

Quest'opera è stata rilasciata sotto la licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 3.0 Unported. Per leggere una copia della licenza visita il sito <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>

## La Mediazione Linguistico-Culturale in ambito sanitario

### Un confronto tra Italia e Belgio

Il mio progetto italo-belga<sup>1</sup> si inserisce nel quadro del gruppo AIM (gruppo interateneo di Analisi dell'Interazione e della Mediazione) che vi è stato presentato e fa proprie le sue metodologie.

Visto che l'obiettivo di questa giornata è quello di stimolare una riflessione e un dibattito scientifico, partendo da una breve presentazione delle singole esperienze o temi di ricerca in un'ottica di condivisione di obiettivi, strategie e criticità e di potenziamento del lavoro di rete, in questi pochi minuti tenterò di:

- spiegarvi in breve in cosa consista il mio progetto
- informarvi sul suo stato di avanzamento, collocandolo nella congiuntura in cui viene portato avanti
- enumerarvi alcune differenze e somiglianze che sono emerse da un primo confronto tra i due paesi al fine di favorire lo scambio di buone prassi e criticità

### PROGETTO

Visto il numero crescente di pazienti stranieri che utilizzano i servizi sanitari<sup>2</sup>, gli interpreti-mediatori che traducono l'interazione tra pazienti e medici/operatori diventano sempre più necessari. Studi recenti sull'attività di mediazione svolta da questi interpreti-mediatori hanno mostrato, basandosi sulla registrazione e trascrizione delle interazioni mediate, che la pratica dell'interpretazione non ha spesso nulla a che fare con le linee guida della professione, e che alcuni problemi di comunicazione potrebbero essere meglio gestiti grazie ad una formazione più specifica sia in ambito professionale che universitario. Il presente progetto si propone di dare il proprio contributo alla formazione dei mediatori-interpreti tramite la comprensione e lo studio dei loro bisogni formativi.

Il primo obiettivo è quello di audio-registrare (con un registratore digitale), trascrivere (in maniera utile non solo per le nostre finalità, ma anche per la condivisione con altri, che potrebbero usare i nostri dati per altri scopi di ricerca), codificare (in due o più corpora, italiano-inglese e italiano-francese) e analizzare dei role-play<sup>3</sup> "didattici", in cui allo studente è chiesto di "fare" l'interprete per due o più formatori che si fingono medici e pazienti, e delle mediazioni "reali" dove il professionista interpreta per veri operatori e malati. Sulla base del confronto tra i dati raccolti in contesti formativi e in strutture sanitarie, ed integrando analisi quantitativa e qualitativa, si tenterà di identificare i ruoli e le abilità comunicative maggiormente coinvolti nella Mediazione Linguistico Culturale e di riflettere su metodi didattici che promuovano la formazione ed educazione dei futuri interpreti e di quelli che già lavorano, sensibilizzandoli alla complessità del loro ruolo e alle

<sup>1</sup> Una recentissima pubblicazione a cura di Simone Casadei e Massimiliano Franceschetti fa una panoramica del mediatore culturale in sei paesi europei: Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna. L'assenza del Belgio sarà sperabilmente compensata dal nostro lavoro, ma intanto doverosa è la lettura di questo report, gratuitamente scaricabile [http://www.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti\\_Isfol/Il\\_Mediatore\\_culturale\\_in\\_sei\\_Paesi\\_europei.pdf](http://www.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti_Isfol/Il_Mediatore_culturale_in_sei_Paesi_europei.pdf)

<sup>2</sup> La sintesi del XIX rapporto sull'immigrazione fatto da Caritas/Migrantes nell'anno 2009 è scaricabile dalla pagina <http://www.dossierimmigrazione.it/schede/pres2009--scheda.pdf>

<sup>3</sup> La decisione di analizzare i giochi di ruolo dipende dal fatto che questa sembra essere non solo la tecnica più utilizzata in ambito universitario, ma anche quella che è suggerita nelle ultime pubblicazioni e riflessioni sulla formazione dei mediatori (vedi bibliografia). Se si parte dal presupposto che la professione del mediatore ha un'alta dose di "apprendimento sul campo", il *role-play* sarebbe una tecnica utile, ma non sufficiente, per aiutare il corsista a passare dalla teoria alla pratica.

responsabilità legate alla comunicazione interculturale. Si tenterà in tal modo di intervenire su due delle quattro criticità della formazione universitaria che sono state individuate nelle *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* (2009: 11) ovvero sulla “scarsa spendibilità negli ambiti dove è rilevante il bisogno della mediazione” e sulla “scarsa pratica sul terreno”<sup>4</sup>

Il secondo obiettivo, che è quello che vi interessa più direttamente, è quello di confrontare, appoggiandoci sul medesimo quadro teorico ed utilizzando la stessa metodologia, le interazioni medico-paziente-interprete registrate presso uno o più ospedali italiani con quelle registrate presso un ospedale belga, al fine di mettere in luce la pratica della mediazione in questi due paesi europei e di favorire uno scambio di buone prassi e di criticità.

