Unito e Spagna) entrano in gioco anche gli sponsor privati.

Tabella 12. Politiche di finanziamento della mediazione culturale. Analisi comparata

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
politiche sociali per il disagio in genere			•			
politiche sociali per immigrati e/o minoranze etniche	•	•		•	•	
stanziamenti ad hoc		•				
fondi nazionali		•		•		
finanziamenti esterni (ue e altri internazionali)	•			•	•	
finanziamenti solo pubblici	•	•		•		•
sponsor privati			•		•	

Fonte: *Elaborazione Isfol.*

Livello di normazione

La questione relativa alla presenza o meno di leggi che disciplinano il dispositivo della mediazione culturale e la figura professionale del mediatore è stata in parte già affrontata nelle pagine precedenti a proposito dell'aspetto concernente la formazione. In linea di massima, come già detto, i Paesi in cui il sistema di normazione, a livello centrale e/o territoriale, è più forte sono senza dubbio Italia, Francia e Spagna, tanto per le questioni generali relative alla definizione di uno standard professionale per la figura del mediatore culturale che per quelle più specifiche attinenti il versante formativo. In Francia e Spagna, in particolare, è ben definito con proprie regole anche il sistema di validazione delle competenze (riconoscimento di crediti formativi e lavorativi, sistemi di validazione, livelli di validazione, corsi integrativi per up-grading). In altri Paesi (Regno Unito, Germania e Grecia) dove il livello di normazione è senz'altro meno cogente quella del mediatore è invece una figura volontaria, spesso coincidente con il funzionario pubblico operante nell'ambito di servizi e strutture di istituzioni centrali e/o locali e coinvolto in programmi e azioni miranti all'integrazione di fasce di popolazione immigrata.

Tabella 13. Livelli di normazione della mediazione culturale. Analisi comparata

	Italia	Francia	Regno Unito	Germania	Spagna	Grecia
sistema di normazione	•	•			•	
sistema di validazione		•			•	
figura professionale	•	•			•	
figura volontaria			•	•		•

Fonte: *Elaborazione Isfol.*

Conoscenze, skills e stili di lavoro del mediatore culturale

Differenze e analogie in tema di mediazione culturale nei sei Paesi considerati sono rinvenibili anche relativamente alle conoscenze, agli skills e agli stili di lavoro che il mediatore culturale utilizza nello svolgimento concreto delle sue attività.

La ricerca, in particolare, ha cercato di indagare il ruolo e la dimensione professionale del mediatore culturale servendosi, per ciascuna delle categorie appena citate (conoscenze, skills e stili di lavoro), di alcune delle variabili utilizzate nell'ambito dell'Indagine campionaria sulle professioni⁶⁵ realizzata in Italia da Isfol e Istat con l'obiettivo di fornire una rappresentazione

⁶⁵ Le rilevazioni sono state effettuate presso un campione di circa 15.000 lavoratori nell'esercizio della loro professione. Nell'ambito dell'Indagine campionaria conoscenze, skills e stili di lavoro sono definite nei seguenti modi. Conoscenze: insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione; si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza. Skills: insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione; si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono

media della struttura delle professioni in Italia. Le unità statistiche dell'Indagine campionaria coincidono con circa 800 Unità professionali (UP)⁶⁶ che rappresentano un maggior livello di dettaglio (V digit)⁶⁷ della Classificazione nazionale delle professioni del 2001 nonché l'architrave di raccordo per navigare tra informazioni qualitative e quantitative nell'ambito del "Sistema nazionale di osservazione permanente dei fabbisogni professionali e formativi"⁶⁸, voluto dal Ministero del Lavoro nel quadro della programmazione FSE 2000-2006 e realizzato dall'Isfol - Area "Analisi dei fabbisogni e dell'evoluzione tecnologica ed organizzativa". Nell'ambito del citato Sistema nazionale sui fabbisogni ogni UP, alla luce dei risultati dell'indagine campionaria, è descritta mediante circa 250 caratteristiche (raggruppabili in conoscenze, skills, attitudini, attività generalizzate, condizioni di lavoro, stili di lavoro, personalità) misurate rispetto ai livelli di importanza e di complessità richiesti per l'esercizio della professione.

Le variabili utilizzate dall'Indagine campionaria per descrivere le professioni sono valse, allo stesso modo, per tutte le circa 800 UP che per ora solo in rarissimi casi (a livello di UP e di voci professionali che popolano le UP) comprendono le cosiddette professioni sociali⁶⁹. La figura del mediatore culturale, al momento, non è infatti prevista nell'ambito della NUP, ma potrebbe esserlo a breve alla luce delle prime indicazioni emerse in seno al gruppo di lavoro Isfol-Istat che sta lavorando all'aggiornamento delle voci professionali presenti nella attuale NUP.

Nell'ambito della presente ricerca la comparazione in merito all'utilizzo di alcune conoscenze, skills e stili di lavoro è stata fatta con riferimento alle seguenti tipologie di attività svolte dal mediatore: consulenza per l'accesso ai servizi, ricerca, prevenzione, interpretariato e traduzione,

di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite. Stili di lavoro: approcci e atteggiamenti individuali che possono incidere positivamente nello svolgimento del lavoro.

⁶⁶ Le UP vanno intese come insieme di professioni omogenee (per conoscenze, competenze, abilità ed attività lavorative svolte) e definite a partire dalla vigente Classificazione delle professioni (CP 2001) nonché utilizzando i repertori delle figure professionali scaturiti dalle indagini nazionali sui fabbisogni realizzate dagli Enti Bilaterali, organismi paritetici costituiti dalla Parti Sociali.

⁶⁷ La Nomenclatura e classificazione delle Unità Professionali (NUP) riprende l'organizzazione della Classificazione statistica nazionale sviluppandola in un maggior livello di dettaglio e fornendo indicazioni sulla natura e sulla composizione degli aggregati professionali a tutti i livelli della classificazione (Grande Gruppo - 1° digit; Gruppo - 2° digit; Classe - 3° digit; Categoria - 4° digit; Unità professionale 5° digit). Cfr. ISFOL-ISTAT, *Nomenclatura e Classificazione delle Unità Professionali*. Collana Temi&Strumenti-Studi e ricerche, n.36, Isfol, Roma, 2007. La NUP è pubblicata in versione navigabile sul sito <http://www.istat.it/strumenti/definizioni/professionioni/nup/>

⁶⁸ Consultabile on line digitando <http://fabbisogni.isfol.it>. Il "Sistema nazionale di osservazione permanente dei fabbisogni professionali e formativi" fornisce informazioni sui fabbisogni (raggruppati per professioni e per settori di attività economica) abbinabili alle prospettive di occupazione in un orizzonte sia di breve che di medio termine. Il Sistema costituisce uno strumento di supporto alle decisioni politiche per la programmazione e per la progettazione degli interventi tesi a incrementare le possibilità di occupazione delle persone che entrano nel mercato del lavoro e di favorirne la permanenza per chi è già occupato. I processi di scelta primariamente supportati dal sistema sono quelli relativi alla programmazione dell'offerta di formazione e di istruzione, alla progettazione dell'offerta formativa e di istruzione e all'orientamento alla scelta del percorso di istruzione/formazione e della professione.

