



SCUOLA SUPERIORE PER MEDIATORI LINGUISTICI

(Decreto Ministero dell'Università 31/07/2003)

Via P. S. Mancini, 2 – 00196 - Roma

TESI DI DIPLOMA

DI

MEDIATORE LINGUISTICO

(Curriculum Interprete e Traduttore)

**Equipollente ai Diplomi di Laurea rilasciati dalle Università al termine dei Corsi
affidenti alla classe delle**

LAUREE UNIVERSITARIE

IN

SCIENZE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA

Mediatore Linguistico e Culturale: grande ruolo nei servizi umanitari

RELATORI:

Prof.ssa Adriana Bisirri

CORRELATORI:

Prof. Alfredo Rocca

Prof.ssa Luciana Banegas

Prof.ssa Claudia Piemonte

CANDIDATA:

Jenny Perpetuini Di Teodoro 2545

ANNO ACCADEMICO 2018/2019

A mia sorella, che ci è sempre stata.

Sommario

Introduzione.....	7
I. La mediazione Interculturale	12
II. Il Mediatore Linguistico e Culturale	15
II.1. Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Culturale	20
III. Il Mediatore Linguistico e culturale nel sistema scolastico.....	27
IV. Il Mediatore Linguistico e Culturale nei servizi umanitari	37
V. Intervista a Leonardo Persia, Mediatore Linguistico e Culturale.....	45
V.1 Che cosa è lo SPRAR?	53
CONCLUSIONI	59
I. The Intercultural Mediation	65
II. The Linguistic and Cultural Mediator	68
II.1 Recognition of the professional figure of the Cultural Mediator	72
III. The Linguistic and Cultural Mediator within the humanitarian associations	78
CONCLUSION	85
INTRODUCCIÓN.....	88
I. La Mediación Intercultural	91
II. El Mediador Lingüístico y Cultural.....	95
II.1 Reconocimiento de la figura profesional del Mediador Cultural.....	99
III. El Mediador Lingüístico y Cultural en el Sistema Escolar.....	105
CONCLUSIÓN	110
BIBLIOGRAFIA.....	111
SITOGRAFIA	113

SEZIONE ITALIANA

Introduzione

Mi è capitato spesso di scorgere stupore negli occhi delle persone alle quali ho detto che frequento la *Scuola Universitaria per Mediatori Linguistici*¹, stupore derivante dal fatto che sono in pochi a sapere di cosa si tratta. Nessuno ha dei dubbi quando si parla, ad esempio, di Medicina o Economia e Commercio, ma il ruolo del Mediatore Linguistico e Culturale è sconosciuto ai più.

Ho dovuto a volte dare spiegazioni generiche, descrivendo la mia futura professione come “una sorta di interprete” che ha acquistato nel corso degli studi nozioni più specifiche riguardanti la cultura, in senso ampio, dei diversi Paesi in cui le lingue oggetto di studio sono parlate. Questa spiegazione, però, è ovviamente insufficiente e povera di contenuti. Così è nata l'idea di questo elaborato.

Lo scopo è analizzare i motivi che hanno portato all'istituzione di un corso di laurea finalizzato alla creazione di una specifica figura professionale, quale il Mediatore Linguistico e Culturale, evidenziandone i diversi sbocchi professionali e l'importanza che assume ogni giorno di più nella nostra società.

Un Mediatore è un “ponte” tra due e più persone provenienti da diverse culture e che parlano lingue diverse, lui o lei è un assistente sociale che facilita la comunicazione tra uno straniero e le istituzioni locali.

¹ Il Corso di Laurea in *Scienze della Mediazione Linguistica e Culturale* in oggetto è attivo presso la *Scuola per Mediatori Linguistici Gregorio VII*, sede di Roma, dal 2003

Perché la società necessita di queste nuove abilità professionali?

Il mondo sta cambiando e tutto è più “vicino” rispetto al passato. Oggi la globalizzazione è un fenomeno inevitabile ed è impossibile sfuggire al processo d’integrazione. Il bisogno di un Mediatore aumenta in questo contesto. Infatti, l’8 aprile del 2009 il ruolo del Mediatore è stato riconosciuto ufficialmente in Italia con un Documento² approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome.

Ci sono molte aree nelle quali un Mediatore può lavorare: nell’area medica, come gli ospedali o gli uffici sanitari; nell’area legale, come i tribunali o le prigioni; nell’area educativa, come le scuole. In particolare, l’attività del Mediatore nella scuola è complesso e pieno di problemi perché lui o lei deve essere in grado di armonizzare i requisiti del sistema scolastico non soltanto con quelli dello studente, bensì anche con quelli della famiglia dello studente (ad esempio, la traduzione del certificato di iscrizione). Ma ogni cosa a suo tempo, analizzeremo in maniera approfondita questa tematica più avanti in questo elaborato.

La mia analisi teorica è completata dalla mia intervista con Leonardo Persia, un Mediatore Culturale che lavora allo SPRAR nella sede di Teramo e nei campi profughi.

² Documento n. 09/030/CR/C9, approvato durante la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome l’8 aprile 2009

Leonardo non ha una laurea in mediazione, ma le sue esperienze di vita in Brasile e in Italia, le cinque lingue che parla e la sua mente aperta, lo rendono un perfetto assistente sociale.

Le mie analisi teoriche e pratiche danno un risultato unico: l'istituzione di un corso di laurea per mediatori in Italia è stata un'ottima scelta, per quanto riguarda le richieste del settore pubblico e privato.

I. La mediazione Interculturale

Vorrei cominciare questo elaborato dedicando questo primo capitolo alla mediazione interculturale da un punto di vista più generico.

La mediazione interculturale è un'attività professionale che si svolge principalmente nell'ambiente del sociale, della sanità, dell'educazione, della giustizia e dell'accoglienza. L'obiettivo principale di questa attività è la facilitazione della comunicazione, della convivenza e dell'interazione tra culture e modi di vivere diversi.

Il nome dell'attività è composto da due parti "Mediazione" e "Intercultura".

Mediazione

La mediazione consiste in un'attività, posta in essere da un terzo imparziale, volta a consentire che due o più parti raggiungano un accordo (che può essere di varia natura) ovvero superino un contrasto già in essere tra loro.

Esistono varie forme di mediazione: la forma più diffusa è la **mediazione dei conflitti**, che può essere interpersonale, professionale, sociale, civile, penale, internazionale, etc. La **mediazione** (o intermediazione) **commerciale**, che consiste nel fare da tramite tra un venditore e un cliente per facilitare il dialogo, la trattativa, l'implementazione di tutte le pratiche burocratiche e fiscali e infine la finalizzazione della transazione; la **mediazione linguistica**, che consiste principalmente nella traduzione da una lingua verso un'altra; la **mediazione culturale**, molto spesso

considerata sinonimo di mediazione interculturale. Ma in realtà non lo è completamente. Se è vero che la mediazione interculturale è una forma di mediazione culturale, il contrario, invece, non è sempre vero. Mediare dal punto di vista culturale, vuol dire avvicinare le persone ad ambienti, concetti, modi di vivere e modi di espressione culturali a loro sconosciuti. In questa definizione rientrano ad esempio le guide turistiche, le guide museali, i divulgatori scientifici, gli animatori culturali. Ma in molte di queste attività manca la **dimensione culturale**.

Intercultura

Partendo dal presupposto che culture e modi di vivere diversi tra di loro possono trovare modi e modalità di convivenza pacifica e di interazione positiva, l'Intercultura è un insieme di proposte, tecniche, attitudini e impostazioni educative che permettono il miglioramento della qualità di vita in una società (e un mondo) multiculturale.

La multi cultura (o multiculturalità) è un dato di fatto, mentre la monocultura non esiste. In ogni società del mondo convivono più visioni, modi di vivere e di vedere, più religioni, lingue, classi sociali, culturali, sessi, tendenze sessuali. Tutte queste differenze coesistono di fatto. Ma la relazione tra diversi può essere di vari tipi: ignorarsi, interagire ma tenendo la guardia sempre alta, interagire con violenza cercando di cambiare l'altro o di annientarlo, convivere in pace e in armonia.

Intercultura (o interculturalità) è un pensiero, una dottrina, un tipo di progettualità che cerca di rendere pacifica la convivenza e positive le interazione tra diversi. E questo attraverso la facilitazione della conoscenza, del rispetto reciproci e degli scambi positivi, attraverso il dialogo, il confronto, il decentramento (lasciare per un momento il proprio punto di vista per mettersi nei panni dell'altro), la partecipazione e la ricerca di soluzioni in comune.

La mediazione culturale, quindi è una forma di mediazione con obiettivi interculturali. Non è mera mediazione linguistica. Non si tratta solo di tradurre da una lingua all'altra, anche se il/la mediatore/trice interculturale sia spesso chiamato/a chiarire concetti culturali sconosciuti. La mediazione interculturale mette insieme queste due forme di mediazione (linguistica e culturale) ma va anche oltre.

La mediazione interculturale consiste nell'aiutare a trovare soluzioni giuste tra due parti, molto spesso coinvolte in un rapporto molto asimmetrico:

- Da una parte l'immigrato/a (o richiedente asilo o profugo/a) che si muove in un territorio o in un ambiente sconosciuto, conoscendo poco o nulla la lingua, la cultura, le leggi e le regole amministrative del luogo, quindi si trova in difficoltà e privo di potere;
- Dall'altra parte l'operatore (o equipe) dei servizi sociali, sanitari, educativi, di sicurezza o di giustizia, che si muovono nel loro ambiente abituale con procedure e meccanismi conosciuti e con potere decisionale.

II. Il Mediatore Linguistico e Culturale

Quella del Mediatore è una professione piuttosto nuova all'interno della società, non esiste un'unica descrizione del suo ruolo e delle sue competenze, ma sono molteplici gli autori che hanno dato un parere in proposito.

Ecco un esempio:

Mediatore è chi fa da tramite tra una persona e un'altra, affinché una delle due possa capire l'altra, o meglio ancora, affinché entrambe possano interloquire di più e meglio.³

Il vocabolario della lingua italiana ⁴propone una definizione molto più generica: il Mediatore è un “intermediario che contribuisce al raggiungimento di un accordo tra due o più parti”.

Una citazione particolarmente significativa è tratta da un'opera di Massimiliano Tarozzi intitolata “La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza⁵”. L'autore definisce così la mediazione:

La mediazione è un atto intenzionale che consente di creare o rendere evidenti i legami che sussistono tra due soggetti apparentemente lontani. È collocarsi negli spazi interpersonali per favorire collegamenti...È un prisma che trasforma raggi di luce invisibili nei sette colori dell'arcobaleno.

Descrivere la mediazione come un qualcosa che “illumina” è sicuramente esatto: il Mediatore è un professionista che facilita la

³ Demetrio Duccio, *Agenda interculturale. Quotidianità e immigrazione a scuola. Idee per chi inizia*, Meltemi Editore, 1997, Roma, pag. 57

⁴ Zingarelli Nicola, *lo ZINGARELLI 2019: Vocabolario della lingua italiana*, Zanichelli Editore, 2018

⁵ Tarozzi Massimiliano, *La Mediazione educativa. “Mediatori culturali” tra uguaglianza e differenza*, CLUEB, Bologna, 1998, pag. 71

comunicazione fra gli individui stranieri e la società di accoglienza, è un operatore sociale, che tramite le giuste parole e le corrette informazioni, cerca di abbattere le barriere culturali e linguistiche tra due o più persone, rendendo più chiare le vie da seguire per ottenere i risultati migliori.

Un'altra definizione che si trova nel documento ufficiale del CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro) descrive così il Mediatore Culturale:

Agente attivo nel processo di integrazione che si pone fra gli stranieri e le istituzioni, i servizi pubblici e le strutture private, senza sostituirsi né agli uni né alle altre, per favorire invece il raccordo fra i soggetti di culture diverse.⁶

Da queste poche citazioni appare già evidente un primo problema: qual è il termine giusto per indicare questa professione? “Mediatore culturale”, “Mediatore linguistico-culturale”, “Mediatore interlinguistico ed interculturale”, “Mediatore di madrelingua”, “Tecnico esperto in mediazione”, sono alcune delle definizioni ricorrenti nella bibliografia esistente. La molteplicità di termini è indicatore del fatto che questa figura professionale non ha un profilo ben delimitato, i campi in cui può operare sono tanti, e a seconda dell'area di lavoro, è definita in modo diverso. Nella stesura di questo elaborato verrà utilizzato il termine di “Mediatore Linguistico e Culturale”, seguendo la denominazione del mio Corso di Laurea, termine a mio parere più completo ed esplicativo, trattandosi, infatti, di un “connettore” tra più lingue e più culture.

⁶ CNEL –Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, Documenti CNEL “Politiche per la mediazione culturale, formazione ed impiego dei mediatori culturali”, aprile 2000, www.consiglio.marche.it

Come nasce questa professione?

Le motivazioni che portano all'esigenza di questa nuova figura professionale risiedono nella storia. Il mondo sta cambiando è tutto sembra più "vicino". L'abbattimento dei confini europei, il continuo miglioramento dei mezzi di trasporto, la possibilità di comunicazione sempre più veloce, l'adozione di una moneta unica in Europa, la creazione di un mercato unico sono solo alcuni esempi di come sia ormai inevitabile viaggiare e spostarsi da un Paese all'altro. La società sta cambiando, è sempre più aperta e multietnica e risulta così praticamente impossibile sottrarsi ad un processo di integrazione culturale. È proprio in questo contesto che nasce la figura del Mediatore Linguistico e Culturale, una persona che deve essere in grado di mediare non solo tra diverse lingue, ma anche tra differenti culture. La migrazione di individui è inevitabile ed è quindi necessaria la presenza di personale in grado di comunicare comprendendo, oltre al linguaggio, anche l'essere uomo, donna, straniero, comprendendo l'etnia, la religione, la gerarchia nella famiglia di chi ci sta di fronte.

Il Mediatore non deve sostituirsi alle autorità competenti, alle istituzioni locali, come la Questura, il Comune, l'ospedale, ma ha il compito di facilitare l'interazione fra questi e lo straniero, in modo che il processo di integrazione sia più semplice. L'interazione, ovviamente, non è solo univoca, ma deve passare dalla società che accoglie all'individuo straniero e viceversa: l'immigrato ha bisogno di comprendere norme, usi e costumi del "nuovo mondo" in cui è approdato, ma anche il Paese di destinazione deve poter capire quali sono le esigenze e le aspettative di chi vi arriva per la prima

volta. Per raggiungere questo scopo, ciò che viene richiesto al Mediatore non è una semplice traduzione dei dialoghi, ma una profonda conoscenza delle informazioni necessarie per entrambe le parti e delle tecniche di comunicazione più efficaci.

Per quanto riguarda la mera traduzione va detto che il Mediatore durante il corso di studi non riceve una formazione altamente specifica, come ad esempio in materia di terminologia sanitaria; deve quindi essere sempre disponibile e aperto a nuovi studi e aggiornamenti. Prima di tradurre un termine va capito il suo reale significato, ovvero le diverse implicazioni che una singola parola può avere. Il Mediatore, quindi, deve possedere una notevole flessibilità, poiché può trovarsi a lavorare in ambienti diversi: ospedali, tribunali, carceri, scuole, servizi del territorio. Sono, quindi, necessarie competenze trasversali, che coprono aree estremamente diverse tra loro.

Il CISP ⁷–Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli– ha condotto delle ricerche nel campo della mediazione e dalle statistiche stilate sono emersi dei dati che meritano di essere analizzati: sono state condotte indagini su un campione di 248 Mediatori (circa il 35% del totale dichiarato) su tutto il territorio italiano ed è risultato che il servizio di mediazione linguistica e culturale offerto alla popolazione è maggiormente concentrato al Nord (54,1%) e al Centro (30,3%), dati che rispecchiano gli insediamenti degli immigrati in Italia. Nelle stesse aree il servizio si svolge nel 39% dei casi a livello provinciale e regionale, mentre nel

⁷ Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli (CISP), Via Germanico, 198, 00192, Roma RM, www.cisp-ngo.org oppure www.sviluppodeipopoli.org

55,1% a livello distrettuale, municipale, circoscrizionale e cittadino. Il primo contatto che lo straniero ha in Italia è, infatti, con il Comune in cui giunge, poi solo in un secondo tempo con gli organi superiori, come Regioni e Province.