Si tratta di quesiti di ricerca piuttosto vasti, che dovranno essere smontati in sotto-quesiti più aggredibili come, ad esempio: l'intreccio tra persona e personaggio o tra persona e professionista, la gestione dell'affettività nella comunicazione medico-paziente, la narrazione nella comunicazione medico-paziente. Non è questa la sede per scendere nei dettagli tecnici di queste tre sottodomande. Basti sottolineare alcune considerazioni che sottendono sia i dati didattici che quelli reali e che sono connesse al terzo, ed ultimo, obiettivo del presente lavoro: quello di analizzare il problema del rapporto tra traduzione-interpretazione e mediazione.

Nella formazione come nella ricerca, il polo linguistico (rappresentato dalle università) e quello culturale (rappresentato, ad esempio, dal CNEL, dal protocollo d'intesa tra regioni e dalle associazioni di mediatori generalmente utilizzate dalle strutture sanitarie) si ignorano a vicenda, esacerbando la dicotomia tra interprete e mediatore e impedendo il delinearsi di una figura professionale “di mezzo” che qui chiamiamo interprete-mediatore.

Singolare è il fatto che, pur essendo accomunati da immagini più o meno felici quali quella del ponte, del tramite, del facilitatore, della persona di frontiera e via dicendo, interpreti e mediatori che di abbattimento delle barriere si occupano, sembrano voler erigere un muro sempre più alto tra di loro. Altrettanto singolare e comico, per certi versi, è che interpreti e mediatori si sforzino, nella rispettiva letteratura di settore, di definirsi come l'antitesi dell'altro: non è raro leggere, infatti, che la mediazione non è una pura e semplice traduzione/interpretazione ma molto di più (Belpiede, 2002; Favaro & Fumagalli, 2004; Luatti, 2006; Albertini & Capitani, 2010) o che l'interpretazione non è solo una mediazione ma un concetto molto più ampio che è generalmente espresso con il termine Traduzione, di cui la mediazione sarebbe solo una delle molteplici strategie (Merlini, 2007: 281). Se è vero, come dice Maalouf, che “la saggezza è una linea di cresta, lo stretto sentiero tra due precipizi, fra due concezioni estreme” (1999: 48 citato in Favaro & Fumagalli, 2004: 193), allora questo progetto di dottorato sulla mediazione linguistico-culturale si colloca proprio in questo *entre-deux*, nello spazio e nel tempo di dialogo tra due istanze che, anche se lo dimenticano, hanno molto in comune.

Per uscire da questa situazione di *empasse*, dove la tendenza è quella di perpetrare un *aut aut*, distinguendo interpreti e mediatori in base a quello che rispettivamente NON sono ed erigendo una barriera tra i due, questo progetto di dottorato mette in discussione la validità di tale procedimento e si chiede, con l'appoggio dei dati, se i distinguo fino ad ora tracciati siano ragionevoli ed effettivamente corrispondenti alla realtà. O se piuttosto, come crediamo, non abbia più senso parlare di interpretazione e di mediazione in termini di *continuum*, dove tra i poli estremi dell'interprete e del mediatore esistono figure dal giusto mezzo, che per ora chiamiamo interpreti-mediatori. Attraverso questo progetto ci chiediamo anche se, sia sul versante della formazione che su quello della professione, non valga forse la pena verificare cosa interpreti/interpretazione e mediatori/mediazione abbiano in comune e partire da questo terreno di mezzo prima di spostarsi verso gli estremi del *continuum* e vedere quali specificità dell'uno potrebbero arricchire anche l'altro.

## CONTESTO E STATO DI AVANZAMENTO DELLA RICERCA

<sup>4</sup> Le altre 2 criticità sarebbero: a) mancanza di approfondimento nelle competenze linguistiche soprattutto per ciò che concerne le cosiddette lingue “rare”; b) limitata accessibilità dei migranti.

L'attività del gruppo AIM e il presente progetto hanno il merito, e al contempo la difficoltà, di svolgersi nell'attualità di una tematica particolarmente sentita (mediazione), nell'urgenza di un bisogno avvertito sia in Italia che all'estero (mediatori) e nell'assenza di codici deontologici e di profili comunemente riconosciuti. La professione dell'interprete-mediatore è nata infatti per rispondere ad un bisogno effettivo dell'azienda sanitaria, quello di erogare il servizio agli stranieri, senza che ci sia stato il tempo di definire una "mediazione" che dipende fortemente dall'ambito medico e dalle specificità del territorio in cui si svolge.