⁶⁹ In merito alla più generale difficoltà, nel nostro Paese, di ricondurre le professioni sociali alla classificazione delle professioni cfr. il contributo "I servizi sociali in Italia: nuovi scenari e dimensione occupazionale" realizzato nell'ambito delle attività di ricerca previste dalla "Ricognizione sui servizi sociali in quattro territori regionali" finanziata dal Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali - Direzione Generale Volontariato, Associazionismo e Formazioni sociali nell'ambito della programmazione del Fondo Sociale Europeo 2000-2006 - Pon Obiettivo 3 - Azioni di sistema, Asse B, Misura B1, Piano straordinario Isfol 2005-2007.

accompagnamento, promozione della cultura di origine, formazione, segretariato sociale, informazione, orientamento⁷⁰.

La lettura delle tabelle sottostanti offre ai policy maker che a vario titolo, a livello nazionale e locale, si occupano di politiche formative e/o del lavoro alcune interessanti indicazioni in merito alle attività tipiche del mediatore culturale nonché alle conoscenze, agli skills e agli stili di lavoro ritenuti più importanti per svolgere i compiti sottesi alle attività stesse. Le interviste realizzate nella fase di campo e i dati raccolti mediante il lavoro desk offrono, in chiave comparata, informazioni che possono tornare utili anche ai fini di una eventuale riflessione sulla definizione di standard professionali e/o formativi riguardanti la figura del mediatore culturale.

Le tabelle possono essere analizzate optando per una lettura che parte, per esempio, dalle conoscenze (ma lo stesso discorso vale chiaramente per gli skills e per gli stili di lavoro) oppure preferendo un approfondimento che invece può prendere le mosse dalle attività svolte. In entrambi i sensi gli spunti sono numerosi. Ci limitiamo, a titolo esemplificativo, a sottolineare nell'ambito di questo contributo gli aspetti che ci sembrano più condivisi da parte dei sei Paesi analizzati dalla ricerca, lasciando chiaramente alla libertà del lettore la possibilità di intravedere ulteriori elementi di interesse e di fornire altre interpretazioni a supporto delle politiche di programmazione in ambito formativo e/o lavorativo. L'opzione di lettura scelta è quella che parte dalle conoscenze⁷¹,

⁷⁰ Di queste attività, del resto, si è già parlato nell'ambito dei capitoli dedicati all'analisi dei casi studio nazionali in relazione alle principali macro aree di intervento del mediatore (sociale, sanità, lavoro, sistema educativo e formativo, giustizia, accoglienza e amministrazione).

⁷¹ L'elenco delle conoscenze (e delle relative definizioni) indagate nell'ambito dell'indagine è il seguente:
Psicologia. Conoscenza del comportamento e delle prestazioni umane, delle differenze individuali nelle attitudini, nella personalità e negli interessi, dei meccanismi di apprendimento e di motivazione, dei metodi della ricerca e della valutazione e del trattamento dei disordini; Sociologia e antropologia. Conoscenza del comportamento e delle dinamiche di gruppo, delle influenze e tendenze sociali, delle migrazioni umane, dell'etnicità, delle culture e della loro storia e origine; Servizi ai clienti e alle persone. Conoscenza dei principi e delle procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, valutarne i bisogni e la soddisfazione e definire standard di qualità; Legislazione e istituzioni. Conoscenza delle leggi, delle procedure legali, dei regolamenti, delle sentenze esecutive, del ruolo delle istituzioni e delle procedure politiche di una democrazia; Lingua madre. Conoscenza della struttura e dei contenuti della lingua madre oppure del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica; Lavoro d'ufficio - Conoscenza delle procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio; Impresa e gestione di impresa - Conoscenza dei principi e dei metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando, ai metodi di produzione e al coordinamento delle persone e delle risorse; Terapia e consulenza psicologica - Conoscenza dei principi, dei metodi e delle procedure per la diagnosi, il trattamento e la riabilitazione delle disfunzioni mentali e fisiche e per la consulenza e la guida nelle carriere; Istruzione e formazione - Conoscenza dei principi e dei metodi per la progettazione formativa e curricolare, per l'insegnamento e l'addestramento collettivo ed individuale, per la misurazione degli effetti della formazione; Lingua straniera - Conoscenza della struttura e dei contenuti di una lingua straniera oppure del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica.

dagli skills⁷² e dagli stili di lavoro⁷³, ricordando che accanto alle variabili comuni (dieci) scelte per ciascuna delle categorie citate esistono alcune peculiarità⁷⁴ emerse in alcune realtà geografiche durante la fase della rilevazione e comunque riportate in tabella.

Conoscenze. I Paesi indagati, in linea generale, concordano nel sottolineare come la conoscenza “Legislazione e istituzioni” sia fondamentale per lo svolgimento dei compiti connessi a tutte le attività considerate. Il giudizio è unanime in alcuni casi specifici. Tutti i Paesi evidenziano come la conoscenza “Legislazione e istituzioni” sia fondamentale nell’ambito delle attività “Consulenza per l’accesso ai servizi”, “Accompagnamento” e “Informazione”. Cinque su sei, invece, ribadiscono lo stesso concetto per quanto riguarda le attività di “Prevenzione”, “Interpretariato e traduzione”, “Segretariato sociale” e “Orientamento”. Anche altre conoscenze, pur se con una visione meno comune da parte dei sei Paesi, sono ritenute importanti per lo svolgimento di tutte le attività. Si tratta, in particolare, di “Psicologia”, “Servizi ai clienti e alle persone”, “Lingua madre” e “Lingua straniera”. Di indubbia utilità, in quasi tutti i casi, è anche “Sociologia e antropologia”.

