

Policy brief - Riassunto dei risultati ad uso dei decisori pubblici e delle parti interessate

A cura di Alba Angelucci*, Eduardo Barberis*, Patrizia Carletti[§] e Giuseppe Frustaci*

Il progetto

MIR è una ricerca condotta fra novembre 2012 e novembre 2013 dal Dipartimento di Economia, Società, Politica (DESP) - Università di Urbino Carlo Bo e finanziata dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro con l'obiettivo di:

- analizzare le **caratteristiche dei mediatori interculturali** e dell'offerta di mediazione nelle Marche;
- analizzare la **domanda di mediazione** da parte dei servizi pubblici e l'implementazione di "dispositivi" di mediazione;
- suggerire strategie per il **miglioramento delle indicazioni normative e operative** sulla mediazione nelle Marche.

Il progetto è stato coordinato da Fatima Farina con la collaborazione scientifica di Angela Genova ed Eduardo Barberis e il supporto dell'Osservatorio Diseguaglianze nella Salute della Regione Marche.

I risultati

A) Chi sono i mediatori interculturali che lavorano nelle Marche?

Dato di ricerca: I mediatori interculturali che operano nelle Marche hanno un profilo diversificato, in cui **sotto la stessa etichetta convivono più figure**: mediatori linguistico-culturali **di origine straniera** con una discreta esperienza e competenza; **volontari** in funzione di affiancamento ma con competenze circoscritte; **Italiani** "autoctoni", con un ruolo prevalente di facilitazione, di sportello e di orientamento, che non sempre hanno una funzione effettivamente "terza", competenze linguistico-culturali per la mediazione, il riconoscimento delle parti come facilitatori della comunicazione; mediatori con **diversi livelli di competenze** acquisite in modo formale, non formale e informale.

Suggerimenti per i decisori: **Amministrazioni, enti e organizzazioni** che reclutano mediatori dovrebbero avere **più chiara la funzione della mediazione interculturale ed essere più attente ai meccanismi di selezione**, in modo da **(1) avere i mediatori con le competenze appropriate in base alle necessità per cui vengono reclutati** (serve prevalentemente facilitazione linguistica? Interpretariato? Un operatore di sportello con competenze linguistico-culturali sensibili alla diversità? Una figura presente nella relazione tra operatori italiani e utenti stranieri per facilitare la comprensione reciproca?); **(2) valorizzare le diverse competenze ed esperienze presenti nel territorio locale, anche al fine di creare reti**; **(3) non usare il volontariato come sostitutivo del lavoro retribuito qualificato**; **(4) facilitare la formazione e il miglioramento** delle competenze settoriali e specifiche per i mediatori già reclutati.

Per queste finalità, sono opportune anche **azioni di sistema** che volgano alla: **(5) validazione e certificazione delle competenze**; **(6) definizione di meccanismi di aggiornamento e specializzazione** (in sanità, istruzione, giustizia, ecc.); **(7) miglior definizione dei diversi profili professionali**; **(8) implementazione del dispositivo di mediazione.**

B) Quali condizioni organizzative i mediatori incontrano?

Dato di ricerca: Le forme contrattuali, i meccanismi di reclutamento, le ore di impiego e la retribuzione oraria spesso **non permettono una stabilizzazione e professionalizzazione dei mediatori**. Questo, può comportare **(1) una situazione di "continuità della precarietà"** – che purtroppo accomuna diverse professioni sociali e per alcuni aspetti pare inevitabile (si pensi alla mediazione per gruppi linguistico-culturali di piccole dimensioni, con una necessità episodica di interventi); **(2) soprattutto, rischi di frammentazione nella qualità della mediazione**: basti pensare che mediatori privi di formazione specifica adeguata (e con competenze ritenute più limitate) operano con retribuzione e riconoscimento pubblico pari a quella di mediatori formati.

Molti mediatori – specie in alcuni settori e in alcune aree territoriali – operano in modo individuale e discrezionale, **senza alcuna organizzazione alle spalle e senza una buona formalizzazione dei rapporti con enti e istituzioni**. Questo comporta una **peggiore mediazione**: più precaria (minor potere contrattuale), meno competente ed efficace (mancano il confronto con altri mediatori, il lavoro in equipe con gli operatori e la possibilità dell'aggiornamento

* DESP, Università di Urbino Carlo Bo

§ Osservatorio Diseguaglianze nella Salute, Regione Marche

professionale). La questione si deve porre anche in ottica del superamento della frammentazione territoriale policentrica delle Marche, che rende difficile fare “massa critica” a livello locale.