Le organizzazioni nazionali hanno reagito diversamente al delinarsi di questa nuova figura e di questi nuovi bisogni. Alcuni, come Australia, Regno Unito, Svezia, Norvegia, Danimarca, Finlandia, Stati Uniti e Canada hanno cominciato a definire degli standard e a creare sistemi di certificazione. Altri, come Italia, Francia, Belgio, Spagna e Portogallo, e questo forse in ragione di una logica comune di integrazione culturale (Sauvêtre, 2002), sono in ritardo nel fissare standard e nel creare certificazioni nazionali per gli interpreti-mediatori, e lasciano in genere che ogni istituzione, ente o regione organizzi autonomamente il servizio.<sup>5</sup> Benché quella che viene chiamata Mediazione Linguistico-Culturale [d'ora il poi MLC] abbia incontrato un interesse crescente nella società e nelle università italiane, i due filoni di ricerca sull'argomento, ovvero quello "linguistico/interlinguistico" e quello "culturale/interculturale" si sono negli anni reciprocamente ignorati (Gavioli, 2009). Ciò ha impedito una riflessione congiunta che, appoggiandosi sugli apporti di discipline ed esperienze diverse, avrebbe potuto forse sfociare in una presa di consapevolezza da parte delle istituzioni e degli utenti del servizio e nella elaborazione di standard professionali a certificazione e garanzia di qualità.

Siamo ora in una fase di transizione, in cui grazie anche a tavoli tecnici come questo si tenta di interrogarsi su una realtà in divenire, di definirne i confini e di influenzarne il corso. Si cerca, per riprendere la felice immagine che Valentina Albertini (2010: 66) ha mutuato da Marco Aime nella recentissima pubblicazione dei Quaderni del CESVOT, di fotografare una realtà in movimento, come una classe di bambini che non stanno mai fermi e che si scambiano continuamente posto. A complicare le cose, c'è il fatto che anche il fotografo è – dice a giusto titolo la Albertini – inquieto e continuamente in movimento, come è dimostrato da un tavolo tecnico in cui, aldilà della volontà condivisa di fare rete, forti sono le divergenze.

In questa fase, di particolare importanza ed utilità possono quindi essere informazioni provenienti da altri paesi, che hanno dovuto similmente (e magari precedentemente) gestire la questione dell'immigrazione e dell'accesso alle cure da parte degli immigrati. Per questo si è deciso di registrare i dati didattici in Italia, ma di estendere il campione di quelli reali anche al Belgio.

---

<sup>5</sup> L'unico tentativo di standardizzazione è rappresentato dal protocollo d'intesa che vede la partecipazione di 6 regioni italiane (Campania, Marche, Piemonte, Toscana, Umbria e Sardegna) e che ha recentemente coinvolto altri stati europei al fine di validare uno standard professionale della figura del mediatore interculturale. Il documento prodotto ha il titolo di "Riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale" ed è liberamente scaricabile dalla pagina <http://www.schule.suedtirol.it/pi/themen/documents/RiconoscimentodelMIC080409.pdf>

## Stato di avanzamento

### Registrazioni didattiche e reali

#### Didattico

Registrazioni (mediche)  
alla SSLMIT di Forlì:

*IT-EN: ultimate, circa 220 min*

*IT-FR: ultimate, circa 220 min*

#### Reale

Registrazioni a Reggio-  
Emilia:

*IT-EN: ultimate, circa 180 min  
di mediazione*

*IT-FR: in corso, conclusione  
primi di giugno*

Registrazioni a Charleroi  
(Belgio):

*IT-FR: in corso, conclusione 9  
giugno*

26/05/2010

Natacha S.A. Niemants  
<http://www.dailyinterpreter.com>

1

## CONFRONTO ITALIA - BELGIO

Va premesso che il Belgio ha una storia di immigrazione diversa da quella italiana, ma comuni problemi di gestione della mediazione culturale.

Partiremo proprio dal terreno comune, a sottolineare come scelte diverse si originino da un comune problema, e poi passeremo in rassegna alcune delle differenze che potrebbero essere utili in questa sede per promuovere raccomandazioni o azioni comuni.

La condivisione delle "buone prassi" in ambito europeo permette infatti, come recita il testo delle *Linee di Indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*, di "ampliare le potenzialità del dispositivo in un ambito che sempre più necessita di sinergie e condivisioni quale è quello delle politiche per l'immigrazione" (2009: 23).

In particolare, le risposte (siano esse simili o diverse) che il Belgio ha già dato a determinate questioni possono essere d'aiuto per promuovere raccomandazioni, stilare dei programmi, fermare alcune delle componenti in movimento di una realtà così difficile da fotografare.

## Punti Comuni

Primo: in entrambi i paesi la mediazione è di moda o meglio, “alla ribalta” (Luatti, 2010: 1). Di una cosa possiamo esser certi: si continuerà a parlare di mediazione in questo e nei prossimi anni.

Secondo: la mediazione è iniziata senza un vero e proprio inquadramento legislativo, poiché il bisogno, l'esigenza, sono venuti prima della definizione del mercato. La riflessione e l'organizzazione sono venuti dopo e in questo, forse, i due paesi stanno vivendo due fasi diverse.

Terzo: c'è una forte divisione delle iniziative nelle regioni (ma il Belgio è più piccolo ed essendo diviso in sole due regioni, la Vallonia e le Fiandre, riesce ad avere un coordinamento centrale a livello ministeriale).