⁷² L’elenco degli skills (e delle relative definizioni) indagati nell’ambito dell’indagine è il seguente:

Comprendere gli altri. Essere consapevole delle reazioni degli altri e comprendere perché reagiscano in determinati modi; Ascoltare attentamente Fare piena attenzione a quello che altri stanno dicendo, soffermandosi per capirne i punti essenziali, ponendo domande al momento opportuno ed evitando interruzioni inappropriate; Parlare Parlare ad altri per comunicare informazioni in modo efficace; Scrivere Comunicare efficacemente per iscritto ed in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari; Risolvere problemi complessi Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni necessarie per valutare possibili opzioni ed impostare soluzioni; Adattabilità - Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.; Negoziare - Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.; Senso critico - Usare la logica e il ragionamento per individuare i punti di forza e di debolezza di soluzioni, conclusioni o approcci alternativi ai problemi.; Orientamento al servizio - Disponibilità ad individuare attentamente i modi per soddisfare le esigenze di altre persone; Comprendere testi scritti - Comprendere frasi e paragrafi scritti in documenti relativi al lavoro.

⁷³ L’elenco degli stili di lavoro (e delle relative definizioni) indagati nell’ambito dell’indagine è il seguente:

Attenzione agli altri - Il lavoro richiede di essere sensibile ai bisogni e ai sentimenti degli altri e di essere comprensivo e utile agli altri sul lavoro; Integrità - Il lavoro richiede di essere onesto e di avere una morale; Autocontrollo - Il lavoro richiede di mantenere compostezza, di controllare le emozioni, la collera e di evitare comportamenti aggressivi anche in situazioni di difficoltà; Affidabilità - Il lavoro richiede di essere fidato, responsabile e affidabile e di compiere i propri doveri; Cooperazione - Il lavoro richiede di essere disponibile verso gli altri sul lavoro e di mostrare spirito cooperativo; Tolleranza allo stress - Il lavoro richiede di accettare critiche al proprio lavoro e di gestire con calma e fattivamente situazioni di stress elevato; Lavoro di gruppo - Il lavoro richiede di preferire di lavorare con altri piuttosto che da solo e di sentirsi personalmente parte di un gruppo sul lavoro; Analisi - Il lavoro richiede di analizzare informazioni per risolvere i problemi di lavoro; Adattabilità e flessibilità - Il lavoro richiede di adattarsi a cambiamenti in positivo o in negativo; Iniziativa - Il lavoro richiede la disponibilità ad assumersi responsabilità e sfide.

⁷⁴ Per quanto riguarda la categoria Conoscenze si tratta delle conoscenze “Caratteristiche dei flussi migratori”, “Comunicazione interculturale”, “Territorio e comunità”. Per quanto riguarda la categoria Skills si tratta degli skills “Lavoro di comunità” e “Lavoro di rete”. Per quanto riguarda la categoria Stili di lavoro si tratta dello stile di lavoro “Terzietà e rispetto del segreto professionale”.

Tabella 14. Attività svolte e principali conoscenze/1 – Analisi comparata casi studio Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna

	Consulenza per l'accesso ai servizi	Ricerca	Prevenzione	Interpretariato e traduzione	Accompagnamento	Promozione della cultura di origine
Psicologia	IT	IT	IT - GER - RU - SP - FR	IT - SP	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP
Sociologia e antropologia	SP	IT - SP	IT - GER - SP - FR	IT - SP	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP - FR
Servizi ai clienti e alle persone	IT - RU - SP - FR	IT - SP	IT - SP	SP - FR	IT - RU - SP - FR	SP
Legislazione e istituzioni	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - GER - SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR	IT - GER - SP - GR - FR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - GER - GR
Lingua madre	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP	IT - GER - SP	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP - FR
Lavoro d'ufficio	IT - RU - SP	SP		SP	RU	
Impresa e gestione di impresa						
Terapia e consulenza psicologica			IT		IT	
Istruzione e formazione	SP	SP		SP		IT - SP
Lingua straniera	IT - GER - SP - GR	SP - GR	IT - GER - SP - GR	IT - GER - SP - GR - FR	IT - GER - SP - GR	IT - GER - GR
Caratteristiche dei flussi migratori	IT	IT	IT	IT	IT	IT
Comunicazione interculturale esperienze personali di migrazione	GER	GER	GER		GER	GER
Territorio / comunità	GR	GR	GR	GR	GR	GR

Fonte: *Elaborazione Isfol*

Tabella 15. Attività svolte e principali conoscenze/2 – Analisi comparata casi studio Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna

	Formazione	Segretariato sociale	Informazione	Orientamento	Gestione dei conflitti
Psicologia	IT - GER - SP	GER - SP	IT	IT - GER - SP - FR	IT
Sociologia e antropologia	IT - GER - SP - FR	GER - SP		IT - GER - SP - FR	IT
Servizi ai clienti e alle persone	IT - GER - SP	IT - GER - SP	IT - RU - SP - FR	IT - GER - RU - SP	IT
Legislazione e istituzioni	IT - GER - SP - GR	IT - GER - SP - GR - FR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - GER - RU - SP - GR	IT
Lingua madre	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP - FR	IT - GER - RU - SP - FR	IT
Lavoro d'ufficio		IT - GER - SP - FR	IT - RU	IT - RU	
Impresa e gestione di impresa					
Terapia e consulenza psicologica			IT	IT	IT
Istruzione e formazione	IT - GER	SP	SP - FR	IT - GER - SP - FR	
Lingua straniera	IT - GER - GR	IT - GER - SP - GR	IT - GER - SP - GR	IT - GER - SP - GR	IT
Caratteristiche dei flussi migratori	IT	IT	IT	IT	IT
Comunicazione interculturale esperienze personali di migrazione					
Territorio / comunità	GR	GR	GR	GR	GR

Fonte: *Elaborazione Isfol*

Skills. Tutti gli skills considerati nell'ambito dell'indagine sono di qualche interesse per lo svolgimento delle varie attività. Su un paio, in particolare, si concentra l'interesse: "Ascoltare attivamente" e "Comprendere gli altri". Tutti i Paesi evidenziano come lo skill "Ascoltare attivamente" sia fondamentale nell'ambito delle attività "Consulenza per l'accesso ai servizi", "Prevenzione", "Accompagnamento", "Informazione" e "Orientamento" mentre "Comprendere gli altri" sia imprescindibile per quanto concerne le attività "Prevenzione", "Informazione" e "Orientamento". Un giudizio compatto da parte di Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna riguarda anche la capacità di "Risolvere problemi complessi" (nell'ambito dell'attività "Prevenzione") e lo skill "Adattabilità" (in particolare per l'attività di "Accompagnamento").