La mediazione culturale è concentrata maggiormente nel settore pubblico (89%), mentre minima è la presenza del servizio all'interno di imprese e sindacati (2,4%). Gli ambiti in cui è richiesto l'intervento di un Mediatore riguardano prima di tutto i servizi sociali (35,5%) ed educativi/scolastici (33,6%), in terza posizione vi sono i servizi sanitari (13,5%). Minore richiesta è stata riscontrata, invece, nell'area penale e giudiziaria (6,4%).

L'indagine ha preso in considerazione anche le tipologie di servizio richieste: al primo posto con il 34,9% si pone l'area che comprende la prima accoglienza di immigrati e di coloro che chiedono asilo politico e il sostegno agli stranieri (compilazione di documentazione e informazione sui loro diritti); al secondo posto con il 26,4% vi è l'area relativa ai minori e alla scuola. Questo è indice del fatto che la mediazione è ancora intesa come aiuto rispetto all'accoglienza, all'informazione e all'orientamento degli stranieri e dei servizi pubblici, e cioè un aiuto alla base dell'integrazione, il Mediatore è la "prima interfaccia" tra immigrato e istituzioni locali.

Nel campione di Mediatori preso in considerazione, la maggior parte sono donne (64,8%). Il 44,6% possiede una laurea e/o un dottorato, solo il 6,3% non ha titoli o solo la licenza media. Quest'ultimo dato deriva dal fatto che, prima che si istituissero corsi di laurea in Mediazione Linguistica e Culturale, i Mediatori erano

per lo più immigrati che erano riusciti ad integrarsi nel nuovo tessuto sociale e potevano aiutare chi invece aveva delle difficoltà. Oggi, invece, la figura del Mediatore è riconosciuta e sono attivi corsi di formazione specifici. Dalle statistiche risulta, quindi, che in Italia il Mediatore Linguistico e Culturale, inteso come operatore sociale che possiede capacità linguistiche elevate, ma anche competenze burocratiche e giuridiche, è sempre più fondamentale nella società odierna, in cui il numero di immigrati è sempre più alto e di conseguenza la necessità di integrazione aumenta giornalmente. Quello del mediatore è un lavoro in continuo mutamento, che deve seguire il passo della società, è una professione “viva”.

II.1. Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Culturale

Il ruolo del Mediatore Linguistico e Culturale è ancora molto discusso nella società italiana, le definizioni sono molteplici e ciò è dovuto alla versatilità delle sue capacità. Gli ambiti lavorativi in cui è necessaria la sua presenza sono estremamente eterogenei e questo crea difficoltà nella descrizione delle sue competenze e capacità. Spesso il compito del mediatore è confuso con quello dell'interprete, ovvero di un tramite esclusivamente linguistico tra individui stranieri ed istituzioni locali, ma questa mancata distinzione fra mediatore ed interprete ha come diretta conseguenza il tralasciare una caratteristica fondamentale della

mediazione: l'opera sociale di "unione tra due parti", caratteristica che non appartiene all'interprete.

Il ruolo del Mediatore sta assumendo sempre più importanza, soprattutto in Italia, dove annualmente si contano più di un milione di ingressi di stranieri intenzionati a stabilirsi definitivamente nel Paese. Un passo importante nel riconoscimento dell'opera del mediatore è stato fatto l'8 aprile 2009, anno in cui il punto 15 dell'Ordine del Giorno della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome⁸ prevedeva l'approvazione del "Documento delle Regioni in merito al riconoscimento della figura professionale del "Mediatore Culturale" –Punto esaminato dalle Commissioni: "Affari comunitari e internazionali" nella riunione del 23 Ottobre 2008, "Politiche sociali" nella riunione del 10 Dicembre 2008, "Istruzione, lavoro, innovazione ricerca" nella riunione del 26 Febbraio 2009. Con il documento numero 09/030/CR/C9⁹ intitolato "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore culturale" le Regioni e le Province autonome hanno conferito al Mediatore Linguistico e Culturale un ruolo "ufficiale" all'interno della società italiana.

La motivazione è riconducibile, oltre che ad una presa di coscienza della realtà che oggi viviamo, anche ad una decisione del Parlamento Europeo:

I cittadini europei e tutti coloro che vivono nell'UE in modo temporaneo o permanente dovrebbero pertanto avere l'opportunità di partecipare al dialogo

⁸ Conferenza delle Regioni e delle Province autonome dell'8 aprile 2009. La Convocazione, l'Ordine del Giorno e tutti i documenti approvati sono scaricabili dal sito ufficiale <http://www.regioni.it/conferenze>

⁹ Il testo integrale del documento è scaricabile dal sito <http://www.regioni.it/conferenze>

interculturale e realizzarsi pienamente in una società diversa, pluralista, solidale e dinamica, non soltanto in Europa, ma in tutto il mondo.¹⁰

Nella premessa del documento approvato vengono spiegati i motivi che hanno portato al riconoscimento della figura professionale:

I movimenti migratori sempre più rilevanti e l'accentuata mobilità della vita moderna rendono inevitabilmente più elevati i tassi di intreccio inter-etnici, inter-culturali, inter-religiosi e inter-linguistici in tutte le parti del mondo. Ai fini della coesione sociale, premessa indispensabile per lo sviluppo dell'economia della conoscenza prevista per i Paesi UE in base alla strategia di Lisbona, grande valenza assumono quelle persone, comunità e gruppi istituzionali che, contribuendo a garantire pari opportunità e la non discriminazione, favoriscono il dialogo, l'interscambio e l'interazione tra le diverse culture. Nelle migrazioni dei cittadini stranieri e nell'ambito delle politiche locali di integrazione sociale, la funzione "ponte" tra diverse culture, per la promozione e lo sviluppo del dialogo interculturale, è stata storicamente promossa e sviluppata dai mediatori interculturali.¹¹

Ritengo che l'approvazione di questo Documento sia un evento estremamente importante per la vita del Mediatore, poiché un riconoscimento ufficiale fa in modo che il suo ruolo sia chiaro agli occhi di tutti e non venga più confuso con quello di interprete o traduttore.

Le caratteristiche che deve possedere un Mediatore Linguistico e Culturale per poter svolgere questa professione sono

¹⁰ Decisione N. 1983/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa all'anno europeo del dialogo interculturale 2008, citazione tratta dal considerando (3), pag. 1

¹¹ PREMESSA del Documento 09/030/CR/C9 "*Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*" approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome in data 8 aprile 2009, pag. 2

descritte nell'Allegato 1 ¹²al Documento approvato. Questo è ciò che emerge: Il Mediatore Culturale è un “operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell’ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l’integrazione sociale dei cittadini immigrati”. Viene riconosciuta, inoltre, la sua duplice funzione: passaggio di informazioni dallo straniero alle istituzioni locali e viceversa.

Il Mediatore Culturale deve possedere ottime capacità linguistiche, adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti. Questa figura professionale rientra ufficialmente nella Classificazione Internazionale delle Professioni ISCO 88 (COM), 3460 (Professioni intermedie del lavoro sociale), ISFOL ¹³ –Repertorio delle professioni: Attività associative-Mediatore Culturale.

Nel Documento vengono, inoltre, descritte le possibili attività del Mediatore:

- Occuparsi di intermediazione linguistica (interpretare la comunicazione verbale e non verbale; decodificare i codici della comunicazione, e i sottintesi culturali);
- Attuare percorsi individualizzati di accompagnamento (supportare l’attività di orientamento e assistenza, fornire informazioni; proporre comportamenti favorevoli

¹² ALLEGATO 1. Al Documento 09/030/CR/C9 “Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale” approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome in data 8 aprile 2009, pag. 8

¹³ Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori (Isfol): è un ente pubblico di ricerca, che 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.

l'autonomia dei beneficiari; collaborare all'attivazione di strategie di *problem solving*);

- Facilitare lo scambio tra immigrato e operatori, servizi, istituzioni, imprese del territorio di riferimento (rielaborare avvisi, comunicazioni, materiali; informare gli operatori dei servizi e l'utenza straniera sui rispettivi usi, costumi e codici culturali; informare su vincoli, procedure e opportunità nell'accesso e utilizzo dei servizi; favorire condizioni di pari opportunità nell'accesso ai servizi; mediare nei conflitti di natura discriminatoria);
- Compiere mediazione interculturale (preparare il contesto di realizzazione dell'intervento di mediazione con gli operatori dei servizi; sviluppare in accordo con gli enti in cui opera proposte e interventi di mediazione interculturale; presentare intervento di mediazione interculturale; svolgere attività di scambio tra culture; agire percorsi di mediazione di comunità; validare il progetto del servizio di mediazione interculturale);
- Occuparsi di mediazione interculturale all'interno del gruppo immigrato (diffondere i programmi a favore dell'inclusione e della cooperazione; promuovere la parità di genere e la cultura delle pari opportunità; orientare e valorizzare le seconde e terze generazioni).

Le competenze richieste ad un Mediatore Linguistico e Culturale sono:

- Capacità di analizzare i bisogni e le risorse dell'utente immigrato (far emergere le esigenze e i bisogni dell'immigrato; identificare le criticità relative alla situazione dell'immigrato; aiutare l'utente nell'esplicitazione dei propri bisogni, sintomi ed esigenze);
- Validità nell'analizzare il contesto di intervento (individuare i vincoli e le opportunità dei contesti territoriali; rilevare le informazioni sull'accesso ai servizi territoriali; definire gli strumenti e i piani di intervento in collaborazione con gli operatori dei servizi);
- Capacità di orientare il cittadino straniero (promuovere le identità dei singoli nel rispetto delle differenze; identificare i bisogni della condizione migrante; diffondere i valori della cittadinanza e dell'integrazione);
- Abilità nel progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all'interno dei differenti contesti di vita (definire aspetti chiave del servizio di mediazione; adeguare gli interventi offerti; definire l'offerta dei servizi di mediazione e integrazione

interculturale; programmare l'erogazione degli interventi alla persona);

- Possibilità di mediare tra immigrati e istituzioni (coadiuvare le strutture e i servizi operanti nell'ambito di riferimento; affiancare le équipes sociosanitarie, educative, culturali, formative, amministrative; partecipare ai momenti di raccordo fra servizi e volontariato; sostenere i contesti di collaborazione e integrazione; promuovere il dialogo interculturale).

Grazie al riconoscimento ufficiale del suo ruolo, non potranno più esserci dubbi sulle competenze del Mediatore Linguistico e Culturale, ma contemporaneamente sarà richiesta allo stesso modo più professionalità, come è giusto che sia.

III. Il Mediatore Linguistico e culturale nel sistema scolastico

Durante l'ultimo anno di corso di studi ho svolto un tirocinio presso la Temple¹⁴ di Roma, ho così avuto modo di confrontarmi con le problematiche derivanti dalla didattica in ambiente universitario. Non è sicuramente facile parlare di fronte ad una classe di studenti, spiegare loro i contenuti della lezione nel modo migliore possibile, cercare di trasmettere la passione per la materia, le conoscenze acquisite negli anni. Ed ho fatto tutto ciò di fronte ad un pubblico di diversa nazionalità, quindi il mio compito è stato sicuramente molto più difficile. Ho così deciso di dedicare questa parte dell'elaborato alla mediazione culturale in ambito educativo, principalmente nella scuola primaria, area lavorativa in cui sempre più spesso il Mediatore viene chiamato ad operare.

Prima di tutto va fatta una premessa, che sta alla base dell'esigenza di personale specializzato nelle scuole italiane.

Un dato¹⁵ trasmesso dall'Ufficio per l'integrazione degli alunni stranieri del Ministero dell'Istruzione parla chiaro: nell'anno scolastico 1898-1990 gli alunni stranieri erano 18.500, oggi sono quasi 650 mila; mentre nell'anno scolastico 2016-2017 gli alunni con cittadinanza non italiana erano circa 826 mila con un aumento di oltre 11 mila unità rispetto all'anno scolastico 2015-2016. L'aumento è di entità leggermente superiore per i maschi rispetto

¹⁴ Temple University Rome Campus, Lungotevere Arnaldo da Brescia, 15, 00196, Roma RM

¹⁵ Fonte: elaborazione su dati MIUR –Ufficio Statistica e studi.

alle femmine che nel complesso rappresentano il 48% degli studenti con cittadinanza non italiana.

La presenza di studenti stranieri nelle scuole italiane ha modalità diverse fin dal primo inserimento: ad esempio, ci sono differenze tra un bambino figlio di stranieri, ma nato in Italia dove magari ha già frequentato l'asilo, ed un bambino che arriva in Italia da un Paese straniero e che viene inserito nella scuola ad anno scolastico già iniziato. Oltre a questo va anche tenuto conto di altri fattori, come la specifica cultura da cui il bambino proviene, le cause che hanno portato la famiglia a migrare, il tipo di inserimento della famiglia stessa nel nuovo tessuto sociale, e così via.

L'area lavorativa del Mediatore è, quindi, assai complessa e diversificata. Come detto in precedenza, il lavoro richiesto a questa figura professionale viaggia su due binari, quello che va dal bambino alla scuola e quello che percorre il tragitto inverso.

Per quanto riguarda il primo binario, le necessità a cui un Mediatore va incontro nei confronti degli studenti stranieri sono, ad esempio, quelle di conoscere la lingua e la cultura di origine del bambino, di costruire un canale di comunicazione attivo, di definire le giuste modalità di insegnamento della lingua italiana (senza mai sostituirsi agli insegnanti). Nei confronti della famiglia del bambino, sarà necessario dare chiare informazioni sul sistema educativo italiano e orientare i genitori nel nuovo panorama culturale.

Sul tragitto inverso, invece, il Mediatore avrà il compito di fornire agli insegnanti degli strumenti idonei a risolvere eventuali difficoltà comunicative nella prima fase di inserimento, dovrà

reperire informazioni riguardanti la storia e la crescita del bambino (se, ad esempio, ha frequentato una scuola nel Paese di origine, dovranno essere chiari gli obiettivi già raggiunti). Il Mediatore avrà anche un ruolo importante nei confronti degli studenti italiani compagni di classe del bambino straniero, ai quali andranno trasmesse le conoscenze necessarie per comprendere una cultura diversa dalla loro. Il compito del Mediatore in ambito educativo è decisamente complesso: per un corretto inserimento di un alunno straniero nel sistema scolastico italiano, nessuno degli aspetti sopra elencati può essere tralasciato.

Il Ministero dell'Istruzione, in collaborazione con le scuole ha sempre prestato attenzione a queste problematiche, affrontando la realtà mediante la formazione del personale docente e dirigente con specifici corsi sull'educazione interculturale: a livello di organizzazione scolastica, creando all'interno del collegio docenti commissioni dedicate all'Intercultura e all'accoglienza e predisponendo documentazioni plurilingue (come, ad esempio, la modulistica per l'iscrizione e le certificazioni sanitarie); a livello didattico, predisponendo materiale didattico apposito e allestendo laboratori linguistici.

In seguito, a partire dagli anni '90, la figura professionale del Mediatore Linguistico e Culturale si è inserita sempre più nel sistema scolastico, sebbene non fosse chiara la definizione normativa di tale ruolo (vi ricordo che il riconoscimento ufficiale della professione risale all'8 aprile 2009¹⁶).

¹⁶ Vedi capitolo "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore culturale".