Quarto: esistono diversi nomi<sup>6</sup> per descrivere realtà che, osservando i dati, potrebbero non essere così diverse: in Italia si parla di mediatori, mediatori culturali<sup>7</sup>, mediatori interculturali<sup>8</sup>, mediatori linguistici, mediatori linguistico-culturali<sup>9</sup>, interpreti di comunità; in Belgio si parla di médiateurs, médiateurs linguistiques, médiateurs linguistiques et culturels, interprètes sociaux etc<sup>10</sup>.

Quinto: c'è uno scarso riconoscimento dei mediatori, sia effettivo che da loro percepito.

Sesto: c'è una grande difficoltà, per non dire impossibilità, di fare un censimento dell'attività di mediazione sul territorio dei due paesi, perché vista la variabilità esistente non si potrebbe render conto di tutti i curricula formativi e di tutti i profili professionali. In ragione di questa difficoltà, e soprattutto dell'impossibilità di avere un campione rappresentativo, si è deciso di non avventurarsi nell'impresa titanica di fare il punto su un'attività di mediazione che cambia nel giro di pochi anni e che ciclicamente viene comunque recensita (vedi il sito del magazine “Agorà: paesaggi dell'intercultura” a cura di Lorenzo Luatti per consultare novità ed approfondimenti in materia all'indirizzo [http://www.vanninieditrice.it/agora\\_home.asp](http://www.vanninieditrice.it/agora_home.asp) e scarica, in particolare, le *Linee di Indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* promosse (nel mese di dicembre dell'anno 2009) da un Gruppo di Lavoro Istituzionale <http://www.vanninieditrice.it/fileup/Inseriti/Linee%20indirizzo%20mediatore%20interculturale%20GdLI%20Min%20Int.pdf.pdf> ).

Sesto: Insistenza sul legame di fiducia da costruire con il paziente (*le lien de confiance*, in francese).

---

<sup>6</sup> Favaro & Fumagalli dedicano un capitoletto alla questione dei nomi del mediatore, distinguendo tra quelli che si utilizzano per la funzione di “tramite e ponte” (mediatore linguistico-culturale, mediatore culturale, mediatore interculturale, mediatore del conflitto), quelli per le funzioni di “portavoce e difensore” (mediatore etnico, mediatore di comunità, operatore comunitario, leader o rappresentante del gruppo, agente di sviluppo comunitario) e quelli che rispecchiano la funzione di “traghettatore” (mediatore linguistico, interprete sociale, traduttore, facilitatore linguistico). Si veda, inoltre, il discutibile ma attraente schema proposto nelle “Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale” dove, a pagina 6, i diversi nomi sono presentati in ordine decrescente relativamente al “fattore linguistico” e crescente rispetto al “fattore culturale/sociale”.

<sup>7</sup> Definizione inizialmente data dal CNEL, l'organismo nazionale di coordinamento per le politiche di integrazione sociale degli stranieri, nel documento “Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori interculturali”, poi aggiornata nel documento “Mediazione e mediatori interculturali: indicazioni operative” scaricabile alla pagina [http://www.portalecnel.it/portale/documenti.nsf/0/2271B196837F52DBC12576AA0031F51F/\\$FILE/Documento%20finale%20mediazione%20culturale.pdf](http://www.portalecnel.it/portale/documenti.nsf/0/2271B196837F52DBC12576AA0031F51F/$FILE/Documento%20finale%20mediazione%20culturale.pdf)

<sup>8</sup> Definizione data in occasione della conferenza delle regioni e delle province autonome per il riconoscimento della figura professionale del Mediatore Interculturale tenutasi a Roma, l'8 aprile 2009

<sup>9</sup> Altresì chiamata Community Interpreting (Hale, 2007), Liaison Interpreting (Gentile et al., 1996), Public Service Interpreting (Corsellis, 2008), Interpretazione di trattativa (Mack & Russo, 2005) o Dialogue Interpreting (Mason, 1999: 147), con sovrapposizioni imperfette tra definizioni che talvolta classificano l'interpretazione in termini di modalità, tal'altra di situazione (vedi Hale, 2007: 27-30), quello che qui, seguendo Gavioli (2009) chiamiamo mediazione linguistico-culturale

<sup>10</sup> Stando a quanto spiegatoci da una mediatrice belga, esisterebbe una distinzione tra il mediatore (comunque si decida di chiamarlo), l'interprete (quello con formazione di interpretariato di conferenza) e l'interprete sociale (che non è né un mediatore né un interprete, ma che in virtù di una breve formazione viene chiamato in caso di bisogno). La forte differenza tra quest'ultimo e il mediatore risiederebbe nel fatto che l'interprete sociale si limita a tradurre e poi se ne va, mentre il mediatore si fa carico del paziente dall'ingresso in ospedale fino alla dimissione. Aldilà del diverso iter formativo, non necessariamente a favore del mediatore che, similmente all'interprete sociale, potrebbe avere una formazione scarsissima, la vera differenza sta, ci pare, nel ruolo svolto e non tanto nella capacità. Se assunto dall'istituzione sanitaria, infatti, l'interprete sociale imparerebbe a fare, probabilmente, quello che fa il mediatore.