Tabella 16. Attività svolte e principali skills/1 – Analisi comparata casi studio Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna

	Consulenza per l'accesso ai servizi	Ricerca	Prevenzione	Interpretariato e traduzione	Accompagnamento	Promozione della cultura di origine
Comprendere gli altri	IT - GER - RU - SP - GR	IT - GR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - SP - GR	IT - RU - SP - GR - FR	IT - GER - GR
Ascoltare attivamente	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - SP - GR
Parlare	IT - GER - RU - SP - FR	IT - SP	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP - FR	IT - RU - SP - FR	IT - SP - FR
Scrivere	IT - RU - SP - FR	IT - SP	SP - FR	IT - SP - FR	IT - SP - FR	SP
Risolvere problemi complessi	IT - GER - SP - GR - FR	SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	GR	IT - GR - FR	GER - GR - FR
Adattabilità	GER - RU - SP - GR	SP - GR	GER - SP - GR - FR	IT - GR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - SP - GR
Negoziare	GER - SP - GR	GR	IT - RU - SP - GR	GR	IT - GR - FR	IT - GER - SP - GR - FR
Senso critico	IT - SP - GR	IT - SP - GR	GER - RU - SP - GR	IT - SP - GR	IT - GR - FR	IT - SP - GR
Orientamento al Servizio	IT - RU - SP - FR	IT	IT		IT - GER - SP - FR	
Comprendere testi scritti	IT - GER - RU - SP - FR	IT - SP	IT - GER - RU - SP	IT - GER - SP	IT - RU - SP	SP
Lavoro di comunità	GR	GR	GR	GR	GR	GR
Lavoro di rete	GR	GR	GR	GR	GR	GR

Fonte: *Elaborazione Isfol*

Tabella 17. Attività svolte e principali skills/2 – Analisi comparata casi studio Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna

	Formazione	Segretariato sociale	Informazione	Orientamento	Gestione dei conflitti
Comprendere gli altri	IT – GER – GR	IT – GER – SP – GR	IT – GER – RU – SP – GR – FR	IT – GER – RU – SP – GR – FR	IT
Ascoltare attentamente	IT – GER – SP – GR	IT – GER – SP – GR	IT – GER – RU – SP – GR – FR	IT – GER – RU – SP – GR – FR	IT
Parlare	IT – GER – SP – FR	IT – GER – SP – FR	IT – GER – RU – SP – FR	IT – GER – RU – SP – FR	IT
Scrivere	SP	GER – SP – FR	IT – RU – SP – FR	IT – RU – SP	IT
Risolvere problemi complessi	GR	IT – GER – GR	IT – GR	IT – RU – GR	IT
Adattabilità	IT – SP – GR	SP – GR	GR	SP – GR – FR	IT
Negoziare	GER – SP – GR	GER – GR – FR	GR	IT – RU – SP – GR	IT
Senso critico	SP – GR	SP – GR	GR	GR	
Orientamento al Servizio	IT – GER – SP – FR	IT – GER – SP – FR	IT – GER – RU – SP – FR	IT – GER – RU – SP	IT
Comprendere testi scritti	IT – GER – SP	IT – GER – SP	IT – GER – RU – SP	IT – GER – RU – SP	IT
Lavoro di comunità	GR	GR	GR	GR	GR
Lavoro di rete	GR	GR	GR	GR	GR

Fonte: *Elaborazione Isfol*

Stili di lavoro. Anche tutti gli stili di lavoro, in modo analogo alla considerazione generale fatta per gli skills, sono di indubbia utilità per lo svolgimento delle attività del mediatore culturale. Un cenno particolare, tuttavia, lo meritano tre stili di lavoro: “Cooperazione”, “Attenzione agli altri” e “Iniziativa”. Il primo è ritenuto importante da tutti e sei i Paesi indagati per svolgere le attività di “Consulenza per l’accesso ai servizi”, “Prevenzione” e “Accompagnamento”. Sul secondo c’è un sentire comune per quanto riguarda le attività “Consulenza per l’accesso ai servizi” e “Accompagnamento”. Sul terzo, infine, c’è un giudizio unanime relativamente all’attività di “Accompagnamento”. Da sottolineare anche l’importanza che rivestono gli stili di lavoro “Affidabilità” e “Lavoro di gruppo”: cinque Paesi dicono che sono fondamentali per la realizzazione di quattro tra le attività di competenza del mediatore culturale.

Tabella 18. Attività svolte e principali stili di lavoro/1 – Analisi comparata casi studio Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna

	Consulenza per l'accesso ai servizi	Ricerca	Prevenzione	Interpretariato e traduzione	Accompagnamento	Promozione della cultura di origine
Attenzione agli altri	IT - GER RU - SP - GR - FR	SP - GR	IT - RU - SP - GR - FR	SP - GR - FR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - SP - GR - FR
Integrità	IT - GER - RU - SP	GER	IT - GER - RU - SP	GER - SP - FR	IT - GER - RU - SP - FR	IT - SP
Autocontrollo	IT - GER - RU - SP	GER	IT - GER - RU - SP	IT - GER - SP - FR	IT - GER - RU - SP - FR	IT - GER
Affidabilità	IT - GER - RU - SP - FR	GER - SP	IT - GER - RU - SP	IT - GER - SP - FR	IT - GER - RU - SP - FR	IT - GER - SP
Cooperazione	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - GER - SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - GER - SP - GR - FR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	SP - GR
Tolleranza allo stress	IT - RU - SP - GR	SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR	IT - SP - GR - FR	IT - RU - SP - GR - FR	GR
Lavoro di gruppo	IT - RU - SP - GR - FR	IT - GER - SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR	SP - GR	IT - RU - SP - GR - FR	IT - GER - SP - GR - FR
Analisi	IT	IT - SP	IT - GER - RU - SP	IT - SP	IT - RU - FR	IT - GER
Adattabilità e flessibilità	GER - SP - FR	GER - SP	GER - RU	IT - GER - SP	IT - GER - SP - FR	IT - GER - SP
Iniziativa	GER - SP - GR	IT - GER - SP - GR	GER - RU - SP - GR - FR	GER - SP - GR	IT - GER - RU - SP - GR - FR	IT - GER - SP - GR
Terzietà / Rispetto del segreto professionale	IT		IT	IT	IT	

Fonte: *Elaborazione Isfol*

Tabella 19. Attività svolte e principali stili di lavoro/2 – Analisi comparata casi studio Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna

	Formazione	Segretariato sociale	Informazione	Orientamento	Gestione dei conflitti
Attenzione agli altri	IT – GER - SP	IT – GER - SP	IT - GER – RU - SP	IT - GER – RU - SP	IT
Integrità	GER - SP	GER - SP	IT - GER – RU – SP - FR	IT - GER – RU – SP - FR	
Autocontrollo	GER - SP	IT – GER - SP	IT - GER – RU - SP	IT - GER – RU - SP	IT
Affidabilità	GER – SP - FR	IT – GER – SP - FR	IT - GER – RU – SP - FR	IT - GER – RU – SP - FR	
Cooperazione	GER - SP	IT – GER – SP - FR	IT - GER – RU – SP - FR	IT - GER – RU – SP - FR	
Tolleranza allo stress	GER - SP	IT – GER - SP	IT - GER – RU - SP	IT - GER – RU - SP	
Lavoro di gruppo	IT – GER - SP	SP	IT - SP	IT – SP - FR	
Analisi	IT - GER	IT – GER - SP	IT - GER - RU	IT – GER - FR	IT
Adattabilità e flessibilità	IT - SP	IT – GER - SP	SP	SP - FR	IT
Iniziativa	IT – GER – SP - FR	IT – GER - SP	IT – GER - SP	IT - GER – RU – SP - FR	IT
Terzietà / Rispetto del segreto professionale		IT	IT	IT	IT

Fonte: *Elaborazione Isfol*.