Quella che segue è una scheda riassuntiva ¹⁷ che descrive tutti i testi normativi, precedenti l'aprile del 2009, riguardanti la mediazione in ambito scolastico.

Riferimento Normativo	Testo	Tipologia “mediatore” evidenziata
Gazzetta ufficiale n. C 153 del 21/06/1989 pag. 3-4	Risoluzione Europea del Consiglio e dei ministri dell'istruzione riuniti in sede di Consiglio, del 22 maggio 1989 concernente la scolarizzazione dei figli degli zingari e dei girovaghi (89/C 153/02): 1c: “formazione e impiego di <u>insegnanti di origine zingara e girovaga</u> quando ciò sia possibile”.	Appartenente alla stessa cultura. Non è chiaro se è figura interna alla scuola o esperto esterno.
MPI CM 301/89	“Notevole importanza didattica assume il clima relazionale da attivare nelle classi e nella scuola. Gli alunni appartenenti ad altre etnie, specie se di recente immigrazione, debbono trovare stimoli comunicativi dall'intervento di coetanei immigrati (che hanno già qualche consuetudine con la lingua italiana) e dalla partecipazione di adulti che sono in grado di comunicare in lingua italiana e nell'altra lingua”.	<u>Coetanei immigrati</u> (mutuo insegnamento) <u>Adulti bilingui</u>
MPI 205/90 (ed.	§ 6 Compito della scuola, entro l'educazione	<u>Insegnante come mediatore</u>

¹⁷ Tratta da un lavoro di Aluisi Tosolini sui “Mediatori linguistico-culturali in ambito educativo”, pagg.5-7. Egli insegna presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università Cattolica di Piacenza e presso la scuola di Specializzazione (SSIS) dell'Università di Parma. Dal 1986 al 1993 ha insegnato Sociologia presso l'Istituto Teologico Saveriano di Parma, affiliato alla Pontificia Università Urbaniana, e dal 1995 presso lo Studio Teologico S. Antonio di Bologna (affiliato al Pontificio Ateneo Antonianum, Roma). È stato per otto anni codirettore di “Missione Oggi” e successivamente fondatore e direttore della rivista “AlfaZeta”. Sino al 2001 componente della Commissione Nazionale del Ministero della Pubblica Istruzione per le problematiche interculturali, si è dedicato in particolare alla ricerca teorica sui rapporti tra dimensione interculturale, cultura postmoderna e new media.

interculturale)	<p>interculturale è</p> <p>“mediazione fra le diverse culture: mediazione non riduttiva degli apporti culturali diversi, bensì animatrice di un continuo, produttivo confronto fra differenti modelli. L'educazione interculturale -si osserva- avvalora il significato di democrazia, considerato che la "diversità culturale" va pensata quale risorsa positiva per i complessi processi di crescita della società e delle persone. Il riconoscimento della sua identità culturale, nella quotidiana ricerca di dialogo, di comprensione e di collaborazione, in una prospettiva di reciproco arricchimento".</p> <p>È previsto l'intervento di esperti per favorire la relazione scuola-famiglia (§ 5)</p> <p>“L'intervento degli enti locali e la collaborazione delle comunità e delle famiglie consente in alcune sedi scolastiche l'impiego di <u>mediatori madrelingua</u> per sostenere l'inserimento e attuare le iniziative per la valorizzazione della lingua e cultura d'origine”</p>	<p><u>Mediatori madrelingua per sostenere inserimento</u></p> <p><u>Mediatori madrelingua</u> (comunità immigrata)</p> <ul style="list-style-type: none"> • per Valorizzazione lingua e cultura di origine • relazioni con famiglie straniere
Legge 40/98 Art. 36 6b	(regolamento successivo con indicazione) dei criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei Paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di	<p><u>Mediatori culturali qualificati</u> per la comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri</p>

	mediatori culturali qualificati.	
Legge 40/98 Art. 40 § 1 d	<p>Misure di integrazione sociale 1. Lo Stato, le Regioni, le Province e i Comuni, nell'ambito delle proprie competenze, anche in collaborazione con le associazioni di stranieri e con le organizzazioni stabilmente operanti in loro favore, nonché in collaborazione con le autorità o con enti pubblici e privati dei Paesi di origine, favoriscono:</p> <p>d) la realizzazione di convenzioni con associazioni regolarmente iscritte nel registro di cui al comma 2 per l'impiego all'interno delle proprie strutture di stranieri, titolari di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno di durata non inferiore a due anni, in qualità di mediatori interculturali al fine di agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi;</p>	<p>Mediatori interculturali (si precisano alcune sue caratteristiche: due anni di presenza in Italia, titolari di permesso di soggiorno):</p> <p>agevolano rapporti tra istituzione scuola e stranieri</p>
D.L. 286/98 Art. 38 (cfr legge 40/98 art. 36)dei criteri per il riconoscimento dei titoli di studio e degli studi effettuati nei paesi di provenienza ai fini dell'inserimento scolastico, nonché dei criteri e delle modalità di comunicazione con le famiglie degli alunni stranieri, anche con l'ausilio di mediatori culturali qualificati;	<p><u>Mediatori culturali qualificati per</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • conoscenza sistema scolastico di origine • comunicazione con le famiglie

DPR 394/99 Art. 46	<p>§ 5 Il collegio docenti formula proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra scuola e famiglia degli alunni stranieri. Ove necessario, anche attraverso intese con l'ente locale, l'istituzione scolastica si avvale dell'opera di <u>mediatori culturali qualificati</u></p> <p>§ 6 il consiglio di istituto promuove intese con associazioni straniere... allo scopo di stipulare convenzioni e accordi per attivare progetti di accoglienza, iniziative di educazione interculturale, azioni a tutela della cultura e della lingua di origine e lo studio delle lingue straniere più diffuse a livello internazionale</p>	<p><u>Mediatori culturali qualificati</u> per</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza • comunicazione con le famiglie • azioni tutela lingua di origine
MPI DM 2002/2000 Art. 5 Formazione finalizzata	<p>Gli interventi relativi agli istituti contrattuali comprendono, per gli insegnanti: realizzazione degli interventi di formazione per il sostegno ai progetti delle scuole collocate in aree a rischio; formazione a supporto delle scuole a forte processo immigratorio: disseminazione del materiale di pronto intervento; estensione di corsi universitari per la didattica dell'italiano come L2; <u>avvio di un progetto di formazione di mediatori linguistici e di preparazione per la tutela della lingua di origine.</u></p>	<p><u>Mediatori linguistici</u> (ci si riferisce all'attività dei CTP invitati a formare Mediatori linguistici)</p>
Legislazioni regionali	<p>Le regioni, sulla base delle normative sopra citate, hanno prodotto una grande mole di</p>	

	leggi. Si cita ad esempio una legge regionale del Piemonte che ha permesso di finanziare percorsi di utilizzo di mediatori a livello scolastico. Nell'anno in corso la gestione del bando per la presentazione dei progetti è stata affidata alle province della regione. La stessa cosa è accaduta in molte altre regioni.	
--	---	--

Precedentemente all'aprile 2009, esistevano testi normativi riguardanti la mediazione in ambito scolastico. Tutte queste norme, che di fatto non delineano in un unico modo il ruolo del Mediatore Linguistico e Culturale, sono riferite esclusivamente all'ambito educativo.

Se la ricerca si amplia ad altre aree (sanitaria, giudiziaria, ECC.) il numero di disposizioni aumenta considerevolmente. Il riconoscimento della figura professionale da parte delle Regioni e delle Province autonome ha messo ordine in tutto ciò.

Ora che il profilo normativo del Mediatore Linguistico e Culturale è più chiaro e definito, è possibile descriverne con maggiore certezza le competenze richieste all'interno del settore scolastico. In quest'area operativa, il Mediatore assume il ruolo di "operatore socio educativo", che affianca il corpo docenti nell'educazione e nell'istruzione degli alunni stranieri. Prima di tutto, nei confronti dell'alunno straniero dovrà occuparsi dell'accoglienza e del primo inserimento, raccogliendo il maggior

numero di informazioni possibili sulla cultura e l'ambiente di provenienza del bambino, spiegandogli quali sono le regole da seguire all'interno della scuola, cercando di metterlo sempre a suo agio (particolarmente importante risulterà il contatto visivo con l'alunno), identificandosi come un modello di riferimento positivo per lui e la sua famiglia, aiutandolo, coadiuvando l'insegnante, nello studio della lingua italiana.

Nei riguardi della famiglia del bambino straniero, il Mediatore dovrà trasmettere tutte le informazioni necessarie riguardanti l'ambiente scolastico, traducendo se necessario, la modulistica di iscrizione, gli avvisi agli studenti oltre che i vari documenti, e intervenendo in caso di fraintendimenti causati dalla diversità di cultura.

Il Mediatore dovrà collaborare attivamente anche con gli insegnanti e i dirigenti scolastici, risolvendo eventuali difficoltà di comunicazione, informandoli sulla cultura di provenienza dell'alunno (usi, costumi, religione), collaborando con loro nell'insegnamento dell'italiano. Lo stesso compito sarà svolto anche nei confronti degli studenti italiani, che dovranno coinvolgere il compagno di classe straniero nelle attività di gruppo, senza emarginarlo con pregiudizi ingiustificati.

Per svolgere al meglio il suo ruolo, il Mediatore Linguistico e Culturale, soprattutto nell'ambito scolastico, deve possedere un'elevata conoscenza, oltre che della lingua, della cultura straniera, della legislazione riguardante il settore specifico, del funzionamento e delle modalità di accesso ai vari servizi, deve saper "osservare" al fine di "scoprire" anche i lati più nascosti

dell'alunno e deve saper unire, come fosse un ponte, due tessuti sociali differenti, evidenziandone ogni sfaccettatura, in modo da trovare punti di incontro tra due mondi distinti, affinché l'integrazione avvenga nel modo più corretto e veloce.

Il suo compito, riassunto in poche parole, è quello di facilitare e favorire l'inserimento di un bambino straniero nella scuola e di conseguenza nella società italiana, affiancandolo nel corso dei suoi studi.

IV. Il Mediatore Linguistico e Culturale nei servizi umanitari

In un contesto mondiale segnato sempre più da conflitti armati, spostamenti di popolazione e disastri naturali, l'intervento umanitario rimane il caposaldo della governance globale.

Gli aiuti umanitari sono una forma di solidarietà, generalmente destinata ai paesi del terzo mondo, alle popolazioni vittime di guerre o disastri naturali (come alluvioni e terremoti), ai profughi costretti ad abbandonare la propria terra per i motivi più disparati: epidemie, rivoluzioni, repressioni dittatoriali, genocidi, etc. Gli aiuti umanitari sono, quindi, organizzati soprattutto a seguito di emergenze e crisi umanitarie, e hanno in primo luogo lo scopo di salvare vite umane, alleviare situazioni di sofferenza, mantenere la dignità umana, evitare che si verifichino o si estendano le epidemie, etc. Consistono solitamente in assistenza logistica, assistenza sanitaria, fornitura di prodotti alimentari di prima necessità, organizzazione di eventuali campi profughi, ricostruzione di edifici e infrastrutture come ponti e strade.

In molti casi gli aiuti umanitari sono organizzati a livello internazionale, coinvolgono volontari, associazioni umanitarie e organizzazioni non governative (come, ad esempio, Emergency, Medici Senza Frontiere, Croce Rossa e Mezzaluna Rossa Internazionale), e sono resi possibili da grandi campagne di raccolta fondi portate avanti con il supporto dei mass media. Le

Nazioni Unite coordinano gli aiuti umanitari tramite l' 'OCHA'¹⁸, mentre la commissione europea agisce tramite l'ECHO¹⁹.

Le risorse umane sono il patrimonio più importante delle organizzazioni non profit e quindi delle organizzazioni non governative (ONG) che lavorano nella cooperazione internazionale. Soci, sostenitori, volontari, partner formano una rete indispensabile per gestire le attività sia in Italia che all'estero. Un ruolo determinante viene svolto da operatori retribuiti, i cooperanti: una media annua di 6.000 persone impegnate nella realizzazione dei progetti, con ruoli e competenze diverse.

Decidere di diventare un operatore della cooperazione internazionale non governativa non è una scelta banale e richiede un impegno costante, sia in termini di continuo aggiornamento, sia per ciò che riguarda la capacità di adeguare le proprie scelte di vita alle opportunità professionali. Chi fa cooperazione, quali che siano le sue motivazioni, condivide una visione del mondo per cui questo lavoro deve essere fatto. Ma è anche consapevole di doversi confrontare con standard internazionali sempre più elevati: alle ONG servono persone in grado di gestire progetti complessi, che sappiano coordinare, motivare, supervisionare, indirizzare il lavoro di team internazionali, e gestire le complesse relazioni tra i differenti attori della cooperazione.

¹⁸ Ufficio delle Nazioni Unite per gli affari umanitari (dall'inglese *Office for the Coordination of Humanitarian Affairs*) è un ufficio dell'ONU creato nel 1991 dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite.

¹⁹ Ufficio per gli Aiuti umanitari della Comunità europea (dall'inglese *The European Community Humanitarian Aid Office*) è stata istituita nel 1992 dalla seconda Commissione Delors.

Un mestiere fuori dall'ordinario dunque, dove troppo spesso domanda e offerta faticano a incrociarsi e a capirsi.

Per questo la SISCOS²⁰, l'associazione che da oltre trent'anni gestisce le assicurazioni di chi parte nei progetti delle ONG italiane, ha deciso di realizzare un progetto specifico, "Lavorare nel mondo", proprio per rendere più facile l'incontro tra coloro che intendono operare nella cooperazione internazionale e le ONG che cercano personale da impiegare nei loro progetti.

Tra le ONG vorrei presentarvi qui di seguito le più importanti:

- **EMERGENCY:** associazione italiana indipendente e neutrale nata nel 1994 per offrire assistenza medico-chirurgica gratuita e di elevata qualità alle vittime civili delle guerre, delle mine antiuomo e della povertà. Inoltre, promuove una cultura di solidarietà, di pace e di rispetto dei diritti umani. Ogni giorno, oltre 130 specialisti esperti internazionali –sanitari e tecnici- lavorano sul campo. Ad oggi oltre 5,2 milioni di persone sono state curate gratuitamente in ospedali, cliniche, e centri di riabilitazione.
- **Medici Senza Frontiere (MSF):** fondata a Parigi nel 1971 da un gruppo di medici e giornalisti, è oggi la più grande organizzazione umanitaria indipendente di soccorso medico, con 19 sedi tra cui quella italiana. Il suo obiettivo

²⁰ Servizi per la Cooperazione Internazionale. Per ulteriori informazioni potete visitare il sito www.lavorarenelmondo.it

è quello di portare soccorso alle popolazioni in pericolo e testimoniare della loro situazione. Forniscono assistenza medica dove c'è più bisogno senza distinzioni di razza, religione o credo politico. Indipendenti. Neutrali. Imparziali.

- OXFAM Italia: è una delle più importanti confederazioni internazionali nel mondo specializzata in aiuto umanitario e progetti di sviluppo, composta da 14 organizzazioni di Paesi diversi che collaborano con 3.000 partner locali in oltre 99 paesi per individuare soluzioni durature alla povertà e all'ingiustizia. OXFAM Italia, che ha aderito nel 2010 alla Confederazione Internazionale Oxfam, nasce dall'esperienza di Ucodep²¹. Lavora direttamente in 20 paesi del mondo per contribuire a garantire mezzi di vita sostenibili, il diritto all'acqua, la salute e l'istruzione, il rispetto dei diritti umani nelle crisi umanitarie, il diritto alla partecipazione, all'ascolto e la solidarietà.

Il Mediatore Linguistico e culturale svolge un ruolo molto importante all'interno delle ONG.