Settimo: c'è un comune problema di formazione, ma in Belgio esistono centri come il CBAI<sup>11</sup> ed esiste una struttura interna di valutazione creata dal ministero (la Cellule de Coordination "Médiation Interculturelle" du SPF Affaires Sociales, Santé publique et l'Environnement che organizza incontri di formazione/supervisione a cadenza mensile in cui i mediatori discutono i casi difficili/problematici della loro professione, ricevendo il feedback dai colleghi mediatori di altre istituzioni e dal responsabile ministeriale del servizio di mediazione). Lo stesso è auspicato nell'ultimo documento del CNEL (vedi nota 7), ma nel concreto le iniziative sono a discrezione delle "agenzie formative accreditate" che spesso non hanno modo di organizzare i corsi. Volendo approfondire il caso italiano, sembrano affermarsi su tutto il territorio due tipi di formazione. Da una parte le università, interpretando una terminologia ad oggi ancora confusa, offrono corsi formativi per quelli che ad esempio, nella regione Emilia-Romagna presa in esame, vengono chiamati mediatori linguistici e mediatori culturali (Delibera della Giunta della Regione Emilia-Romagna N° 04002212 del 10.11.2004). Esistono corsi di laurea triennale in "Traduzione e interpretazione" o in "Mediazione linguistica e culturale" in più di venti città italiane; corsi di laurea specialistica e/o magistrale e/o master in Interpretazione o Traduzione a Bologna, Pisa, Roma, Siena, Torino, Trieste, Venezia e Viterbo; e corsi in Scuole superiori non-universitarie per traduttori e interpreti dove, pur non rilasciando un diploma equipollente a tutti gli effetti ai diplomi di laurea appartenenti alla classe delle lauree in "Scienze della mediazione linguistica", si cerca di rispondere al bisogno di formazione degli interpreti (Rudvin, 2005 & Merlini, 2007). Generalizzando gli sforzi formativi di questi corsi, e pur con tutte le variazioni del caso, la figura professionale che ne deriva è quella di un interprete o mediatore linguistico, frutto di un modello didattico orientato al lavoro futuro, dove lo studente viene messo nelle condizioni di acquisire conoscenze e sviluppare capacità che non ha ancora mai avuto occasione di mettere in pratica. Dall'altra le strutture sanitarie, attraverso le cooperative di mediatori su cui si appoggiano, organizzano, sulla falsariga delle indicazioni del CNEL, percorsi formativi (di base ed avanzati) ed aggiornamenti in itinere per i mediatori che operano nelle loro strutture. Per quanto sia difficile generalizzare quanto fatto dalle singole AUSL italiane, visto che in assenza di coordinamento a livello nazionale ogni ente e regione si organizzano autonomamente, la figura professionale che ne deriva, o che si consolida, è, in questo caso, quella del mediatore culturale o interculturale, che si contrappone alla figura dell'interprete o mediatore linguistico formato dalle università e che è il frutto di un modello didattico orientato al lavoro passato, dove il corsista fa leva sull'esperienza vissuta di immigrazione e di mediazione per ricavarne spunti di riflessione e di crescita professionale (Belpiede, 2002; Favaro & Fumagalli, 2004; Luatti, 2006; Merlini, 2007).

Ottavo, ed ultimo: in entrambi i paesi c'è una forte insistenza sulla differenza tra mediatori e interpreti: **che non valga la pena pensare ad una figura di mezzo, che come la mediazione dovrebbe stare per sua natura né da una parte né dall'altra, ma costruirsi all'intersezione tra interprete e mediatore e tra lingua e cultura?**

---

<sup>11</sup> Il Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (<http://www.cbai.be/>) è un centro preposto alla promozione attiva delle relazioni interculturali a Bruxelles in particolare, e nella società belga in generale, attraverso l'informazione, formazione e diffusione culturale e il sostegno al settore associativo. Il percorso formativo previsto per gli agenti di sviluppo e di mediazione interculturale è biennale, della durata totale di 750 ore spalmate in incontri serali bisettimanali, e il costo è interamente coperto da sovvenzioni statali. Previa un test di ingresso piuttosto selettivo, visto il numero limitato di posti, i corsisti hanno modo di seguire un percorso che prevede sia ore collettive che ore di guida personalizzata e che è articolato in 4 fasi pedagogiche: 1) fase individuale o identitaria: attraverso il racconto migratorio, il corsista iscrive il suo *récit migratoire* nella storia delle migrazioni in Belgio; 2) fase interpersonale: analisi dell'interazione, pragmatica; 3) fase collettiva: come creare ed appartenere ad una collettività, sia dal punto di vista personale che da quello sociale; 4) fase politico-istituzionale: quelli che vengono dal CBAI definiti "moltiplicatori sociali" devono infatti saper collegare il locale al globale, aiutando a costruire un mondo interculturale a tutti i livelli della società. Sono agenti che, tramite la formazione, prendono un "virus buono" che andranno poi a diffondere e moltiplicare all'esterno. Sono, nelle parole della direttrice del centro, persone che hanno un piede dentro e uno fuori dalla comunità di appartenenza e che in virtù di questa "postura" possono agire da mediatori. Per approfondire i metodi e i contenuti di questa formazione consultare la pagina <http://www.cbai.be/page/63/>