Alla luce dell'analisi comparata sopra descritta quali possono essere gli spunti che l'Italia può provare a mutuare dagli altri Paesi per migliorare le policy relative al dispositivo della mediazione culturale?

La **Francia**, in questo senso, offre diverse interessanti indicazioni. Del territorio transalpino, per esempio, vale la pena considerare la chiarezza di ruoli fra l'adult relais e gli interpreti sociali, l'ampiezza dell'impegno governativo che garantisce per un periodo protratto l'impiego degli adult relais con risorse cospicue ed omogenee evitando anche la corsa al ribasso per i compensi dei mediatori (che spesso viene innescata dalla logica degli appalti e che mortifica sia la professionalità dei mediatori che quella degli enti organizzatori) nonché i collaudati modelli di formazione e il sistema di validazione delle competenze (Vae) che consente di far accedere al profilo professionale anche risorse ricche di esperienza lavorativa ma che non hanno potuto seguire alcun corso ufficiale.

Dal **Regno Unito**, che pur non attiva un dispositivo ad hoc della mediazione, vale la pena trarre ispirazione da tutte quelle altre misure integrative che di fatto innescano processi di mediazione e ne ottimizzano i risultati quali, per esempio:

- la diffusione massiva di competenze interculturali fra tutti quei soggetti e in tutti quegli avamposti dove si possono creare conflitti o impedimenti all'accesso e alla fruizione dei

diritti per quelle categorie di cittadini particolarmente vulnerabili fra cui usualmente si annoverano migranti e minoranze etniche

- la graduale introduzione di addetti di origine etnico-minoritaria negli stessi avamposti.

Della **Germania** vale la pena evidenziare come nella cornice della dialettica fra autonomia dei Länder e Stato centrale comunque vi sia stata in tempi recenti una seria presa d'atto della necessità del dispositivo e di come subito la sua sperimentazione sia stata inserita in una cornice di riferimento solida, sia dal punto di vista della programmazione delle politiche di integrazione che delle risorse finanziarie impiegate. La Germania, come il Regno Unito, punta anche molto sulla riqualificazione degli operatori autoctoni e sull'inserimento di persone con "sfondo di immigrazione" già acculturate e con identità solida da cittadini tedeschi nei luoghi dei pubblici servizi. Confrontando tale solidità, purtroppo balza agli occhi per contro la fragilità dell'Italia che, sprovvista di un piano per l'integrazione, rischia di calare ogni sforzo di normazione del profilo, che per quanto sia uno strumento strategico, è pur sempre una parte del tutto, in un vuoto di indirizzo generale.

Anche la **Spagna**, relativamente a piani e cornici di riferimento in materia di politiche di integrazione, sembra poter offrire indicazioni per l'Italia. La Spagna, al di là delle considerazioni relative alle similitudini di esperienza con l'Italia per via della collocazione nel Mediterraneo, offre alla riflessione generale due spunti molto interessanti. Il primo riguarda la scelta di coinvolgere in modo consistente l'università sul versante della formazione del mediatore. In Spagna l'università, a differenza dell'esperienza italiana, contempla percorsi più tarati sui bisogni del territorio (teoria e pratica ben alternate) e maggiori possibilità di accesso agli immigrati grazie sia al sistema di validazione dell'equipollenza dei titoli formativi che alla durata dei corsi (più brevi e che quindi consentono di coniugare lavoro e formazione). Il secondo spunto interessante è l'apporto che la finanza responsabile (per esempio la sponsorizzazione dell'entità bancaria "La Caixa") può dare per integrare i finanziamenti pubblici del dispositivo, soprattutto in periodi di acuta crisi economica che determinano drastici tagli alla spesa pubblica, in particolar modo per il sociale.

Fra tutti i Paesi presi in esame la **Grecia** è senza dubbio quello in cui tutte le esperienze, sia progettuali che di regolamentazione, sono ancora allo stato sperimentale. Non c'è ancora una chiarezza dei termini esatti del bisogno di mediazione anche se questo è sentito. Le esperienze di risposta sono ancora sporadiche, sperimentali e si avvalgono piuttosto di volontariato anziché di competenze professionali. In questo senso la Grecia dimostra la necessità di apprendere dagli altri Paesi, dunque anche dall'Italia, efficaci protocolli e modelli di mediazione indispensabili soprattutto quando è in gioco la funzione di ausilio alle procedure di identificazione e prima accoglienza delle categorie più vulnerabili (richiedenti asilo, donne vittime di tratta, minori non accompagnati e vittime di tortura). L'esperienza dell'Italia nei Centri per richiedenti asilo (Cara), per esempio, potrebbe costituire un interessante punto di riferimento per il territorio ellenico.

Considerando, dunque, il quadro comparativo delle varie esperienze europee appena delineato si può ragionevolmente affermare come l'esperienza italiana di mediazione in quasi due decenni di

attività, pur nella carenza di normative specifiche e piani per l'integrazione, non è né poca né qualitativamente carente.

L'**Italia**, infatti, sia per quanto concerne i percorsi formativi che in merito alle competenze professionali maturate, ha collaudato modelli replicabili in vari contesti europei e ha sperimentato approcci estremamente innovativi in tutti i settori di intervento. Ora si tratta di dare giusta visibilità a questa esperienza, facendola inoltre maturare ancora di più. In questo senso, però, i tentativi di normare il profilo della mediazione devono tenere conto di almeno tre condizioni:

- giusto equilibrio dei parametri di riconoscimento e di sistematizzazione del profilo (né troppo approssimativi né troppo rigidi)
- confronto costante tra i responsabili del processo di normazione con il più ampio raggio di soggetti del privato sociale, delle amministrazioni locali e dei mediatori esperti, che costituiscono la rete dei veri depositari del know how della mediazione
- investimento di risorse per l'attuazione su larga scala del dispositivo per rispondere al crescente fabbisogno in tutti i settori evidenziati.