Per quanto riguarda gli sbarchi e la prima accoglienza, il Mediatore supporta gli operatori italiani (personale di polizia, medico e paramedico e operatori delle Agenzie internazionali) in

²¹ Organizzazione non governativa italiana che da oltre trent'anni è impegnata con passione e professionalità per migliorare le condizioni di vita di migliaia di persone nel mondo.

occasione degli sbarchi di stranieri sulle coste del paese. In particolare, i mediatori culturali, oltre che nelle specifiche operazioni di sbarco, assistono gli operatori di polizia per le procedure di pre-identificazione e foto segnalamento e nella compilazione della scheda identificativa C3, necessaria per procedere alla richiesta di Protezione Internazionale. Presso gli Uffici Immigrazione delle Questure, il mediatore culturale affianca gli operatori italiani nel rapporto diretto con l'utenza straniera nelle pratiche per la richiesta di protezione internazionale, rinnovo e ritiro del permesso di soggiorno e/o di altri documenti, scheda identificativa C3, supporto nella compilazione della modulistica, informazione e orientamento. Presso i Centri di Prima Accoglienza, il ruolo del mediatore è quello di affiancare gli operatori delle varie realtà presenti nel Centro: operatori sanitari per i primi interventi urgenti; operatori della Pubblica Sicurezza nel lavoro di riconoscimento, identificazione, verifica delle condizioni idonee per concedere lo status; operatori sociali e psicologi per i colloqui con gli ospiti e, in generale, tutto il personale del Centro addetto alle prime fasi dell'accoglienza.

Per quanto riguarda la protezione internazionale, in tutte le fasi della procedura per il suo riconoscimento, i Richiedenti Asilo hanno sempre diritto alla presenza di un mediatore che renda possibile la relazione con le istituzioni italiane. Un passaggio cruciale della procedura è il colloquio personale, ovvero il momento in cui i Richiedenti Asilo sono chiamati a raccontare la loro storia e le ragioni per cui sono stati costretti a fuggire dal loro Paese di fronte a una Commissione che deciderà se riconoscere o meno una forma

di protezione (status di rifugiato, protezione sussidiaria, protezione umanitaria). Durante il colloquio il mediatore è chiamato a tradurre tutte le parole dette in maniera fedele e neutrale, ma grazie alle sue competenze di mediazione culturale rende possibile la comprensione a un livello più profondo: la capacità di ascolto, la sensibilità interculturale e l'empatia verso il background di origine, i traumi e l'emotività del Richiedente Asilo sono tutti elementi che arricchiscono la comunicazione di significati culturali e agevolano sia la capacità del Richiedente Asilo di esprimersi, sia quella dei rappresentanti delle Commissioni di comprenderne bene le istanze.

Nei Centri di Seconda Accoglienza, il mediatore culturale affianca gli operatori nei colloqui con gli utenti, nella ricostruzione del loro progetto migratorio e nell'ideazione di un progetto di inserimento socio-lavorativo nel paese di accoglienza, tarato sulle richieste e sui bisogni dell'utente. Inoltre, il mediatore culturale, sempre in affiancamento con i responsabili del Centro, fornisce indicazioni e orientamento sui servizi del territorio e, quando necessario, seguono i casi nell'accompagnamento presso altre strutture. Nei Centri per Minori, il mediatore è impegnato a svolgere il suo ruolo con bambini e adolescenti, intervenendo nella comunicazione tra l'operatore dell'istituzione e il minore, spesso in una situazione di disagio psicologico e di conflitto emotivo, cause di diffidenza e sfiducia verso la società di accoglienza. Il mediatore culturale può, inoltre, fungere da tramite tra i minori e la famiglia di origine.

Per quanto riguarda il campo sociosanitario, il servizio di mediazione culturale viene svolto presso Aziende Sanitarie, quali ospedali, consultori e ambulatori, soprattutto quelli dedicati alla tutela della donna e dell'infanzia e dei pazienti con disagio psichico. L'azione del mediatore culturale è particolarmente rivolta a superare la frattura che spesso si manifesta tra il vissuto del migrante, la sua concezione di salute/malattia/cura e l'offerta dei servizi della struttura sanitaria del paese ospitante. Il mediatore culturale interviene, quindi, sul disagio che, soprattutto per la donna straniera, risulta particolarmente accentuato.

Nella Pubblica Amministrazione, il servizio di mediazione linguistico-culturale viene richiesto presso quegli uffici pubblici dove alto è il numero di utenti immigrati, in particolare presso le Prefetture, l'Anagrafe, gli Uffici Relazione con il Pubblico, lo Sportello Unico per l'immigrazione, i Municipi e gli Uffici di collocamento. In questo ambito la mediazione culturale si pone l'obiettivo di facilitare la comunicazione con i migranti e contribuire al loro inserimento nella società d'accoglienza, di aiutare i servizi pubblici a superare le difficoltà di comunicazione con l'utenza straniera e di favorire la realizzazione delle pari opportunità nel godimento dei diritti di cittadinanza da parte dei cittadini stranieri. Infatti il riferimento a modelli e organizzazioni molto diversi da quelli dei paesi di provenienza dell'utenza straniera determina spesso una difficoltà di orientamento nell'uso efficace dei servizi, creando discriminazioni al loro accesso e ostacoli nella pratica delle pari opportunità.

Nel campo giudiziario, risultano sedi particolarmente idonee per l'intervento di mediazione culturale i Tribunali (adulti e minori), gli Istituti Penitenziari (soprattutto quelli per minorenni), i Centri di Prima Accoglienza (CPA) e le comunità per minori. Il Mediatore Culturale affianca i giudici e il personale che lavora all'interno degli istituti penitenziari (assistenti sociali, psicologi, educatori, etc.), costituendo un valido supporto soprattutto per i minori stranieri non accompagnati. Il mediatore può essere presente durante i colloqui, i dibattimenti processuali e in tutte quelle fasi in cui il minore detenuto o in stato di fermo abbia difficoltà a comprendere e a farsi comprendere dalle autorità giudiziarie. All'interno dei CPA, il Mediatore Culturale affianca gli operatori del Centro nella fase di accoglienza in struttura, favorendo i processi di comprensione delle misure cautelari e delle loro diverse modalità di espletamento e nella fase di permanenza presso la struttura, supportando gli educatori, psicologi e assistenti sociali del Centro nel lavoro con i minori stranieri.

Premessa

Prima di avere il contatto di Leonardo Persia, Mediatore Culturale presso lo SPRAR, avevo contatto diverse associazioni umanitarie tra cui la FAO, UNICEF Italia e la UNHCR.

Riuscire ad avere un contatto con la FAO è stato molto difficile in quanto tutte le volte che li ho chiamati nel giro di due settimane mi liquidavano con la solita frase “mandi una mail e le risponderemo”. Ovviamente non sono mai stata ricontatta.

Ho così provato con l'UNICEF Italia ma mi è stato detto che loro non hanno bisogno di mediatori linguistici e culturali in quanto sono la sede italiana (secondo me non hanno nemmeno capito che figura professionale fosse). Infine, ho chiamato la UNHCR e mi ha risposto un signore che si è trovato molto in difficoltà in quanto non sapeva nemmeno che esistesse questa figura professionale; così ha trasferito la mia chiamata al dirigente dell'ufficio, anche lui ignaro dell'esistenza di questa figura e del suo ruolo all'interno delle associazioni umanitarie.

Ovviamente non mi stupisco se la gente intorno a me, amici e parenti non sappiano chi sia il Mediatore Linguistico e Culturale ma non posso non rimanere allibita se persino le associazioni umanitarie più importanti siano ignare dell'esistenza di questa figura professionale e non la adoperino e/o non abbiano bisogno di essa. Sicuramente chi lavora al loro interno è molto preparato a livello di lingua, ma la mia domanda è: come comunicate con i rifugiati e i richiedenti asilo che abbiamo in Italia a livello culturale?

V. Intervista a Leonardo Persia, Mediatore Linguistico e Culturale

Conosco Leonardo da pochissimo tempo grazie ad un'amica di mia madre. Ho deciso di intervistarlo perché la storia della sua vita è un esempio eloquente di come nasce e come si comporta un Mediatore Linguistico e Culturale.

In Italia i corsi di laurea che formano questo tipo di figura professionale sono di creazione piuttosto recente, ma la necessità di personale in grado di mediare fra due culture è molto più antica. Prima che esistessero studi di formazione specifica, i mediatori erano coloro che, seppur senza un titolo di studio adatto, grazie alle loro esperienze dirette, sapevano come unire due mondi diversi.

Leonardo Persia non è laureato in Mediazione Linguistica e Culturale, ma il suo bagaglio culturale fa di lui un ottimo operatore.

Ho chiesto a Leonardo di raccontarmi la sua vita e quello che segue è il risultato dell'intervista.

Si è sempre trovato a suo agio con le persone che non appartenevano alla sua cultura per una serie di motivi: nella sua classe durante la scuola elementare, aveva cinque compagni stranieri che erano soggetti abbastanza difficili in quanto parlavano poco la lingua, erano spaesati perché si ritrovavano in un territorio che non era il loro e l'unica persona che riusciva a comunicare con loro era Leonardo, così decise di dar loro una mano con i compiti e

da lì è nato tutto. Infatti, durante i loro pomeriggi fatti di studi, trovava molto interessante e affascinante scambiare opinioni, gli piaceva che ognuno raccontasse la storia del proprio paese e conoscere parole nuove della loro lingua.

Durante l'adolescenza ha cominciato ad interessarsi a quello che accadeva nel mondo a livello umanitario ed è sempre stato combattente contro le ingiustizie. La situazione del terzo mondo lo interessava moltissimo, a partire dall'America Latina fino all'Asia, passando per l'Africa, in quanto notava che dopo il Colonialismo, le varie dittature che c'erano state e per lo sfruttamento delle risorse la situazione era davvero ingiusta. Discuteva di queste situazioni con le persone straniere. Gli è sempre risultato molto semplice stringere amicizia con le persone straniere.

Durante l'intervista mi ha fatto un esempio di un suo primo aiuto ad uno straniero venuto in Italia: un giorno suo fratello, che è un avvocato, si avvicinò a uno dei suoi amici proveniente dal Congo Kinshasa, all'epoca ancora Congo belga. Questo ragazzo era scappato da una situazione di dittatura di Mobutu Sese Seko²² e quindi stava chiedendo l'asilo politico in Italia. Era un periodo nel quale questa parola era poco nota. Così, lui e suo fratello hanno provato ad aiutare questo ragazzo attraverso una commissione territoriale che avrebbe valutato il suo caso. Purtroppo, la prima commissione territoriale non accettò questo caso, ma in seguito venne fatto un appello grazie al quale ottenne l'asilo politico. Questo evento è stato il primo rapporto diretto con casi simili.

²² Mobutu Sese Seko Kuku Ngbendu Wa Zabanga. (Lisala, 14 ottobre 1930 – Rabat, 7 settembre 1997), è stato un politico, militare e dittatore della Repubblica Democratica del Congo.

Ha studiato giurisprudenza e lingue e letterature straniere. Grazie ai suoi studi del portoghese è partito per un viaggio di volontariato in Brasile dove ha lavorato con i bambini di strada. Per lui è stata un'esperienza molto utile in quanto gli ha permesso di conoscere molto più da vicino certe dinamiche e certi problemi tipici del continente.

Un giorno, per puro caso, ci fu un concorso della provincia in cui cercavano un Mediatore Culturale senza che il ruolo fosse ancora bene definito. Leonardo aveva solo i suoi studi e l'esperienza sul campo ma non aveva mai frequentato, in quanto non esistevano, dei corsi formativi per diventare Mediatore Culturale. Leonardo vinse il concorso e ha esercitato per undici anni all'interno della provincia di Teramo il ruolo sia a livello teorico, sia a livello pratico, in quanto possedeva un'utenza straniera che voleva essere orientata sul territorio e voleva avere informazioni su come essere inserita a livello lavorativo, quindi aveva rapporti sia con lo straniero che con le aziende. In seguito ha collaborato con un professore che stese una serie di documenti per definire la figura del Mediatore Culturale, ma anche lì fu un fallimento dovuto al fatto che c'era una grande superficialità nel sistema. Servivano una serie di procedure per essere riconosciuti come Mediatori. Ad esempio, Leonardo aveva seguito un corso formativo, ma quando venne stabilito il numero di ore per il riconoscimento del corso frequentato, gli mancavano sessanta ore. E nonostante i tentativi suoi e del professore di cambiare la situazione e permettere anche a coloro che non avevano frequentato nessun corso di avere questo titolo, di fatto non accadde nulla per "la noncuranza dei

politici”. Così l’anno scorso ha seguito un corso, a suo dire ridicolo, di Mediazione Culturale, ricominciando tutto da capo, per poter avere le 360 ore. Nonostante tutto, dal 2003 ha svolto ufficialmente questo ruolo.

Grazie alla sua passione per il cinema, ha lavorato con i ragazzi, soprattutto stranieri, di diverse scuole elementari e superiori, attraverso una serie di incontri cinematografici sui paesi di questi ragazzi o bimbi per poter rendere nota la situazione politica di questi paesi e anche per far capire ai loro coetanei quale fosse stato il percorso che li aveva portati fin lì.

Per Leonardo la situazione attuale in Italia è un continuo franare di luoghi comuni, quando invece questo è un lavoro che implica molta sensibilità e anche dialogo interiore in quanto devi sempre metterti in discussione, devi essere anche consapevole del fatto che chi hai davanti non è come tu lo hai dipinto. Ha riportato un esempio personale di quando partì per il Brasile: immaginava che i brasiliani fossero tutti buoni, si immaginava che i bambini fossero tutti abbastanza docili ma ben presto capì che non era così in quanto si imbatté in delinquenti, in persone normali che però erano lontanissime dal suo modo di pensare; capì che i bambini, a volte, erano molto più “scafati” degli adulti: alcuni avevano fatto rapine, facevano parte tutti di un contesto molto triste, fatto di violenze subite. Questa però è una situazione che si può tranquillamente ritrovare anche nel nostro Paese, è la sfida è proprio questa: non dobbiamo avere davanti a noi il modello che ci siamo creati bensì tutta una serie di situazioni varie e affrontarle

nella maniera più distaccata e allo stesso tempo attaccata possibile.

Ad un certo punto ci fu un boom di persone che volevano svolgere questo lavoro in seguito ad una forte richiesta, ma lo facevano semplicemente perché c'era bisogno di posti di lavoro in quel settore. Ma ben presto sono crollati in quanto per loro era troppo stressante o troppo lontano dal loro modo di intendere il rapporto con lo straniero, in quanto l'aveva interpretata in maniera molto burocratica, molto formale ma senza entrare nel merito delle situazioni.

In seguito a questa sua affermazione gli ho chiesto se quindi secondo lui debba essere più una passione che la persona deve avere dentro per poter svolgere questo lavoro. E lui sostiene che tutti i lavori debbano essere svolti con passione. Purtroppo però la nostra società non ce lo permette ma nonostante ciò alcuni lavori, come quello del Mediatore Linguistico e Culturale, devono comunque avere una grande consapevolezza; per cui, non è un lavoro come tutti gli altri ma bensì è un lavoro che implica una serie di messe in discussione continue. Ad esempio, Leonardo quando è arrivato allo SPRAR, è rimasto scioccato perché i ragazzi stranieri si presentavano con grande arroganza e volevano solo avere i documenti, ed era difficilissimo spiegare loro come funzionasse la legge italiana, in quanto molti di loro non avevano nemmeno la cognizione stessa della legge. Sono quindi situazioni che ti mettono a dura prova. Per lui il primo anno allo SPRAR è stato particolarmente stressante in quanto, mentre precedentemente aveva una serie di utenti che avevano già fatto un percorso

abbastanza ampio, ossia che avevano già lavorato sul territorio da anni quindi pur avendo delle persone appena arrivate sapevano gestire la situazione. Allo SPRAR gli stranieri erano tutti appena arrivati quindi bisognava ricominciare da zero con estrema pazienza in un clima estremamente chiassoso in quanto volevano solo i documenti e non capivano che c'erano delle procedure da seguire, anzi erano convinti che la lentezza nel ricevere i documenti dipendesse esclusivamente da loro, quindi si sentivano esclusi. Così questa volta Leonardo si è trovata di fronte a luoghi comuni, ma dello straniero, in quanto erano convinti che noi fossimo razzisti, che non c'era fiducia reciproca.