## Specificità del Belgio

Primo: la mediazione in Belgio è iniziata dopo episodi di violenza nelle scuole (1991), e questo ha influenzato il delinearsi di una professione che ha inizialmente lottato contro l'assenteismo scolastico e la violenza e solo più tardi è arrivata negli ospedali. Questa specificità ci ricorda che aldilà della (giusta) volontà di delineare linee guida e profili nazionali, la mediazione è fortemente ancorata al contesto e al territorio in cui si svolge e non può quindi prescindere dalle loro peculiarità.

Secondo: in Belgio scuole e comuni beneficiano di un Contratto di Sicurezza<sup>12</sup> con il Ministero dell'Interno, entro cui i mediatori spesso rientrano. In alternativa, il loro lavoro è regolato dal contratto che ancora tutti chiamano "Rosetta", dall'iniziale definizione "Plan Rosetta", ma che ha poi preso il nome di Contratto Primo Impiego (vedi Contrat Premier Emploi, o CPE, alla pagina <http://www.far.be/publications2006/contrat%20premier%20emploi.pdf>). La retribuzione indicativa per un mediatore belga che lavori per 38 ore/settimana è di 1200€ (troppo bassa, stando alle parole di una mediatrice, perché un interprete laureato accetti di fare questo lavoro). Pur non trattandosi, nella maggior parte dei casi, di contratti stabili a tempo indeterminato (cosa lamentata dai mediatori stessi), sono generalmente contratti di lavoro subordinato, con tutti i vantaggi del caso in termini di assicurazione e di contributi. In Italia, invece, poche sono le associazioni che assumono i mediatori offrendo contratti paragonabili a quelli belgi. Quando capita, ed è il caso in una delle associazioni con cui siamo a più stretto contatto, si usa di base il contratto collettivo nazionale per le cooperative sociali e gli educatori professionali, scegliendo il tempo determinato o indeterminato a seconda del mediatore. Di solito i mediatori sono ad un livello 5, con casi di livello 6 (per i mediatori più meritevoli) e di livello 4 (per quelli in formazione) e lo stipendio si aggira sulle stesse cifre di quello belga. Vengono poi inserite clausole abbastanza costose (per l'associazione) che permettono di aumentare o diminuire il numero di ore settimanali a seconda delle esigenze, solitamente da un minimo di 15 ad un massimo di 30 ore). Per chi non raggiunge le 12 ore settimanali, vengono, nel caso di questa associazione in particolare, usati contratti a progetto, occasionali, con una tariffazione oraria che va dai 12 ai 20 € lordi (confronta il range da 5 a 60 € documentato nelle *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* (2009: 10)). A quanto pare, però, questa sarebbe una felice eccezione. In genere le associazioni preferiscono infatti non assumere e non versare i contributi e pagare i mediatori con contratti occasionali, che danno a lavoratori l'impressione di essere più convenienti (perché la retribuzione è più alta) ma che non offrono la possibilità di avere contributi, di avere un'assicurazione sanitaria, di avere la garanzia di uno stipendio regolare. Le *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* non fanno altro che confermare questa triste "situazione di precariato del lavoro del mediatore", che "è purtroppo ricorrente e diffusa" e dove "molto spesso si tratta di forme di impiego occasionale per ingaggi a chiamata, oppure nel quadro della realizzazione di progetti a Co.Co.Pro, molto raramente dipendenza a tempo indeterminato o determinato degli enti no profit di appartenenza o di consulenza nel settore pubblico" (2009: 18). Tornando al confronto tra i due paesi, la vera differenza sembra essere nel fatto che in Belgio i mediatori sono assunti dagli ospedali (con i finanziamenti del Ministero) mentre in Italia sono assunti, quando e se è il caso, dalle associazioni su cui gli ospedali si appoggiano. Questo potrebbe far pensare che i mediatori italiani, non essendo stipendiati dalla struttura ospedaliera, si schierino dalla parte del paziente. E che i colleghi belgi, essendo pagati dall'ospedale, si allineino all'istituzione. Le prime informazioni etnografiche raccolte sul campo, sia italiano che belga, sembrano invece suggerire il contrario: il mediatore italiano che pure è pagato dall'associazione sembra schierarsi, fisicamente e verbalmente, con l'istituzione; mentre il mediatore belga, proprio in virtù del fatto che è un dipendente dell'ospedale in cui ha un suo spazio, si sente legittimato ad accompagnare il paziente dal ricovero alla dimissione, facendosi pienamente carico della sua condizione e schierandosi, se necessario, dalla