Suggerimenti per i decisori: **(1)** il ricorso al **reclutamento di mediatori singoli** con **contratti spot andrebbe evitato**, perché non permette la produzione di interventi di mediazione efficaci; questo non deve però produrre un atteggiamento punitivo nei confronti del singolo mediatore, per cui **(2)** è necessario **favorire e valorizzare iniziative associative fra mediatori**, che permettano di formulare un'offerta articolata di servizi di mediazione, un confronto fra mediatori, maggiore continuità operativa e aggiornamento professionale. Tale aspetto può procedere su due piani: **(2.a.)** la costruzione “spontanea” di una **rete associativa**, anche nella forma della “associazione di associazioni” con funzione di *lobby*, informazione, auto-mutuo-aiuto, tutela e aggiornamento professionale, consulenza per la formazione professionale; **(2.b.)** l'**accreditamento** dei fornitori di mediazione interculturale, **evitando velleitari albi locali** di difficile gestione e aggiornamento, ma promuovendo un'**azione di sistema** regionale.

C) Quali condizioni lavorative i mediatori incontrano?

Dato di ricerca: in diversi casi **non esistono protocolli di intervento chiari**. L'attenzione è centrata sul mediatore singolo più che sul **dispositivo di mediazione**: cioè, c'è poca attenzione alla definizione di compiti, presa in carico, ruoli e collaborazioni con altri operatori dei servizi e del territorio (ivi compresa la formazione congiunta, che aiuterebbe la crescita interculturale di tutti). Questo crea problemi al **riconoscimento della figura del mediatore** e l'uso degli stessi per **mansioni improprie** (richieste incongrue; uso minimale per il solo interpretariato; uso eccessivo con la totale delega dell'utente). La **committenza** molto spesso **non sembra avere idee chiare** sui compiti e le caratteristiche dei mediatori e della mediazione. Questo porta a situazioni molto diversificate, con una netta **polarizzazione fra mediatori (e servizi di mediazione) organizzati e disorganizzati** che offrono servizi di qualità sensibilmente diversa.

Tuttavia, le **esperienze positive esistono** e mostrano che un **dispositivo ben organizzato è più vantaggioso** per la **soddisfazione** delle parti in causa e plausibilmente più **efficace** anche per l'utenza; la disponibilità alla collaborazione è inoltre espressa dagli operatori interessati, ma le possibilità di successo sono limitate da una bassa priorità data al tema fra i decisori di medio livello.

Suggerimenti per i decisori: **la mediazione non è solo il mediatore**. Il mediatore deve essere parte di un dispositivo di mediazione cui partecipano gli operatori dei servizi per la costruzione di interventi condivisi, al fine di garantire pari opportunità agli immigrati. C'è una **difficoltà della committenza** a chiarire i propri bisogni e formalizzarli in interventi conseguenti, incluso l'impiego stabile di servizi di mediazione. Per questo è opportuno: **(1)** favorire la **formazione interculturale di tutti gli operatori**, perché questo **aumenta l'efficacia e riduce i costi** per l'amministrazione (dispositivi di mediazione efficaci possono portare ad una minore cronicizzazione e gravità dei problemi delle minoranze e ad un miglior *risk management*); **(2)** favorire la **formazione congiunta mediatori/operatori**; **(3)** l'intervento del mediatore deve essere esito di una **programmazione co-costruita** con organizzazioni esperte di mediazione; **(4)** il dispositivo di mediazione nel suo complesso (con l'intervento delle diverse figure professionali, non solo del mediatore), deve essere supervisionato, monitorato, valutato e **discusso a fini di miglioramento**; **(5)** il mediatore deve essere inserito a tutti gli effetti nelle **equipe** interprofessionali; **(6)** la presenza della mediazione deve essere adeguatamente promossa e pubblicizzata per renderla **attivabile in base ai bisogni** dell'utenza.

D) Quali fabbisogni formativi i mediatori hanno?

Dato di ricerca: I fabbisogni formativi – sia di base sia specialistici – sono ampi e articolati. Sembra essere necessario un **doppio binario**: **(1)** **formazione di base per chi non l'ha ancora effettuata**; **(2)** **formazione specialistica**, aggiornamento e didattica **esperienziale** per gli operatori già formati. La valutazione della formazione e delle competenze sembra indicare che le attività fino ad oggi fatte **non hanno sufficienti ricadute pratiche**.

Suggerimenti per i decisori: E' necessario **(1)** un **monitoraggio** più attento **della formazione**, della sua rilevanza, della sua **qualità**, con particolare attenzione alla **competenza dei formatori e agli stage/tirocini**. La formazione, specie iniziale, deve fornire **(2)** più **competenze pratiche; strumenti per l'aggiornamento** professionale continuo; competenze **imprenditoriali, progettuali e di lavoro di gruppo**, cioè strumenti per la continuità operativa aggregata.