Collegandomi a questo suo discorso gli ho chiesto se in questi momenti di forte stress, da lui precedentemente descritti, avesse mai avuto il pensiero di mollare tutto e magari occuparsi di altro. Lui con sincerità risponde che quando è arrivato allo SPRAR lo ha avuto il pensiero di mollare tutto, ma non tanto per il lavoro in sé quanto per come veniva svolte le cose all'interno. C'erano persone che erano alla loro prima esperienza in questo campo, per cui quello che lo ha sconcertato di più è stata la difficoltà ad interagire con i colleghi italiani oltre che con quelli stranieri, in quanto c'era un equivoco sul ruolo del Mediatore pensando che il suo unico compito fosse quello di tradurre. Per cui a volte capitava che lui stringesse dei bei rapporti con i ragazzi stranieri i quali poi nel momento del bisogno si rivolgevano a lui, ma poi il responsabile li cacciava affermando che Leonardo non era la persona giusta, in quanto per lui loro dovevano interagire solamente con lo psicologo. Tutta questa situazione per lui è stata molto frustrante nonostante

nascesse da un equivoco sul ruolo che comunque persiste. Lui in seguito ha provato a far capire tante cose in più, e in parte sono stati fatti dei progressi enormi ma dall'altra ancora c'è gente che non capisce cosa c'entri lui con lo straniero visto che è italiano.

Per concludere la mia intervista gli ho chiesto cosa ne pensa lui di questo corso di laurea in Scienze della Mediazione linguistica e Culturale. Nonostante lui non lo conosca espressamente, ritiene che tutti i tipi di studi che ci permettono di avvicinarci al prossimo, soprattutto in un periodo come quello che stiamo vivendo adesso, siano positivi. Infatti, ora è preoccupato della situazione in Italia o in altri grandi paesi, come l'America, dove lo straniero viene percepito come una minaccia, come un delinquente, come qualcuno che deve essere scansato. Però dall'altro lato, proprio perché è stato scelto questo percorso bisogna insistere a cerca di spiegare agli altri in cosa consiste. Non ci si riesce sempre, non sempre la colpa è di qualcuno nello specifico, a volte la colpa è anche dell'interlocutore in quanto se ci ritroviamo di fronte a una persona che non è in grado di fare un dialogo con sé stesso, di non essere schiavo dei propri pregiudizi, è chiaro che poi ci ritroviamo davanti un muro. La propria abilità sta anche nel cercare di far capire a queste persone quale è la realtà, però non sempre ci si riesce in quanto a volte dall'altra parte trovi una persona che è completamente chiusa, immersa nel proprio punto di vista. Ma lui la vede in positivo, come una sfida ancora più grande. Perciò il consiglio di Leonardo per chi vuole intraprendere questa carriera è di non smettere mai di imparare e studiare, anche a livello umano

stando a contatto con delle persone che “come tutte le persone sono un universo in espansione”.

Concludo questa intervista con un suo bellissimo pensiero che merita di essere citato per intero: “Il Mediatore è il futuro della società. Il mondo si sta aprendo sempre più, il Mediatore avvicina il lontano, è la calamita tra esseri umani. Se di una persona sai cosa mangia, cosa ama e cosa odia, sai più di uno che sa tradurre perfettamente le lingue, ma non sa nulla della cultura.”

V.1 Che cosa è lo SPRAR?

Il sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) è il servizio del Ministero dell'Interno che in Italia gestisce i progetti di accoglienza, di assistenza e di integrazione dei richiedenti asilo a livello locale. Il servizio è stato istituito dalla legge n.189 ²³nel 30 luglio 2002, meglio nota come legge Bossi-Fini.

Negli anni '90, in Italia, si sono adottati grandi interventi concernenti l'accoglienza dei richiedenti asilo e i rifugiati, perché era forte il bisogno di diffondere esperienza, competenze e i progetti promossi in tutti i comuni italiani che dovevano fronteggiare i problemi riguardanti la prima accoglienza e l'avvio dei processi di integrazione per i richiedenti asilo che giungevano e che

²³ Legge 30 luglio 2002, n.189 *“Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo”* (pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.199 del 26 agosto 2002).

attendevano di essere riconosciuti come rifugiati. Nel 2000, viene stipulato un protocollo di intesa tra l'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), l'Alto commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati (UNHCR) e il Ministero dell'Interno, che danno vita al Programma nazionale asilo (PNA). Il programma ha l'obiettivo di creare con il coinvolgimento di oltre 200 comuni e 63 progetti territoriali, un'unione integrata di interventi volti all'accoglienza e all'appoggio dell'integrazione. Il PNA è stato inserito nel Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR).

A partire dalle esperienze di accoglienza decentrata e in rete, realizzate tra il 1999 e il 2000 da associazioni e organizzazioni non governative, nel 2001 il Ministero dell'Interno Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, l'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI) e l'Alto commissariato delle Nazioni unite per i rifugiati (UNHCR) siglarono un protocollo d'intesa per la realizzazione di un "Programma nazionale asilo". Nasceva, così, il primo sistema pubblico per l'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati, diffuso su tutto il territorio italiano, con il coinvolgimento delle istituzioni centrali e locali, secondo una condivisione di responsabilità tra Ministero dell'Interno ed enti locali. La legge n.189/2002 ha successivamente istituzionalizzato queste misure di accoglienza organizzata, prevedendo la costituzione del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR). Attraverso la stessa legge il Ministero dell'interno ha istituito la struttura di coordinamento del sistema - il Servizio centrale di informazione, promozione, consulenza, monitoraggio e supporto tecnico agli enti locali - affidandone ad ANCI la gestione.

Il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati (SPRAR) è costituito dalla rete degli enti locali che per la realizzazione di progetti di accoglienza integrata accedono, nei limiti delle risorse disponibili, al Fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo. A livello territoriale gli enti locali, con il prezioso supporto delle realtà del terzo settore, garantiscono interventi di “accoglienza integrata” che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico.

Le caratteristiche principali del Sistema di protezione sono:

- il carattere pubblico delle risorse messe a disposizione e degli enti politicamente responsabili dell'accoglienza, Ministero dell'Interno ed enti locali, secondo una logica di governance multilivello;
- la volontarietà degli enti locali nella partecipazione alla rete dei progetti di accoglienza;
- il decentramento degli interventi di “accoglienza integrata”;
- le sinergie avviate sul territorio con i cosiddetti “enti gestori”, soggetti del terzo settore che contribuiscono in maniera essenziale alla realizzazione degli interventi;
- la promozione e lo sviluppo di reti locali, con il coinvolgimento di tutti gli attori e gli interlocutori privilegiati per la riuscita delle misure di accoglienza,

protezione, integrazione in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale.

I progetti territoriali dello SPRAR sono caratterizzati da un protagonismo attivo, condiviso da grandi città e da piccoli centri, da aree metropolitane e da cittadine di provincia. A differenza del panorama europeo, in Italia la realizzazione di progetti SPRAR di dimensioni medio-piccole – ideati e attuati a livello locale, con la diretta partecipazione degli attori presenti sul territorio – contribuisce a costruire e a rafforzare una cultura dell'accoglienza presso le comunità cittadine e favorisce la continuità dei percorsi di inserimento socio-economico dei beneficiari.

Al Servizio centrale spettano i compiti di:

- monitoraggio della presenza sul territorio di richiedenti e titolari di protezione internazionale;
- creazione, mantenimento e costante aggiornamento di una banca dati degli interventi realizzati a livello locale in favore di richiedenti e titolari di protezione internazionale;
- diffusione delle informazioni sugli interventi realizzati;
- assistenza tecnica agli enti locali, anche nella predisposizione dei servizi di accoglienza;

- supporto ai servizi di informazione e orientamento attuati presso i centri governativi per richiedenti asilo;
- supporto ad ANCI negli adempimenti connessi alla qualifica di autorità delegata per il Fondo europeo per i rifugiati (FER).

Ci sono diversi tipi di protezione che lo SPRAR offre di dare ai più bisognosi:

- **Protezione Internazionale:** il Richiedente protezione internazionale è la persona che, fuori dal proprio Paese d'origine, presenta in un altro Stato domanda per il riconoscimento della protezione internazionale. Il richiedente rimane tale, finché le autorità competenti (in Italia le Commissioni territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale) non decidono in merito alla stessa domanda di protezione. Il rifugiato è titolare di protezione internazionale. Si tratta di persona che "(...) temendo a ragione di essere perseguitato per motivi di razza, religione, nazionalità, appartenenza ad un determinato gruppo sociale o per le sue opinioni politiche, si trova fuori del Paese d'origine di cui è cittadino e non può o non vuole, a causa di questo timore, avvalersi della protezione di questo Paese(...)". Questa definizione viene enunciata dall'art. 1A

della Convenzione di Ginevra del 1951²⁴, recepita nell'ordinamento italiano dalla legge n.722 del 1954.²⁵

- Protezione Sussidiaria: la protezione sussidiaria è un'ulteriore forma di protezione internazionale. Chi ne è titolare – pur non possedendo i requisiti per il riconoscimento dello status di rifugiato – viene protetto in quanto, se ritornasse nel Paese di origine, andrebbe incontro al rischio di subire un danno grave. Questa definizione viene enunciata dall'art. 2, lett. g) del Decreto legislativo n. 251/2007.²⁶
- Protezione Umanitaria: nel caso in cui la Commissione territoriale, pur non accogliendo la domanda di protezione internazionale, ritenga possano sussistere gravi motivi di carattere umanitario, provvede alla trasmissione degli atti della richiesta di protezione al questore competente per un eventuale rilascio di un permesso di soggiorno per protezione umanitaria (art. 5, comma 6 del decreto legislativo n. 286/1998).²⁷

²⁴ Convenzione di Ginevra del 1951. Convenzione sullo statuto dei rifugiati. Conclusa a Ginevra il 28 luglio 1951; approvata dall'Assemblea federale il 14 dicembre 1954; strumento di ratificazione depositato dalla Svizzera il 21 gennaio 1955 ed entrato in vigore nel paese il 21 aprile 1955.

Art. 1 *Definizione del termine "rifugiato"*.

²⁵ Legge 24 luglio 1954, n. 722. Ratifica ed esecuzione della Convenzione relativa allo statuto dei rifugiati, firmata a Ginevra il 28 luglio 1951.

²⁶ Attuazione della direttiva 2004/83/CE recante norme minime sull'attribuzione, a cittadini di Paesi terzi o apolidi, della qualifica del rifugiato o di persona altrimenti bisognosa di protezione internazionale, nonché norme minime sul contenuto della protezione riconosciuta.

Arti. 1 il presente decreto stabilisce le norme sull'attribuzione a cittadini di Paesi non appartenenti all'Unione europea o ad apolidi, di seguito denominati: "stranieri", della qualifica di rifugiato o di protezione sussidiaria, nonché norme sul contenuto degli status riconosciuti.

²⁷ Decreto Legislativo 25 luglio 1998, n.286 (Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero).

Art. 5 Permesso di soggiorno (Legge 6 marzo 1998, n.40)

CONCLUSIONI

Nel mio elaborato, attraverso l'analisi delle pubblicazioni esistenti sull'argomento trattato, ho cercato di delineare la figura e il ruolo del Mediatore Linguistico e Culturale. Questa ruolo inizialmente era svolto dagli stessi immigrati che conoscevano la cultura e la lingua del loro paese e del paese ospitante; in seguito, questa figura professionale, riconosciuta ufficialmente nell'aprile del 2009 con il documento 09/030/CR/C9 approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, ha acquisito maggiore valore all'interno del contesto sociale italiano.

Alla lettura dei vari passaggi risulta evidente che l'istituzione di un Corso di Laurea in Scienze della Mediazione Linguistica e Culturale sia stata una scelta efficace su tutto il territorio italiano, in relazione alle esigenze del servizio pubblico e privato.

ENGLISH SECTION

INTRODUCTION

I have often seen astonishment in the eyes of people to whom I have told that I attend the University School for Linguistic Mediators, astonishment arising from the fact that there are few who know what it is. No one has any doubts when we talk about Medicine or Economics and Business, but the role of the Linguistic and Cultural Mediator is unknown to the majority of people.

Sometimes I have had to give general explanations, describing my future profession as a "sort of interpreter" who has acquired, during his studies, more specific notions concerning the culture, in the broadest sense, of the different countries in which the languages being studied are spoken. This explanation, however, is obviously insufficient and poor in content. That is how the idea for this paper came about.

The aim is to analyse the reasons that led to the institution of a degree course aimed at the creation of a specific professional figure, such as the Linguistic and Cultural Mediator, highlighting the different professional opportunities and the importance that it assumes every day more and more in our society.

A mediator is a "bridge" between two or more people from different cultures who speak different languages, he or she is a social worker who facilitates communication between a foreigner and local institutions.

Why does society need these new professional skills?

The world is changing and everything is "closer" than in the past. Today globalization is an inevitable phenomenon and it is impossible to escape the integration process. The need for a Mediator arises in this context. In fact, on 8 April 2009 the role of the Mediator was officially recognised in Italy by a document approved by the Conference of the Regions and the Autonomous Provinces.

There are a lot of areas in which an Mediator can work: medical area, such as hospitals or health offices; legal area, such as law-courts or prisons; educational area, such as schools. In particular, the activity of a Mediator in the school is complex and full of problems because he or she has to be able to harmonise the requirements of the school system not only with those of the student, but also with those of the student's family (for example, translating the certificate of enrolment). But everything in its own time, we will analyze in detail this issue later in this paper.

My theoretical analysis is completed by my interview with Leonardo Persia, a Cultural Mediator who works in the SPRAR of Teramo and in refugee camps. Leonardo has no degree in mediation, but his experiences of life in Brazil and in Italy, the five languages that he speaks and his open mind, make him a perfect social worker.

My theoretical and practical analyses yield a unique outcome: the institution of a degree course for mediators in Italy has been an excellent choice, with regard to the public and private sector's demands.

I. The Intercultural Mediation

Intercultural mediation is a professional activity that takes place mainly in the social, health, education, justice and reception environments. The main objective of this activity is to facilitate communication, coexistence and interaction between different cultures and ways of life.

The name of this activity is formed by two words “Mediation” and Inter-culture”.

Mediation

Mediation consists of an activity, carried out by an impartial third party, aimed at allowing two or more parties to reach an agreement (which may be of various kinds) or overcome an existing conflict between them.

There are various forms of mediation: the most common form is **conflict mediation**, which can be interpersonal, professional, social, civil, criminal, international, etc.. **Commercial mediation** (or intermediation), which consists in acting as an intermediary between a seller and a client to facilitate dialogue, negotiation, the implementation of all bureaucratic and fiscal practices and finally the finalization of the transaction; **linguistic mediation**, which consists mainly in translating from one language into another; cultural mediation, very often considered synonymous with intercultural mediation. But in reality it is not completely so. If it is true that intercultural mediation is a form of cultural mediation, the

opposite is not always true. Mediation from the cultural point of view, means bringing people closer to environments, concepts, ways of life and ways of cultural expression unknown to them. This definition includes, for example, tourist guides, museum guides, scientific disseminators, cultural animators. But many of these activities lack a **cultural dimension**.

Inter-culture

Based on the assumption that different cultures and ways of living can find ways and means of peaceful coexistence and positive interaction, Inter-culture is a set of proposals, techniques, attitudes and educational approaches that allow the improvement of the quality of life in a multicultural society (and world).