<sup>12</sup> Inizialmente chiamato "Contrat de Sécurité" poi "Contrat de sécurité et de société" e ultimamente "Contrat de sécurité et de prévention, è un contratto di cui beneficiano i diversi comuni di Bruxelles in cui rientrano molte categorie professionali: dai funzionari di prevenzione ai guardiani dei parchi, passando per mediatori scolastici e sociali (consulta la pagina [http://www.avcb-vsqb.be/fr/Publications/documents.html?doc\\_id=146&vID=250](http://www.avcb-vsqb.be/fr/Publications/documents.html?doc_id=146&vID=250) per una lista più esaustiva).

sua parte. Saranno però i le registrazioni di interazioni autentiche a confermare o smentire un'impressione che ci deriva dal dialogo con i mediatori e dalla presenza in alcune delle interazioni registrate.

Terzo: in Italia i mediatori sono per la maggior parte immigrati (così prevedeva del resto la normativa nazionale nella legge 40/1998, dove si faceva un riferimento esplicito ed esclusivo agli stranieri<sup>13</sup>, mentre in Belgio sono spesso assistenti sociali con competenze linguistiche. A detta delle mediatrici che abbiamo intervistato, sia nelle Fiandre (Genk) che in Vallonia (Namur), i criteri principali di selezione sono: le lingue, la formazione infermieristica, un diploma nelle scienze sociali, il requisito minimo della scuola secondaria superiore. Caso per caso, viene poi valutata l'esigenza di sottoporre il mediatore ad una formazione ulteriore (seguendo un mediatore esperto). Più precisamente, se ci si rifà all'*Arrêté Royal* del 25 aprile 2002 (modificato l'11/07/2005 e pubblicato sul *Moniteur Belge*, un equivalente della nostra Gazzetta Ufficiale, il 25/07/2005), la funzione di mediatore interculturale può essere occupata da una persona che risponda a tre diversi profili (che qui sommariamente traduco): a) essere titolare di un diploma universitario o di un diploma di insegnamento superiore di tipo lungo in una delle seguenti discipline: medicina, discipline paramediche, psicologia, antropologia, filologia, sociologia, traduzione e interpretazione. Inoltre, deve aver seguito una formazione teorica nel campo della mediazione interculturale nel settore sanitario o deve poter provare un'esperienza professionale di almeno due anni nello stesso campo; b) oppure essere titolare di un diploma di insegnamento superiore di tipo breve nel campo sociale o paramedico. E, come sopra, deve aver seguito una formazione teorica nel campo della mediazione interculturale nel settore sanitario o deve poter provare un'esperienza professionale di almeno due anni nello stesso campo; c) oppure deve avere un diploma di insegnamento secondario superiore, corredato da un certificato di formazione specifica e riconosciuta di mediatore interculturale nel settore sanitario o di un'altra formazione specifica e riconosciuta nell'ambito della mediazione interculturale, equivalenti ad un diploma di insegnamento tecnico superiore e con esperienza pratica. Oppure essere titolare di un certificato di formazione specifico e riconosciuto nel settore della mediazione interculturale che equivalga al diploma di scuola secondaria superiore e provare un'esperienza professionale nel campo nella mediazione interculturale in ambito sanitario ed una partecipazione regolare alle riunioni di formazione e di supervisione organizzate dalla Cellula di Coordinamento Mediazione Interculturale per un periodo di almeno 2 anni. L'intero documento è disponibile, in francese, tedesco o fiammingo alla pagina <http://www.ejustice.just.fgov.be/cqi/article.pl>. Qualora questo link diretto al documento francese non dovesse funzionare, vi basterà ripartire dalla pagina <http://www.just.fgov.be/> selezionare la lingua che preferite, cliccare su *Moniteur Belge* ed inserire la data del documento che state cercando nell'ordine seguente: 2005-07-25. Nel documento, troverete l'indicazione delle somme da versare ai mediatori a seconda del loro profilo e tutti gli adempimenti che la struttura sanitaria deve rispettare per poter ottenere i finanziamenti. Aldilà delle cifre stanziare e degli adempimenti che potrebbero essere difficilmente replicabili in una normativa italiana, la tripartizione dei profili adottata nella legislazione belga sembra rispondere al bisogno italiano di una figura di mediatore "a banda larga" (Capitani, 2010: 30), che includa diverse categorie di persone meritevoli (per titoli o per esperienza sul campo), le quali possono portare contributi diversi e complementari al bisogno di mediazione su tutto il territorio nazionale.