Infine si ravvisa l'utilità, per un più approfondito giudizio sulla strategicità di questo dispositivo, di misurare l'impatto delle attività di mediazione, magari anche comparando diverse situazioni europee, correlandolo da un lato all'efficacia dei servizi pubblici e dall'altra ad indicatori individuati per misurare il grado di integrazione degli "utenti" della mediazione.

Bibliografia

Italia

- Allasino E., Andolina L., Sisti M., Valetti R., *Promuovere la mediazione culturale in Piemonte*, “Contributi di ricerca”, n. 197, Ires Piemonte, 2006
- AlmaTerra, *La professione di mediatrice-mediatore culturale. Ricerca comparata sulle tipologie concettuali e pratiche di utilizzo della risorsa immigrata in campo sociale nell'area dell'intercultura*, Torino, Associazione AlmaTerra, 1999;
- Aluffi Pentini A. (a cura di), *La mediazione interculturale. Dalla biografia alla professione*, Milano, Franco Angeli, 2004
- Andolfi M. (a cura di), *La mediazione culturale. Tra l'estraneo e il familiare*, Milano, Franco Angeli, 2003 (Collana Le professioni nel sociale)
- Apimec (Associazione professionale italiana mediatori culturali), *Riconoscimento della figura e dell'identità professionale del mediatore culturale. Percorsi, snodi, proposte. Il contributo dei Mediatori Culturali*, Roma, Apimec, 2007
- Balsamo F., *Famiglie di migranti: trasformazioni dei ruoli e mediazione culturale*, Roma, Carocci, 2003
- Baraldi C., Barbieri V., Giarelli G. (a cura di), *Immigrazione, mediazione culturale e salute*, Milano, Franco Angeli, 2008
- Barbieri M. (a cura di), *Gli operatori degli sportelli immigrazione: identità professionali e bisogni formativi. Una ricerca sugli operatori degli sportelli informativi per stranieri dell'Emilia-Romagna*, Bologna, Regione Emilia-Romagna Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale, 2008
- Belpiede A., *Mediazione culturale: esperienze e percorsi formativi*, Torino, Utet, 2002
- Besemer C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, Torino, Ega, 1999
- Bestetti G. (a cura di), *Sguardi a confronto: mediatrici culturali, operatrici dell'area materno infantile, donne immigrate*, Milano, Franco Angeli, 2000
- Caritas e Migrantes, *Dossier statistico immigrazione 2008*, Roma, Edizioni Idos, 2008
- Castelli S., *La mediazione: teorie e tecniche*, Milano, Raffaello Cortina, 2000
- Castiglioni M. (a cura di), *Percorsi di cura delle donne immigrate. Esperienze e modelli di intervento*, Milano, Franco Angeli, 2001
- Castiglioni M., *La mediazione linguistico-culturale: principi, strategie, esperienze*, Milano, Franco Angeli, 1997
- Cies (Centro Informazione educazione allo sviluppo), *La mediazione linguistico culturale nella pubblica sicurezza. I nuovi servizi all'utenza nella società multietnica*, Roma, Cies, 2001
- Cies (Centro Informazione educazione allo sviluppo), *La mediazione linguistico culturale negli enti locali: tre anni di interventi al Comune di Roma. I nuovi servizi all'utenza nella società multietnica*, Roma, Cies, 2002
- Cies (Centro Informazione educazione allo sviluppo), *Progetto Med.Im. Programma Comunitario Argo 2006. Rapporto finale di monitoraggio*, Roma, Cies, 2008
- Dal Verme S. (a cura di), *Mediazione culturale III: Giornata di studi sulla figura professionale e sulla formazione della mediatrice linguistico culturale*, Milano, Associazione Crinali, 1999

- Daniele G. (a cura di), *Sul crinale. Riflessioni intorno alla mediazione interculturale*, Genova, Ce.D.Ri.TT
- Di Cristofaro Longo G., Morrone A., *Cultura, salute, immigrazione. Un'analisi interculturale*, Roma, Armando, 1995
- Ember C. R., Ember M., *Antropologia culturale*, Bologna, Il Mulino, 2003, collana Strumenti
- Fabietti U., *Antropologia culturale: l'esperienza e l'interpretazione*, Roma, Editori Laterza, 1999
- Favaro G., Fumagalli E., *Capirsi diversi: idee e pratiche di mediazione interculturale*, Roma, Carocci, 2004
- Favaro G., Nigris E. (a cura di), *La mediazione e i mediatori. Dossier di ricerca*, Milano, Provincia di Milano, Regione Lombardia, 1999
- Favaro G., *Parole a più voci*, Milano, Franco Angeli, 2001
- Fernandez M. C., Bico D., Malfatti C. (a cura di), *Gli adolescenti tra la scuola e la strada. Antologia di studi ed esperienze sulla dispersione scolastica e sulle metodologie Nord-Sud di inclusione socio-educativa di adolescenti a rischio*, Roma, Cies, 2009
- Fiorucci M., *La mediazione culturale. Strategie per l'incontro*, Roma, Armando, 2000
- Fiorucci M., *Incontri: spazi e luoghi della mediazione interculturale*, Roma, Armando Editore, 2004
- Geertz C., *Interpretazione di culture*, Bologna, Il Mulino, 1998
- Gentile E., Caponio T., *La mediazione interculturale nei servizi il caso della provincia di Bologna. Dossier Mediazione: Osservatorio delle immigrazioni* (Supplemento al n. 1 di "Portici" – bimestrale della Provincia di Bologna), Bologna, Provincia di Bologna, 2006;
- Guarnieri N., *La mediazione culturale: una saggia scelta*, Teramo, Media, 2002
- Istat, *Salute e ricorso ai servizi sanitari della popolazione straniera residente in Italia. Anno 2005. Sanità: statistiche in breve*, Roma, Istat, 2008
- Lepore L., Buccoliero E. (a cura di), *La scuola a/ha più voci: per una cultura della intercultura. Problematiche e prospettive della mediazione linguistico-culturale nelle scuole ferraresi*, Ferrara, Comune di Ferrara servizio istruzione e formazione, 2005
- Luatti L., *Atlante della mediazione linguistico culturale: nuove mappe per la professione di mediatore*, Milano, Franco Angeli, 2006
- Mantovani G., *Intercultura e mediazione: teorie ed esperienze*, Roma, Carocci, 2008
- Milanesi A. (a cura di), *Mediare parole Mediare significato: La mediazione e i mediatori nella scuola e nei servizi educativi. Materiali del terzo incontro nazionale dei Centri Interculturali (Trento, 12 e 13 ottobre 2000)*, Trento, Didascalie Libri, 2001
- Ministero dell'Istruzione, Direzione generale per gli studi e la programmazione e per i sistemi informativi, servizio statistico, dell'Università e della Ricerca, *Gli alunni stranieri nel sistema scolastico italiano*, Roma, Miur, 2008
- Nigris E., *I conflitti a scuola: la mediazione pedagogico-didattica*, Milano, Mondadori, 2002
- Olivieri M. S. (a cura di), *Rapporto Annuale del sistema per richiedenti asilo e rifugiati - Anno 2007/2008*, Roma, SPRAR (Sistema per i Richiedenti Asilo e Rifugiati), 2008
- Osservatorio regionale sul fenomeno migratorio (a cura di), *L'immigrazione straniera in Emilia-Romagna - Dati al 2007*, Bologna, Clueb, 2009
- Pinto Minerva F., *L'intercultura*, Roma/Bari, Laterza, 2002
- Rossi A., *Progetto Interregionale. Area umanitaria: Operatori/operatrici di pace e*