Inter-culture (or interculturality) is a thought, a doctrine, a type of project that seeks to make peaceful coexistence and positive interaction between different. And this through the facilitation of knowledge, mutual respect and positive exchanges, through dialogue, confrontation, decentralization (leaving one's point of view for a moment to put oneself in the shoes of the other), participation and the search for solutions in common.

Cultural mediation, therefore, is a form of mediation with intercultural objectives. It is not just linguistic mediation. It is not just a matter of translating from one language to another, even if the intercultural mediator is often called upon to clarify unknown cultural concepts. Intercultural mediation combines these two forms of mediation (linguistic and cultural) but goes even further.

Intercultural mediation consists in helping to find the right solutions between two parties, very often involved in a very asymmetrical relationship:

- On the one hand, the immigrant (or asylum seeker or refugee) who moves in an unknown territory or environment, knowing little or nothing about the language, culture, laws and administrative rules of the place, then finds himself in difficulty and powerless;

- On the other hand, the operator (or team) of social, health, educational, security or justice services, who move in their usual environment with known procedures and mechanisms and with decision-making power.

II. The Linguistic and Cultural Mediator

The role of the Mediator is a rather new profession within society, there is not a single description of his role and competences, but there are many authors who have given an opinion on it.

The Mediator is a professional who facilitates communication between foreign individuals and the host society; he is a social worker who, through the right words and information, tries to break down cultural and linguistic barriers between two or more people, making it clearer how to achieve the best results.

But what is the right term for this profession? "Cultural mediator", "Linguistic-cultural mediator", "Interlinguistic and intercultural mediator", "Mother-tongue mediator", "Technical expert in mediation", are some of the recurrent definitions in the existing bibliography. The multiplicity of terms is an indicator of the fact that this professional figure does not have a well-defined profile, the fields in which he can operate are many, and depending on the area of work, is defined differently. In the drafting of this paper will be used the term "Linguistic and Cultural Mediator", following the name of my degree course, which in my opinion is more complete and explanatory, since it is, in fact, a "connector" between multiple languages and cultures.

How did this profession begin?

The motivations that lead to the need for this new professional figure lie in history. The world is changing and everything seems

closer. The breaking down of European borders, the continuous improvement of transport, the possibility of ever faster communication, the adoption of a single currency in Europe, the creation of a single market are just some examples of how it is now inevitable to travel and move from one country to another. Society is changing, it is increasingly open and multi-ethnic and it is therefore practically impossible to escape a process of cultural integration. It is in this context that the figure of the Linguistic and Cultural Mediator was born, a person who must be able to mediate not only between different languages, but also between different cultures. The migration of individuals is inevitable and it is therefore necessary the presence of a staff able to communicate understanding, in addition to language, also being man, woman, foreigner, understanding the ethnicity, religion, hierarchy in the family of those who are in front of us.

The Mediator does not have to replace the competent authorities, the local institutions, such as the Police Headquarters, the Municipality, the hospital, but has the task of facilitating the interaction between them and the foreigner, so that the process of integration is easier. The interaction, of course, is not only univocal, but must pass from the society that welcomes the foreign individual and vice versa: the immigrant needs to understand the rules, customs and habits of the "new world" in which he has landed, but also the country of destination must be able to understand what are the needs and expectations of those who arrive there for the first time. To achieve this goal, what is required to the Mediator is not a simple translation of the dialogues, but a deep knowledge of the

information necessary for both parties and of the most effective communication techniques.

As far as mere translation is concerned, it must be said that the Mediator does not receive highly specific training during his studies, for example in health terminology; he must therefore always be available and open to new studies and updates. Before translating a term, we need to understand its real meaning, that is, the different implications that a single word can have. The Mediator must therefore have considerable flexibility, since he may find himself working in different environments: hospitals, courts, prisons, schools, local services. Therefore, transversal competences are needed, covering areas that are extremely different from each other.

The CISP - International Committee for the Development of Peoples - conducted research in the field of mediation and from the statistics drawn up emerged data that deserve to be analyzed: surveys were conducted on a sample of 248 Mediators (about 35% of the total declared) throughout the Italian territory and it was found that the service of linguistic and cultural mediation offered to the population is more concentrated in the North (54.1%) and the Centre (30.3%), data that reflect the settlements of immigrants in Italy. In the same areas the service is carried out in 39% of cases at the provincial and regional level, while in 55.1% at the district, municipal, circumscription and city level. The first contact that the foreigner has in Italy is, in fact, with the municipality where he arrives, then only later with the higher bodies, such as Regions and Provinces.

Cultural mediation is more concentrated in the public sector (89%), while the presence of the service within companies and trade unions is minimal (2.4%). The areas in which the intervention of a Mediator is required concern first of all social services (35.5%) and educational/school services (33.6%), in third place are health services (13.5%). Less demand was found, however, in the criminal and judicial area (6.4%).

The survey also took into consideration the types of services requested: the first place with 34.9% is the area that includes the first reception of immigrants and those who seek political asylum and support to foreigners (compilation of documentation and information on their rights); the second place with 26.4% is the area relating to minors and school. This is an indication of the fact that mediation is still understood as help with regard to the reception, information and orientation of foreigners and public services, that is, help at the basis of integration, the Mediator is the "first interface" between the immigrant and local institutions.

In the sample of Mediators taken into consideration, the majority are women (64.8%). 44.6% have a degree and/or a doctorate, only 6.3% have no qualifications or only a middle school degree. The latter figure stems from the fact that, before degree courses in Linguistic and Cultural Mediation were established, the Mediators were mostly immigrants who had managed to integrate into the new social fabric and could help those who had difficulties.

Today, however, the figure of the Mediator is recognised and specific training courses are available. Statistics show, therefore, that in Italy the Linguistic and Cultural Mediator, understood as a

social worker with high linguistic skills, but also bureaucratic and legal skills, is increasingly fundamental in today's society, where the number of immigrants is increasing and consequently the need for integration increases daily. The work of the mediator is constantly changing, it must follow the step of society, it is a "living" profession.

II.1 Recognition of the professional figure of the Cultural Mediator

The role of the Linguistic and Cultural Mediator is still much discussed in Italian society, there are many definitions and this is due to the versatility of his skills. The work areas in which his presence is needed are extremely heterogeneous and this creates difficulties in describing his skills and abilities. Often the task of the mediator is confused with that of the interpreter, i.e. an exclusively linguistic intermediary between foreign individuals and local institutions, but this lack of distinction between mediator and interpreter has as a direct consequence the omission of a fundamental characteristic of mediation: the social work of "union between two parties", a characteristic that does not belong to the interpreter.

The role of the Mediator is becoming increasingly important, especially in Italy, where annually there are more than a million entries of foreigners intending to settle permanently in the country.

An important step in the recognition of the work of the mediator was taken on 8 April 2009, the year in which item 15 of the Agenda of the Conference of Regions and Autonomous Provinces provided for the approval of the "Document of the Regions on the recognition of the professional figure of the "Cultural Mediator" - Item examined by the Commissions: "Community and International Affairs" in the meeting of 23 October 2008, "Social policies" in the meeting of 10 December 2008, "Education, work, research innovation" in the meeting of 26 February 2009. In document number 09/030/CR/C9 entitled "Recognition of the professional figure of the Cultural Mediator", the Regions and Autonomous Provinces gave to the Linguistic and Cultural Mediator an "official" role within Italian society.

I believe that the approval of this document is an extremely important event for the life of the Mediator, since official recognition ensures that his role is clear to all and is no longer confused with that of an interpreter or translator.

The characteristics that a Linguistic and Cultural Mediator must possess in order to be able to carry out this profession are described in Annex 1 to the approved document. This is what emerges: The Cultural Mediator is a "social worker who facilitates communication between the individual, the family and the community in the context of actions to promote and facilitate the social integration of immigrant citizens". It is also recognised that it has a dual function: to pass on information from the foreigner to local institutions and vice versa.

The Cultural Mediator must have excellent linguistic skills, adequate communication, relationship and conflict management skills. This professional figure is officially included in the International Classification of Occupations ISCO 88 (COM), 3460 (Intermediate Professions of Social Work), ISFOL - Repertory of Professions: Associative activities - Cultural Mediator.

The document also describes the possible activities of the Mediator:

- Dealing with linguistic intermediation (interpreting verbal and non-verbal communication; decoding communication codes, and cultural implications);

- To implement individualised accompanying paths (to support guidance and assistance activities, to provide information; to propose behaviours that favour the autonomy of the beneficiaries; to collaborate in the activation of problem-solving strategies);

- Facilitating the exchange between immigrants and operators, services, institutions, companies in the territory of reference (re-elaborate notices, communications, materials; inform service operators and foreign users about their respective customs, traditions and cultural codes; inform about constraints, procedures and opportunities in the access and use of services; promote

conditions of equal opportunity in access to services; mediate in conflicts of a discriminatory nature);

- Carrying out intercultural mediation (preparing the context for the implementation of the mediation intervention with the service operators; developing in agreement with the bodies in which it operates proposals and interventions of intercultural mediation; presenting intervention of intercultural mediation; carrying out activities of exchange between cultures; acting community mediation paths; validating the project of the intercultural mediation service);

- To deal with intercultural mediation within the immigrant group (to spread the programmes in favour of inclusion and cooperation; to promote gender equality and the culture of equal opportunities; to orient and enhance the second and third generations).

The skills required of a Linguistic and Cultural Mediator are:

- Ability to analyse the needs and resources of the immigrant user (to bring out the needs and requirements of the immigrant; to identify critical issues related to the situation of the immigrant; to help the user in making his own needs, symptoms and requirements explicit);

- Validity in analysing the intervention context (identifying the constraints and opportunities of territorial contexts; collecting information on access to territorial services; defining intervention tools and plans in collaboration with service operators);

- Ability to orient the foreign citizen (promoting the identities of individuals with respect to differences; identifying the needs of the migrant condition; spreading the values of citizenship and integration);

- Ability to design initiatives and tools for cultural integration within the different contexts of life (defining key aspects of the mediation service; adapting the interventions offered; defining the offer of services of mediation and intercultural integration; planning the delivery of interventions to the person);

- Possibility of mediating between immigrants and institutions (assisting the structures and services operating in the field of reference; supporting the social, health, educational, cultural, training, administrative teams; participating in the moments of connection between services and volunteering; supporting the contexts of collaboration and integration; promoting intercultural dialogue).

Thanks to the official recognition of his role, there can be no more doubts about the competences of the Linguistic and Cultural Mediator, but at the same time more professionalism will be required, as it should be.

III. The Linguistic and Cultural Mediator within the humanitarian associations

In a global context increasingly marked by armed conflict, population displacement and natural disasters, humanitarian intervention remains the cornerstone of global governance.

Humanitarian aid is a form of solidarity, generally aimed to third world countries, to people affected by wars or natural disasters (such as floods and earthquakes), to refugees forced to leave their land for various reasons: epidemics, revolutions, dictatorial repression, genocide, etc.. Humanitarian aid is, therefore, organized mainly in the wake of emergencies and humanitarian crises, and are primarily intended to save lives, ease situations of suffering, maintain human dignity, prevent the occurrence or spread of epidemics, etc.. They usually consist of logistical assistance, health care, supply of basic food products, organization of refugee camps, reconstruction of buildings and infrastructure such as bridges and roads.

In many cases humanitarian aid is organised at international level, involving volunteers, humanitarian associations and non-governmental organisations (such as, Emergency, Doctors Without Borders, the Red Cross and the International Red Crescent), and is made possible by large fundraising campaigns carried out with the support of the mass media. The United Nations coordinates humanitarian aid through OCHA, while the European Commission acts through ECHO.

Human resources are the most important asset of non-profit organizations and therefore of non-governmental organizations (NGOs) working in international cooperation. Members, supporters, volunteers and partners form an indispensable network to manage activities both in Italy and abroad. A decisive role is played by paid operators, the co-operators: an annual average of 6,000 people involved in the implementation of projects, with different roles and skills.

Deciding to become an operator of international non-governmental cooperation is not a trivial choice and requires constant commitment, both in terms of continuous updating and in terms of the ability to adapt one's life choices to professional opportunities. Those who cooperate, whatever their motivation, share a vision of the world for which this work must be done. But they are also aware that they have to face ever higher international standards: NGOs need people who can manage complex projects, who can coordinate, motivate, supervise, direct the work of international teams, and manage the complex relationships between the different actors of cooperation.

A job out of the ordinary, therefore, where too often demand and supply struggle to cross and understand each other.

For this reason, SISCOS, the association that for over thirty years has managed the insurance of those who take part in the projects of Italian NGOs, has decided to implement a specific project, "Working in the world", just to make it easier for those who want to work in international cooperation and NGOs looking for staff to be employed in their projects to meet.

Among the NGOs, I would like to present you the most important ones below:

- **EMERGENCY:** an independent and neutral Italian association founded in 1994 to offer free, high-quality medical and surgical assistance to the civilian victims of war, landmines and poverty. It also promotes a culture of solidarity, peace and respect for human rights. Every day, more than 130 international experts - health and technical experts - work in the field. To date, more than 5.2 million people have been treated free of charge in hospitals, clinics and rehabilitation centres.

- **Médecins sans Frontières (MSF):** founded in Paris in 1971 by a group of doctors and journalists, today it is the largest independent humanitarian medical aid organisation, with 19 offices, including the Italian one. Its objective is to bring relief to populations in danger and testify to their situation. They provide medical assistance where it is most needed without distinction of race, religion or political belief. Independent. Neutral. Impartial.

- **OXFAM Italy:** is one of the most important international confederations in the world specializing in humanitarian aid and development projects, composed of 14 organizations from different countries that work with 3,000 local partners in over 99 countries to find lasting solutions to poverty and injustice. OXFAM Italia, which joined the Oxfam International Confederation in 2010, is the result of Ucodep's experience. It works directly in 20 countries around the world to help ensure sustainable livelihoods, the right to water, health and education, respect for human rights in humanitarian crises, the right to participation, listening and solidarity.

The Linguistic and Cultural Mediator plays a very important role within NGOs.

With regard to landings and first reception, the Mediator supports Italian operators (police, medical and paramedical staff and operators of international agencies) when foreigners land on the coasts of the country. In particular, the cultural mediators, in addition to the specific operations of landing, assist police officers for the procedures of pre-identification and photo signalling and in filling in the identification form C3, necessary to proceed to the request for International Protection. At the Immigration Offices of the Police Headquarters, the cultural mediator assists the Italian operators in the direct relationship with the foreign users in the practices for the application for international protection, renewal and withdrawal of the residence permit and/or other documents, identification card C3, support in filling in the forms, information and guidance. At the First Reception Centres, the role of the mediator is to support the operators of the various realities present in the Centre: health operators for the first urgent interventions; Public Security operators in the work of recognition, identification, verification of the suitable conditions for granting the status; social operators and psychologists for the interviews with the guests and, in general, all the staff of the Centre involved in the first phases of the reception.

As far as international protection is concerned, in all phases of the procedure for its recognition, Asylum Seekers are always entitled to the presence of a mediator who makes possible the

relationship with the Italian institutions. A crucial step in the procedure is the personal interview, i.e. the moment when the Asylum Seekers are called to tell their story and the reasons why they were forced to flee their country before a Commission that will decide whether or not to recognize a form of protection (refugee status, subsidiary protection, humanitarian protection). During the interview, the mediator is called upon to translate all the words spoken in a faithful and neutral manner, but thanks to his skills as a cultural mediator, he makes it possible to understand them at a deeper level: the ability to listen, intercultural sensitivity and empathy towards the background of origin, trauma and emotionality of the Asylum Seeker are all elements that enrich the communication of cultural meanings and facilitate both the ability of the Asylum Seeker to express himself and that of the representatives of the Commission to understand their requests well.

In the Second Reception Centres, the cultural mediator supports the operators in the interviews with the users, in the reconstruction of their migratory project and in the conception of a project of social and working integration in the host country, calibrated on the requests and needs of the user. In addition, the cultural mediator, always in collaboration with the managers of the Centre, provides information and guidance on the services of the territory and, when necessary, follow the cases in the accompaniment to other structures. In the Centres for Minors, the mediator is committed to playing his role with children and adolescents, intervening in the communication between the

operator of the institution and the child, often in a situation of psychological distress and emotional conflict, causes of distrust and distrust towards the host society. The cultural mediator can also act as an intermediary between the minors and the family of origin.

As far as the social and health field is concerned, the cultural mediation service is carried out in Health Authorities, such as hospitals, consultatories and clinics, especially those dedicated to the protection of women and children and patients with mental distress. The action of the cultural mediator is particularly aimed at overcoming the fracture that often manifests itself between the migrant's experience, his conception of health/disease/care and the offer of services of the health facility of the host country. The cultural mediator intervenes, therefore, on the discomfort that, especially for the foreign woman, is particularly accentuated.

In the Public Administration, the linguistic-cultural mediation service is requested at those public offices where the number of immigrant users is high, in particular at the Prefectures, the Registry Office, the Public Relations Offices, the Single Desk for Immigration, the Municipalities and the Employment Offices. In this context, cultural mediation aims to facilitate communication with migrants and contribute to their integration into the host society, to help public services to overcome the difficulties of communication with foreign users and to promote the achievement of equal opportunities in the enjoyment of citizenship rights by foreign citizens. In fact, the reference to models and organizations very different from those of the countries of origin of the foreign users

often leads to a difficulty of orientation in the effective use of services, creating discrimination to their access and obstacles in the practice of equal opportunities.

In the judicial field, the Courts (adults and minors), the Prison Institutes (especially those for minors), the First Reception Centres (CPA) and the communities for minors are particularly suitable places for cultural mediation. The Cultural Ombudsman supports judges and staff working in prison institutions (social workers, psychologists, educators, etc.), providing valuable support especially for unaccompanied foreign minors. The mediator can be present during interviews, procedural debates and in all those phases in which the detained or detained child has difficulties in understanding and being understood by the judicial authorities. Within the CPA, the Cultural Mediator supports the operators of the Centre in the phase of reception in the facility, promoting the processes of understanding the precautionary measures and their different modes of execution and in the phase of stay at the facility, supporting the educators, psychologists and social workers of the Centre in working with foreign minors.

CONCLUSION

In my paper, through the analysis of existing publications on the subject, I tried to outline the figure and role of the Linguistic and Cultural Mediator. This role was initially played by the immigrants themselves who knew the culture and language of their country and the host country; later, this professional figure, officially recognised in April 2009 with document 09/030/CR/C9 approved by the Conference of Regions and Autonomous Provinces, acquired greater value within the Italian social context.

Reading the various passages, it is clear that the establishment of a Degree Course in Sciences of Linguistic and Cultural Mediation was an effective choice throughout the Italian territory, in relation to the needs of public and private service.

SECCIÓN ESPAÑOLA

INTRODUCCIÓN

A menudo he visto asombro en los ojos de la gente a la que he dicho que estudio en la Escuela Universitaria de Mediadores Lingüísticos, asombro que surge del hecho de que son pocos los que saben lo que es. Nadie tiene ninguna duda cuando se habla, por ejemplo, de Medicina o de Economía y Comercio, pero el papel del Mediador Lingüístico y Cultural es desconocido para la mayoría de la gente.

A veces he tenido que dar explicaciones generales, describiendo mi futura profesión como una "especie de intérprete" que ha adquirido, durante sus estudios, nociones más específicas sobre la cultura, en el sentido más amplio, de los diferentes países en los que se hablan las lenguas estudiadas. Esta explicación, sin embargo, es obviamente insuficiente y pobre en contenido. Así surgió la idea de este documento.

El objetivo es analizar los motivos que han llevado a la creación de una carrera orientada a la creación de una figura profesional específica, como es el caso del Mediador Lingüístico y Cultural, destacando las diferentes oportunidades profesionales y la importancia que asume cada día más en nuestra sociedad.

Un Mediador es un "puente" entre dos o más personas de diferentes culturas que hablan diferentes idiomas, es un trabajador social que facilita la comunicación entre un extranjero y las instituciones locales.

¿Por qué la sociedad necesita estas nuevas competencias profesionales?

El mundo está cambiando y todo está "más cerca" que en el pasado. Hoy en día la globalización es un fenómeno inevitable y es imposible escapar al proceso de integración. La necesidad de un Mediador aumenta en este contexto. De hecho, el 8 de abril de 2009, el papel del Mediador fue reconocido oficialmente en Italia mediante un documento aprobado por la Conferencia de Regiones y Provincias Autónomas.

Hay muchas áreas en las que un Mediador puede trabajar: en el área médica, como los hospitales o las oficinas de salud; en el área legal, como los tribunales o las prisiones; en el área educativa, como las escuelas. En particular, la labor del Mediador en la escuela es compleja y llena de problemas, ya que tiene que ser capaz de armonizar los requisitos del sistema escolar no sólo con los del estudiante, sino también con los de la familia del estudiante (por ejemplo, la traducción del certificado de matrícula). Pero todo en su momento, analizaremos con detalle este tema más adelante en este documento.

Mi análisis teórico se completa con mi entrevista con Leonardo Persia, un mediador cultural que trabaja en SPRAR en Teramo y en los campos de refugiados.

Leonardo no es licenciado en mediación, pero sus experiencias de vida en Brasil e Italia, los cinco idiomas que habla y su mente abierta, lo convierten en un perfecto trabajador social.

Mis análisis teóricos y prácticos dan un resultado único: el establecimiento de un curso de grado para mediadores en Italia fue una buena elección, con respecto a las demandas de los sectores público y privado.

I. La Mediación Intercultural

Me gustaría comenzar este trabajo dedicando este primer capítulo a la mediación intercultural desde un punto de vista más general.

La mediación intercultural es una actividad profesional que se desarrolla principalmente en los ámbitos social, sanitario, educativo, de justicia y de acogida. El objetivo principal de esta actividad es facilitar la comunicación, la coexistencia y la interacción entre las diferentes culturas y formas de vida.

El nombre de la actividad se compone de dos partes: "Mediación" e "Intercultura".

Mediación

La mediación consiste en una actividad, llevada a cabo por un tercero imparcial, destinada a permitir que dos o más partes lleguen a un acuerdo (que puede ser de varios tipos) o superen un conflicto existente entre ellas.

Existen varias formas de mediación: la más común es la **mediación de conflictos**, que puede ser interpersonal, profesional, social, civil, penal, internacional, etc. La **mediación comercial** (o intermediación), que consiste en actuar como intermediario entre un vendedor y un cliente para facilitar el diálogo, la negociación, la aplicación de todas las prácticas burocráticas y fiscales y, finalmente, la finalización de la transacción; la **mediación lingüística**, que consiste

principalmente en traducir de un idioma a otro; la **mediación cultural**, muy a menudo considerada como sinónimo de mediación intercultural. Pero en realidad no lo es del todo. Si bien es cierto que la mediación intercultural es una forma de mediación cultural, no siempre ocurre lo contrario. Mediación desde el punto de vista cultural, significa acercar a las personas a entornos, conceptos, formas de vida y formas de expresión cultural desconocidas para ellas. Esta definición incluye, por ejemplo, guías turísticos, guías de museos, divulgadores científicos y animadores culturales. Pero muchas de estas actividades carecen de una **dimensión cultural**.

Intercultura

Partiendo del supuesto de que las diferentes culturas y formas de vida pueden encontrar formas y medios de coexistencia pacífica e interacción positiva, Interculturalidad es un conjunto de propuestas, técnicas, actitudes y enfoques educativos que permiten mejorar la calidad de vida en una sociedad (y un mundo) multicultural.

La multi-cultura (o multiculturalidad) es un hecho, mientras que el monocultivo no existe. En todas las sociedades del mundo hay más visiones, más formas de vivir y ver, más religiones, más lenguas, más clases sociales, más culturas, más sexos, más tendencias sexuales. Todas estas diferencias coexisten de hecho. Pero la relación entre los diferentes puede ser de varios tipos: ignorándose, interactuando pero siempre vigilándose,

interactuando con la violencia intentando cambiar al otro o aniquilarlo, viviendo juntos en paz y armonía.

La interculturalidad es un pensamiento, una doctrina, un tipo de proyecto que busca hacer convivencia pacífica e interacción positiva entre diferentes. Y esto a través de la facilitación del conocimiento, el respeto mutuo y los intercambios positivos, a través del diálogo, la confrontación, la descentralización (dejar por un momento el punto de vista de uno para ponerse en el lugar del otro), la participación y la búsqueda de soluciones en común.

La mediación cultural, por lo tanto, es una forma de mediación con objetivos interculturales. No se trata de una mera mediación lingüística. No se trata sólo de traducir de una lengua a otra, aunque el mediador intercultural a menudo tenga que aclarar conceptos culturales desconocidos. La mediación intercultural combina estas dos formas de mediación (lingüística y cultural), pero va más allá.

La mediación intercultural consiste en ayudar a encontrar las soluciones adecuadas entre dos partes, a menudo en una relación muy asimétrica:

- Por un lado, el inmigrante (o solicitante de asilo o refugiado) que se desplaza en un territorio o entorno desconocido, conociendo poco o nada sobre la lengua, la cultura, las leyes y las normas administrativas del lugar, se encuentra en dificultades e impotente;

- Por otro lado, el operador (o equipo) de servicios sociales, de salud, educativos, de seguridad o de justicia, que se mueven en su entorno habitual con procedimientos y mecanismos conocidos y con poder de decisión.

II. El Mediador Lingüístico y Cultural

El papel del Mediador es una profesión bastante nueva dentro de la sociedad, no hay una sola descripción de su papel y competencias, pero hay muchos autores que han dado su opinión al respecto.

El Mediador es un profesional que facilita la comunicación entre personas extranjeras y la sociedad de acogida, es un trabajador social que, con las palabras adecuadas y la información correcta, busca romper las barreras culturales y lingüísticas entre dos o más personas, aclarando los caminos a seguir para conseguir los mejores resultados.

Pero, ¿cuál es el término adecuado para esta profesión? "Mediador cultural", "Mediador lingüístico-cultural", "Mediador interlingüístico e intercultural", "Mediador de lengua materna", "Técnico en mediación", son algunas de las definiciones recurrentes en la bibliografía existente. La multiplicidad de términos es un indicador de que esta figura profesional no tiene un perfil bien definido, los campos en los que puede operar son muchos y, dependiendo del área de trabajo, se define de forma diferente. En la redacción de este documento se utilizará el término "Mediador Lingüístico y Cultural", siguiendo el nombre de mi carrera, que en mi opinión es más completo y explicativo, ya que es, de hecho, un "conector" entre múltiples lenguas y culturas.

¿Cómo comenzó esta profesión?

Las motivaciones que llevan a la necesidad de esta nueva figura profesional están en la historia. El mundo está cambiando y todo parece más cercano. La desaparición de las fronteras europeas, la mejora continua de los medios de transporte, la posibilidad de una comunicación cada vez más rápida, la adopción de una moneda única en Europa, la creación de un mercado único son sólo algunos ejemplos de cómo es ahora inevitable viajar y trasladarse de un país a otro. La sociedad está cambiando, es cada vez más abierta y multiétnica y, por lo tanto, es prácticamente imposible escapar a un proceso de integración cultural. En este contexto nació la figura del Mediador Lingüístico y Cultural, una persona que debe ser capaz de mediar no sólo entre diferentes lenguas, sino también entre diferentes culturas. La migración de los individuos es inevitable y por lo tanto es necesaria la presencia de personal capaz de comunicar comprendiendo, además del idioma, el ser también hombre, mujer, extranjero, entendiendo la etnia, la religión, la jerarquía en la familia de aquellos que están frente a nosotros.

El Mediador no tiene que sustituirse a las autoridades competentes, a las instituciones locales, como la Comisaría de Policía, la Municipalidad, el hospital, sino que tiene la tarea de facilitar la interacción entre ellos y el extranjero, para que el proceso de integración sea más fácil. La interacción, por supuesto, no sólo es unívoca, sino que debe pasar de la sociedad que acoge al individuo extranjero y viceversa: el inmigrante necesita entender las reglas, costumbres y hábitos del "nuevo mundo" en el que ha aterrizado, pero también el país de destino debe ser capaz de

comprender cuáles son las necesidades y expectativas de aquellos que llegan allí por primera vez. Para lograr este objetivo, lo que se requiere del Mediador no es una simple traducción de los diálogos, sino un profundo conocimiento de la información necesaria para ambas partes y de las técnicas de comunicación más eficaces.

En cuanto a la mera traducción, hay que decir que el Mediador no recibe una formación muy específica durante sus estudios, por ejemplo en terminología sanitaria, y que, por lo tanto, debe estar siempre disponible y abierto a nuevos estudios y actualizaciones. Antes de traducir un término, necesitamos entender su significado real, es decir, las diferentes implicaciones que puede tener una sola palabra. Por lo tanto, el Mediador debe tener una flexibilidad considerable, ya que puede encontrarse trabajando en diferentes entornos: hospitales, tribunales, prisiones, escuelas, servicios locales. Por lo tanto, se necesitan competencias transversales, que cubran áreas que son extremadamente diferentes entre sí.

El CISP - Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos - realizó investigaciones en el campo de la mediación y de las estadísticas elaboradas surgieron datos que merecen ser analizados: se realizaron encuestas sobre una muestra de 248 mediadores (alrededor del 35% del total declarado) en todo el territorio italiano y se encontró que el servicio de mediación lingüística y cultural ofrecido a la población está más concentrado en el Norte (54,1%) y el Centro (30,3%), datos que reflejan los asentamientos de inmigrantes en Italia. En las mismas áreas el servicio se realiza en el 39% de los casos a nivel provincial y regional, mientras que en el 55,1% a nivel distrital, municipal, de

circunscripción y de ciudad. El primer contacto que el extranjero tiene en Italia es, de hecho, con el municipio al que llega, y después con los organismos superiores, como las Regiones y las Provincias.

La mediación cultural está más concentrada en el sector público (89%), mientras que la presencia del servicio en las empresas y los sindicatos es mínima (2,4%). Las áreas en las que se requiere la intervención de un Defensor del Pueblo se refieren en primer lugar a los servicios sociales (35,5%) y a la educación/escuela (33,6%), y en tercer lugar a los servicios sanitarios (13,5%). Sin embargo, la demanda fue menor en el área penal y judicial (6,4%).

La encuesta también tuvo en cuenta los tipos de servicios solicitados: en primer lugar, con un 34,9%, hay el área que incluye la primera recepción de inmigrantes y solicitantes de asilo político y apoyo a extranjeros (recopilación de documentación e información sobre sus derechos); en segundo lugar, con un 26,4%, hay el área relacionada con los menores de edad y la escuela. Esto indica que la mediación sigue siendo entendida como una ayuda para la acogida, la información y la orientación de los extranjeros y de los servicios públicos, es decir, como una ayuda en la base de la integración, el Mediador es la "primera interfaz" entre el inmigrante y las instituciones locales.

En la muestra de Mediadores tomada en consideración, la mayoría son mujeres (64,8%). El 44,6% tiene un título y/o un doctorado, sólo el 6,3% no tiene titulación o sólo un título de enseñanza media. Esta última cifra se debe a que, antes de que

se establecieran los cursos de mediación lingüística y cultural, los mediadores eran en su mayoría inmigrantes que habían logrado integrarse en el nuevo tejido social y podían ayudar a los que tenían dificultades. Hoy, sin embargo, se reconoce la figura del Mediador y se ofrecen cursos de formación específicos. Las estadísticas muestran, por tanto, que en Italia el Mediador lingüístico y cultural, entendido como un trabajador social con altas competencias lingüísticas, pero también burocráticas y jurídicas, es cada vez más fundamental en la sociedad actual, en la que el número de inmigrantes aumenta y, en consecuencia, la necesidad de integración aumenta día a día. El trabajo del mediador cambia constantemente, debe seguir el ritmo de la sociedad, es una profesión "viva".