- Mediatori/mediatrici interculturali. Rapporto di Valutazione: Prospettive di implementazione e approfondimento dei risultati della ricerca*, Roma, Centro Studi della Difesa Civile
- Santagati M., *Mediazione e integrazione: processi di accoglienza e di inserimento dei soggetti migranti*, Milano, Franco Angeli, 2004 (Collana ISMU, 7)
- Sciolla L., *Identità: percorsi di analisi in sociologia*, Torino, Rosenberg & Sellier, 1983
- Susi F., Fiorucci M. (a cura di), *Mediazione e mediatori in Italia: la mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti: progetto Equal IT S-MDL-251*, Roma, Anicia, 2004
- Tarozzi M., *La mediazione educativa: "Mediatori culturali" tra uguaglianza e differenza*, Bologna, Clueb, 1998
- Tecnostruttura, *Progetto Interregionale. Area umanitaria: Operatori/operatrici di pace e Mediatori/mediatrici interculturali. Sintesi*, Roma, Centro Studi della Difesa Civile, Supplemento al fascicolo di quaderni di Tecnostruttura, numero 24, 2006
- Tentori T., *Antropologia culturale: percorsi della conoscenza della cultura*, Roma, Studium, 1990

Francia

- Baron C., Bureau M.C., Lochard Y., *Convertir l'expérience en qualification professionnelle: l'exemple des médiatrices culturelles et sociales en Seine-Saint-Denis*, Centre d'études de l'Emploi, Centre d'études et de recherches sur les qualifications, Institut de recherches économiques et sociales, 2007
- Baron C., Nivolle P., *Adultes-relais: synthèse d'une enquête exploratoire réalisée entre août et novembre 2001*, Centre d'études de l'Emploi, 2002
- Blanchard M.M., Timera M., *Le travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariales*, Service social d'aide aux émigrants (Ssae), 2003
- Blanchard-Laville C., Fablet D., *Théoriser les pratiques professionnelles. Intervention et recherche-action en travail social*, L'Harmattan, 2003
- Bossavit J.L., Glaesner D., Royer R. M., *Référentiels de la médiation sociale. Rapport final. Volume 1 et annexes*, Conseil recherche étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat (Crepah), Délégation interministérielle à la Ville, 2002
- Bossavit J.L., Glaesner D., Royer R. M., *Référentiels de la médiation sociale. Les emplois-repères : activités et compétences. Volume 2*, Conseil recherche étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat (Crepah), Délégation interministérielle à la Ville, 2002
- Bossavit J.L., Glaesner D., Royer R. M., *Référentiels de la médiation sociale. Manager et professionnaliser la fonction de médiation sociale. Rapport final. Volume 3*, Conseil recherche étude pour la planification, l'aménagement et l'habitat (Crepah), Délégation interministérielle à la Ville, 2002
- Boubault G., Le Meut C., *Pratiques de médiation: écoles, quartiers, familles, justice. Une voie pour gérer les conflits*, Éditions Charles Léopold Mayer, 2000, (Collection Dossier pour un débat)
- Cohen-Emerique M., Guillaume-Hofnung M., *Les femmes-relais médiatrices sociales et culturelles. Des principes déontologiques, un métier*, Saint Denise, Profession Banlieue, 2006
- Cunha M., *Le travail de médiation dans les quartiers populaires: regards des institutions*, Saint Denise, Profession Banlieue, 1998

Delcroix, C.; Beski, C.; Radja M-Z.; Bertaux, S. *Médiatrices dans des quartiers fragilisés: le lien*. Paris, La Documentation Française, 1997

Duclos H., Gresy J.E., *Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*, Culture et Promotion, Laboratoire d'anthropologie juridique de Paris, 2008

Dugué É., IRTS Île-de-France-Paris, Maurel E., *Référentiel Femmes-Relais*, Profession Banlieue, 2003

Guillaume-Hofnung M., *La médiation*, Paris, PUF, 2005.

Hatet M., *Les adultes-relais, acteurs du développement social des quartiers. Pratiques professionnelles, enjeux de leur professionnalisation en Île-de-France*, Ile-de-France, Mémoire de DESS, 2004

Micoud A., Péroni M., Ion J., *Ce qui nous relie*, Éditions de l'Aube, 2000

Milburn P, *La médiation: expériences et compétences*, La Découverte, 2002, Collection: Alternatives sociales

Six J.F, *Dynamique de la médiation*, Édition Desclée de Brouwer, 1995, Collection: Culture de Paix

Six J.F, *La médiation. Des médiateurs*, in *Université de tous les savoirs. La société et les relations sociales*, Éditions Odile Jacob, 2002

Timera M., *Le travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariales. Pour l'intégration des familles africaines et des jeunes de la deuxième génération*, Service social d'aide aux émigrants (Ssae), 1999

Wieviorka M., Buono C., Poli A., Tietze N., *La médiation, une comparaison européenne, Paris, Délégation interministérielle à la Ville*, Collection Études et recherches, 2002

Germania

Allemann-Ghionda C., *L'educazione interculturale nelle scuole*, Studio della Direzione Generale delle Politiche Interne dell'Unione, Dipartimento tematico: Politiche strutturali e di coesione, Cultura e Educazione, Parlamento Europeo, Bruxelles, 2008

Ambasciata di Germania, Roma, Caritas Italiana, con la cooperazione della Friedrich-Eber-Stiftung, Roma e del Dossier Statistico Immigrazione Caritas Migrantes, *Da immigrato a cittadino: esperienze in Germania e in Italia. Integrazione degli immigrati, delle loro famiglie e dei giovani*, Idos, Roma, 2008

Carchedi E., Pugliese E., (a cura di), *Andare, Restare, Tornare. Cinquant'anni di emigrazione italiana in Germania*, Cosmo Iannone Editore, Isernia, 2006, Quaderni sulle migrazioni

Comune di Roma Dipartimento V Ufficio Immigrazione, Greater London Autorità, Berlin Senate, Europa Terra d'Asilo, *Accoglienza e integrazione di richiedenti asilo e rifugiati in tre capitali europee*, Comune di Roma, 2004 (pubblicazione dal progetto Europe Land of Asylum, finanziato dal Fer 2002)

Habermas J., Taylor C., *Multiculturalismo. Lotte per il riconoscimento*, Milano, Saggi Universale Economica Feltrinelli, 2008

Marshall T.H., *Cittadinanza e classe sociale*, Biblioteca Moderna di Sociologia 9, Utet, 1976

Petilli S., Pittau F., Mellina C., Pennacchiotti C., *Mediatori interculturali. Un'esperienza formativa*, Roma, Sinnos Editrice, 2004

Pichler E., *50 anni di immigrazione italiana in Germania: transitori, inclusi/esclusi o cittadini europei?*, Altreitalie, Edizioni della Fondazione Agnelli, 2006

Spinelli E., *Immigrazione e servizio sociale. Conoscenze e competenze dell'assistente sociale, Il Servizio Sociale*, Roma, Carocci Faber, 2005

Grecia

Allemann-Ghionda C., *L'educazione interculturale nelle scuole*, Studio della Direzione Generale delle Politiche Interne dell'Unione, Dipartimento tematico: Politiche strutturali e di coesione, Cultura e Educazione, Parlamento Europeo, Bruxelles, 2008

Ambasciata di Germania, Roma, Caritas Italiana, con la cooperazione della Friedrich-Eber-Stiftung, Roma e del Dossier Statistico Immigrazione Caritas Migrantes, *Da immigrato a cittadino: esperienze in Germania e in Italia. Integrazione degli immigrati, delle loro famiglie e dei giovani*, Idos, Roma, 2008

Carchedi E., Pugliese E., (a cura di), *Andare, Restare, Tornare. Cinquant'anni di emigrazione italiana in Germania*, Cosmo Iannone Editore, Isernia, 2006, Quaderni sulle migrazioni

Comune di Roma Dipartimento V Ufficio Immigrazione, Greater London Autorità, Berlin Senate, Europa Terra d'Asilo, *Accoglienza e integrazione di richiedenti asilo e rifugiati in tre capitali europee*, Comune di Roma, 2004 (pubblicazione dal progetto Europe Land of Asylum, finanziato dal Fer 2002)

Habermas J., Taylor C., *Multiculturalismo. Lotte per il riconoscimento*, Milano, Saggi Universale Economica Feltrinelli, 2008

Marshall T.H., *Cittadinanza e classe sociale*, Biblioteca Moderna di Sociologia 9, Utet, 1976

Petilli S., Pittau F., Mellina C., Pennacchiotti C., *Mediatori interculturali. Un'esperienza formativa*, Roma, Sinnos Editrice, 2004

Pichler E., *50 anni di immigrazione italiana in Germania: transitori, inclusi/esclusi o cittadini europei?*, Altreitalie, Edizioni della Fondazione Agnelli, 2006

Spinelli E., *Immigrazione e servizio sociale. Conoscenze e competenze dell'assistente sociale, Il Servizio Sociale*, Roma, Carocci Faber, 2005

Regno Unito

Blackstone T., Parekh B., Sanders P., *Race Relations in Britain. A developing agenda*. London, Routledge, 1998

British Medical Association Science and Education Department, *A celebration of black and minority ethnic doctors*, 2008

Home Office, Control of Immigrations. Statistics United Kingdom 2006, London 2007

Home Office, *Enforcing the rules: A strategy to ensure and enforce compliance with our immigration laws, a cross Government enforcement strategy*, 2007

Hutton C., Lukes S., *Fontana Project An Evaluation*, London, World university service refugee/education and training advisory service, 2000

Lygo-Baker S., Walters N., *Refugee communities labour market advice and guidance*, 2000

Michalowski I., *An overview on introduction programmes for immigrants in seven European countries*, 2003

Stewart S., *Conflict resolution. A foundation guide*, Waterside Press, Winchester, 1998

Tarozzi M., *La mediazione educativa*, Bologna, Clueb, 1998

Tosi A., *Imparare dalla diversità. I Quaderni di Eurydice*, Commissione dell'Unione Europea, 1996

Spagna

Fernández García T., *Multiculturalidad y educación*, Alianza Editorial, 2005

Giménez Romero C., *¿Cómo hemos llegado y por qué estamos aquí?*, [www.ceimigra.net/descargas/Revista deacuerdo](http://www.ceimigra.net/descargas/Revista%20deacuerdo), 2007

Giménez Romero C., *Applicazioni dell'interculturalismo, in Intercultura e Mediazione. Teorie ed esperienze*, Roma, Carocci Editore, 2008

Giménez Romero C., *Interculturalismo, in intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze*, Roma, Carocci Editore, 2008

Giménez Romero C., *La naturaleza de la mediación intercultural*, "Revista Migraciones" n.2, Universidad Pontificia di Comillas in Madrid, 1997

Giménez Romero C., *Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural*, "Revista Migraciones" n.10, Universidad Pontificia di Comillas in Madrid, 2001

Giménez Romero C., *Qué es la inmigración*, edizioni RBA Libros, 2003

Ministero dell'Educazione e della Scienza, *Las cifras de la Educación en España - Estadísticas e indicadores*, Secretaría General Técnica, 2007

Pérez Crespo M.J., *La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención*, "Educación y futuro", 2002

Pérez Pérez P., *De naufragos a navegantes: los menores y jóvenes no acompañados*, "Punto de vista" n.10, quaderni dell'Osservatorio delle Migrazioni e della Convivenza interculturale della Città di Madrid, 2007

Setién M.L., López Márugan A., *El trabajo social en los proyectos de intervención con inmigrantes*, Universidad de Deusto, Programma Socrates, 2001

Torrego J.C., *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual para la formación de mediadores*, Edizioni Narcea, 2007

Usai A.P., *Il lavoro nel settore dei servizi sociali e le professioni sociali. Quadro normativo e contrattuale delle professioni sociali: comparazione con casi europei. Il caso della Spagna*, Formez, 2008

Vilar Rubiano D.M., Carretero Palacios A., *Vivir convivir*, Edizioni Andalucía Acoge, 2007

Vilar Rubiano D.M., *Diálogos*, Edizioni Andalucía Acoge, 2008