II.1 Reconocimiento de la figura profesional del Mediador Cultural

El papel del Mediador Lingüístico y Cultural es todavía muy discutido en la sociedad italiana, hay muchas definiciones y esto se debe a la versatilidad de sus habilidades. Las áreas de trabajo en las que se necesita su presencia son extremadamente heterogéneas, lo que dificulta la descripción de sus habilidades y capacidades. A menudo se confunde la tarea del mediador con la del intérprete, es decir, un intermediario exclusivamente lingüístico entre personas extranjeras e instituciones locales, pero esta falta de distinción entre mediador e intérprete tiene como consecuencia

directa la omisión de una característica fundamental de la mediación: la labor social de "unión entre dos partes", una característica que no pertenece al intérprete.

El papel del Mediador es cada vez más importante, especialmente en Italia, donde anualmente hay más de un millón de entradas de extranjeros con intención de establecerse permanentemente en el país. Un paso importante en el reconocimiento de la labor del mediador se dio el 8 de abril de 2009, año en el que el punto 15 de la Agenda de la Conferencia de Regiones y Provincias Autónomas preveía la aprobación del "Documento de las Regiones sobre el reconocimiento de la figura profesional del "Defensor del Pueblo de la Cultura" - Punto examinado por las Comisiones: "Asuntos Comunitarios e Internacionales" en la reunión del 23 de octubre de 2008, "Políticas sociales" en la reunión del 10 de diciembre de 2008, "Educación, trabajo, investigación e innovación" en la reunión del 26 de febrero de 2009. En el documento número 09/030/CR/C9 titulado "Reconocimiento de la figura profesional del Mediador Cultural", las Regiones y Provincias Autónomas otorgaron al Mediador Lingüístico y Cultural un papel "oficial" en la sociedad italiana.

Creo que la aprobación de este documento es un acontecimiento extremadamente importante para la vida del Mediador, ya que el reconocimiento oficial garantiza que su función es clara para todos y que ya no se confunde con la de un intérprete o traductor.

Las características que debe tener un Mediador Lingüístico y Cultural para poder ejercer esta profesión se describen en el Anexo

1 del documento aprobado. Esto es lo que surge: El Defensor del Pueblo Cultural es un "trabajador social que facilita la comunicación entre el individuo, la familia y la comunidad en el contexto de las acciones para promover y facilitar la integración social de los ciudadanos inmigrantes". También se reconoce que tiene una doble función: transmitir información del extranjero a las instituciones locales y viceversa.

El Mediador Cultural debe tener excelentes conocimientos lingüísticos, una adecuada capacidad de comunicación, de relación y de gestión de conflictos. Esta cifra profesional está incluida oficialmente en la Clasificación Internacional de Ocupaciones CIUO 88 (COM), 3460 (Profesiones Intermedias de Trabajo Social), ISFOL - Repertorio de Profesiones: Actividades asociativas - Mediador Cultural.

El documento también describe las posibles actividades del Mediador:

- Tratar con la intermediación lingüística (interpretación de la comunicación verbal y no verbal; decodificación de los códigos de comunicación e implicaciones culturales);

- Implementar itinerarios de acompañamiento individualizados (apoyar las actividades de orientación y asistencia, proporcionar información; proponer comportamientos que favorezcan la

autonomía de los beneficiarios; colaborar en la activación de estrategias de resolución de problemas);

- Facilitar el intercambio entre inmigrantes y operadores, servicios, instituciones, empresas en el territorio de referencia (reelaborar avisos, comunicaciones, materiales; informar a los operadores de servicios y a los usuarios extranjeros sobre sus respectivas costumbres, tradiciones y códigos culturales; informar sobre las limitaciones, procedimientos y oportunidades en el acceso y uso de los servicios; promover condiciones de igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios; mediar en conflictos de carácter discriminatorio);

- Realización de la mediación intercultural (preparación del contexto para la implementación de la intervención de mediación con los operadores del servicio; desarrollo de acuerdo con las entidades en las que opera de propuestas e intervenciones de mediación intercultural; presentación de la intervención de mediación intercultural; realización de actividades de intercambio entre culturas; actuación de vías de mediación comunitaria; validación del proyecto del servicio de mediación intercultural);

- Abordar la mediación intercultural dentro del colectivo de inmigrantes (difundir los programas a favor de la inclusión y la cooperación; promover la igualdad de género y la cultura de la

igualdad de oportunidades; orientar y potenciar la segunda y tercera generación).

Los conocimientos que se requieren para ser Mediador Lingüístico y Cultural son los siguientes:

- Capacidad para analizar las necesidades y recursos del usuario inmigrante (para poner de manifiesto las necesidades y requisitos del inmigrante; para identificar cuestiones críticas relacionadas con la situación del inmigrante; para ayudar al usuario a explicitar sus propias necesidades, síntomas y requisitos);

- Validez en el análisis del contexto de intervención (identificación de las limitaciones y oportunidades de los contextos territoriales; recogida de información sobre el acceso a los servicios territoriales; definición de las herramientas y planes de intervención en colaboración con los operadores de servicios);

- Capacidad para orientar al ciudadano extranjero (promover las identidades de las personas respecto a las diferencias; identificar las necesidades de la condición de migrante; difundir los valores de ciudadanía e integración);

- Capacidad para diseñar iniciativas y herramientas de integración cultural en los diferentes contextos de la vida (definir los aspectos clave del servicio de mediación; adaptar las

intervenciones ofrecidas; definir la oferta de servicios de mediación e integración intercultural; planificar la entrega de intervenciones a la persona);

- Posibilidad de mediación entre inmigrantes e instituciones (asistencia a las estructuras y servicios que operan en el campo de referencia; apoyo a los equipos sociales, sanitarios, educativos, culturales, formativos, administrativos; participación en los momentos de conexión entre servicios y voluntariado; apoyo a los contextos de colaboración e integración; promoción del diálogo intercultural).

Gracias al reconocimiento oficial de su función, no puede haber más dudas sobre las competencias del Mediador Lingüístico y Cultural, pero al mismo tiempo se requerirá más profesionalidad, como debería ser.

III. El Mediador Lingüístico y Cultural en el Sistema Escolar

Durante el último año de mis estudios hice una práctica en la Universidad Temple de Roma, así que tuve la oportunidad de tratar los problemas que surgen de la enseñanza en un ambiente universitario. Ciertamente no es fácil hablar delante de un grupo de alumnos, explicar los contenidos de la clase de la mejor manera posible, intentar transmitir la pasión por el tema, los conocimientos adquiridos a lo largo de los años. Y todo esto lo hice ante un público de diferentes nacionalidades, por lo que mi tarea fue mucho más difícil. Así que decidí dedicar esta parte del documento a la mediación cultural en la educación, principalmente en la escuela primaria, un ámbito de trabajo en el que el Mediador está cada vez más llamado a trabajar.

En primer lugar, hay que hacer una premisa, que es la base de la necesidad de personal especializado en las escuelas italianas.

Una cifra enviada por la Oficina para la Integración de Estudiantes Extranjeros del Ministerio de Educación habla claramente: en el año escolar 1998-1999 había 18.500 estudiantes extranjeros, ahora hay casi 650.000; mientras que en el año escolar 2016-2017 había alrededor de 826.000 alumnos de nacionalidad no italiana con un aumento de más de 11.000 unidades en comparación con el año escolar 2015-2016. El aumento es ligeramente superior en el caso de los hombres que

en el de las mujeres, que en conjunto representan el 48% de los estudiantes con ciudadanía no italiana.

La presencia de estudiantes extranjeros en las escuelas italianas tiene diferentes modalidades desde la primera inserción: por ejemplo, hay diferencias entre un hijo de extranjeros, pero nacido en Italia, donde tal vez ya ha asistido al jardín de infancia, y un niño que llega a Italia desde un país extranjero y se inserta en el año escolar ya comenzado. Además, hay que tener en cuenta otros factores, como la cultura específica de la que procede el niño, las causas que han llevado a la familia a emigrar, el tipo de integración de la familia en el nuevo tejido social, etc.

El área de trabajo del Mediador es, por tanto, muy compleja y diversificada. Como se ha mencionado anteriormente, el trabajo requerido de esta figura profesional se desarrolla en dos vías, la que va desde el niño hasta la escuela y la que va en sentido contrario.

Por lo que se refiere a la primera vía, las necesidades que un Mediador satisface para los estudiantes extranjeros son, por ejemplo, conocer la lengua y la cultura de origen del niño, construir un canal de comunicación activo, definir la forma correcta de enseñar la lengua italiana (sin sustituir nunca a los profesores). En cuanto a la familia del niño, será necesario proporcionar información clara sobre el sistema educativo italiano y guiar a los padres en el nuevo panorama cultural.

Por otro lado, el Mediador tendrá la tarea de proporcionar a los profesores las herramientas para resolver cualquier dificultad

de comunicación en la primera fase de la integración, tendrá que encontrar información sobre la historia y el crecimiento del niño (si, por ejemplo, asistió a una escuela en el país de origen, deben ser objetivos claros ya alcanzados). El Mediador también tendrá un papel importante con respecto a los estudiantes italianos que son compañeros de clase de los niños extranjeros, a los que deben transmitirse los conocimientos necesarios para comprender una cultura diferente de la suya propia. La tarea del Mediador en el ámbito de la educación es decididamente compleja: para la correcta inserción de un estudiante extranjero en el sistema escolar italiano, no se puede pasar por alto ninguno de los aspectos mencionados anteriormente.

El Ministerio de Educación, en colaboración con las escuelas, siempre ha prestado atención a estas cuestiones, abordando la realidad mediante la formación de personal docente y directivo con cursos específicos sobre educación intercultural: a nivel de organización escolar, creando en el seno del colegio una comisión de profesores dedicada a la interculturalidad y la recepción y preparando documentación multilingüe (como, por ejemplo, los formularios de inscripción y los certificados de salud); a nivel de la educación, la preparación de material educativo y la creación de laboratorios de idiomas.

Posteriormente, desde los años noventa, la figura profesional del Defensor del Pueblo Lingüístico y Cultural se ha ido incorporando cada vez más al sistema educativo, aunque la definición legal de esta función no estaba clara (les recuerdo que

el reconocimiento oficial de la profesión se remonta al 8 de abril de 2009).

Antes de abril de 2009, existían textos legales sobre la mediación en las escuelas. Todas estas normas, que de hecho no definen de manera unívoca el papel del Mediador Lingüístico y Cultural, se refieren exclusivamente al ámbito educativo.

Si la investigación se extiende a otras áreas (salud, judicial, ECC.), el número de disposiciones aumenta considerablemente. El reconocimiento de la figura profesional por parte de las Regiones y Provincias autónomas ha puesto todo esto en orden.

Ahora que el perfil normativo del Mediador Lingüístico y Cultural está más claro y definido, es posible describir con mayor certeza las competencias requeridas en el sector escolar. En este ámbito operativo, el Mediador asume el papel de "operador socioeducativo", que apoya al personal docente en la educación y formación de los estudiantes extranjeros. En primer lugar, tendrá que ocuparse de la recepción y de la primera colocación del estudiante extranjero, recogiendo la mayor cantidad de información posible sobre la cultura y el entorno de origen del niño, explicando cuáles son las reglas a seguir dentro de la escuela, tratando de ponerlo siempre a gusto (especialmente importante será el contacto visual con el estudiante), identificándose como un modelo positivo de referencia para él y su familia, ayudándole, asistiendo al profesor, en el estudio de la lengua italiana.

En cuanto a la familia del niño extranjero, el Mediador deberá transmitir toda la información necesaria sobre el entorno escolar,

traduciendo, en su caso, los formularios de inscripción, los avisos a los alumnos, así como los diversos documentos, e interviniendo en los casos de malentendidos causados por la diversidad cultural.

El Mediador también debería cooperar activamente con los profesores y los directores de los centros escolares, resolviendo cualquier dificultad de comunicación, informándoles sobre la cultura de origen del estudiante (costumbres, tradiciones, religión) y colaborando con ellos en la enseñanza del italiano. La misma tarea se llevará a cabo también para los estudiantes italianos, que tendrán que involucrar al compañero extranjero en actividades de grupo, sin marginarlo con prejuicios injustificados.

Para desempeñar su función de la mejor manera posible, el Mediador Lingüístico y Cultural, especialmente en el ámbito escolar, debe tener un alto conocimiento, además del idioma, de la cultura extranjera, de la legislación relativa al sector específico, del funcionamiento y de los métodos de acceso a los distintos servicios, debe ser capaz de "observar" para "descubrir" incluso los lados más ocultos del alumno y debe ser capaz de unir, como si se tratara de un puente, dos texturas sociales diferentes, resaltando todas las facetas, a fin de encontrar puntos de encuentro entre dos mundos distintos.

Su tarea, resumida en pocas palabras, es facilitar y fomentar la integración de un niño extranjero en la escuela y, en consecuencia, en la sociedad italiana, apoyándolo durante sus estudios.

CONCLUSIÓN

En mi trabajo, a través del análisis de las publicaciones existentes sobre el tema, intenté esbozar la figura y el papel del Mediador Lingüístico y Cultural. Este papel lo desempeñaron inicialmente los propios inmigrantes que conocían la cultura y la lengua de su país y del país de acogida; más tarde, esta figura profesional, reconocida oficialmente en abril de 2009 con el documento 09/030/CR/C9 aprobado por la Conferencia de Regiones y Provincias Autónomas, adquirió mayor valor en el contexto social italiano.

Leyendo los distintos pasajes, es evidente que el establecimiento de un Curso de Grado en Ciencias de la Mediación Lingüística y Cultural fue una opción efectiva en todo el territorio italiano, en relación con las necesidades de los servicios públicos y privados.

BIBLIOGRAFIA

Belpiede, Anna. 2002. *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*. Torino, Utet.

Vicari, Annalisa. *Riflessioni sul ruolo del Mediatore linguistico culturale*. IPM C. Beccaria, Milano.

Demetrio, Duccio. 1997. *Agenda Interculturale. Quotidianità e immigrazione nella scuola. Idee per chi inizia*. Roma, Meltemi Editore.

Machetti, Sabrina e Siebetcheu, Raymond. 2017. *Che cos'è la mediazione linguistico culturale*. Il Mulino.

Favaro, Graziella. 2001. *I mediatori linguistici e culturali nella scuola*. Bologna, Edizioni Emi.

Tarozzi, Massimo. 1998. *La mediazione educativa. Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza*. Bologna, CLUEB.

Zingarelli, Nicola. 2019. *Lo Zingarelli 2019. Vocabolario della lingua italiana*. Bologna, Zanichelli Editore.

Normative italiane e comunitarie:

Codice Civile Italiano, articolo n. 1321, *Nozione di contratto*

Decisione N. 1983/2006/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa all'anno europeo del dialogo interculturale 2008

Documento 09/030/CR/C9, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome in data 8 aprile 2009

ALLEGATO 1. al Documento 09/030/CR/C9, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome in data 8 aprile 2009

SITOGRAFIA

Tosolini, Aluisi. *Mediatori linguistico-culturali in ambito educativo*.

<http://utsstranieri.scuole.piemonte.it/testi/Tosolini>

www.portalecnel.it –Gruppo di lavoro del CNEL – Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri. 3 aprile 2000. *Politiche per la mediazione culturale. Formazione e impiego dei mediatori culturali*.

www.cisp-ngo.org oppure www.sviluppodeipopoli.org – Comitato Internazionale per lo sviluppo dei popoli (CISP), Via Germanico 198, Roma.

www.pedagogia.it

www.lavorarenelmondo.it

www.cies.it

www.esteri.it