Quarto: la formazione dei mediatori portata avanti dal ministero belga è molto diversa da quella fornita in Italia nei tanti corsi di laurea in scienze della mediazione linguistica e più si avvicina, ma dovremo verificarlo con dati reali, a quanto fatto in seno alle cooperative ed associazioni di mediatori. Comunque sia, in Italia non si realizza una vera formazione ed educazione del mediatore linguistico-culturale e sembrano affermarsi due professionalità distinte: da una parte il mediatore, un immigrato con conoscenza di una o più lingue "esotiche", con un

---

<sup>13</sup> "Lo Stato, le regioni, le province, e i comuni, nell'ambito delle proprie competenze, favoriscono [...] la realizzazione di convenzioni con associazioni [...] 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 a diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi" (art. 40 della legge 40/1998, recepito dall'art. 42 del D.Lgs. 286/1998 e consultabile nella sua interezza alla pagina <http://www.camera.it/parlam/leggi/98040l.htm> )

livello di formazione generalmente basso, ma con capacità di mediazione e cura del paziente (prevalenza del *caring*); dall'altra l'interprete, un prodotto delle università con un alto livello di formazione per lingue generalmente non "esotiche", con notevoli capacità linguistiche ma con lacune sul versante sociale (prevalenza dell'*interpreting*). Lo stesso tipo di dicotomia sembra esistere anche in Belgio, dove però, grazie all'azione del Ministero, profili diversi (a,b,c) sono accomunati dallo stesso approccio alla formazione: uno in cui il focus è l'esperienza pratica del mediatore (difficoltà, casi particolari, stress, vittorie etc.) da cui si parte per ricavare, insieme ai colleghi e al coordinatore della formazione, principi generali e linee guida teoriche che possano guidare il lavoro futuro. Come lo sottolinea anche Luatti nel volume a cura di Albertini e Capitani (2010: 177) "il confronto costante con il collega e con il gruppo si rivela utilissimo, perché permette di riflettere a posteriori sulla validità delle reazioni istintive e di ragionare sui comportamenti e sugli atteggiamenti assunti sul lavoro". Grazie ai gruppi di formazione e supervisione del Ministero, i mediatori belgi vengono inoltre mensilmente informati di quanto si fa dentro e fuori l'Europa sulla mediazione. Dei rimborsi sono previsti per coloro che decidono di partecipare a convegni e seminari, anche se purtroppo i mediatori spesso non riescono ad andare perché nessuno li sostituirebbe in ospedale. Comunque sia, questo tipo di informazione ed aggiornamento controbilancia la percezione che i mediatori hanno di una mancanza di tutela e di riconoscimento e contribuisce a responsabilizzarli e a renderli partecipi dell'evoluzione globale della loro professione.

## CONCLUSIONE IN ITINERE

Pur con tutti i limiti del caso, perché in fondo è solo una delle pietre che contribuiscono a disegnare la linea dell'arco<sup>14</sup>, questo progetto ha il merito di essere davvero "in ricerca". Non si accontenta di etichette preconfezionate, non mette radici che imprigionano<sup>15</sup>, ma per ora vive il viaggio, l'incontro, la condivisione, facendo propria la condizione dell'*homo viator* ed aspirando ad una formazione che non potrà che essere integrata.

---

<sup>14</sup> Confronta il bellissimo passo di Calvino che Luatti riprende nel suo contributo ai Quaderni del CESVOT (Albertini & Capitani, 2010: 143)

<sup>15</sup> Vedi la bellissima citazione da Maalouf che Luatti, cui sono doppiamente debitrice, riporta nel sopracitato contributo alla pagina 148

## Bibliografia

- AA.VV. (2009). *Delega al Governo per l'istituzione dell'Albo dei mediatori interculturali* (proposta di legge n° 2138 presentata alla Camera dei Deputati il 2 febbraio 2009 su iniziativa del deputato A. Di Biagio). Retrieved Mai 22, 2010, from <http://parlamento.openpolis.it/atto/documento/id/23964>
- AA.VV. (2009). *Disciplina della professione di mediatore interculturale e delega al Governo in materia di ordinamento dei corsi di formazione per il suo esercizio* (proposta di legge n° 2185 presentata alla Camera dei Deputati il 10 febbraio 2009 da una settantina di deputati, primo firmatario l'On. J.L. Tuadi). Retrieved Mai 22, 2010, from <http://parlamento.openpolis.it/atto/documento/id/24805>
- AA.VV. (2009). *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale* (documento approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome l'8 aprile 2009). Retrieved January 10, 2010, from <http://www.schule.suedtirol.it/pi/themen/documents/RiconoscimentodelMIC080409.pdf>
- AA.VV. (2009). *Mediazione e mediatori interculturali: proposte operative* (elaborato dall'ONC-CNEL nell'ottobre 2009 che aggiorna e innova l'importante documento del 2000, recante Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori. Retrieved Mai 20, from [http://www.portalecnel.it/portale/documenti.nsf/0/2271B196837F52DBC12576AA0031F51F/\\$FILE/Documento%20finale%20mediazione%20culturale.pdf](http://www.portalecnel.it/portale/documenti.nsf/0/2271B196837F52DBC12576AA0031F51F/$FILE/Documento%20finale%20mediazione%20culturale.pdf)
- AA.VV. (2009). *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale* (elaborate dal Gruppo di lavoro Istituzionale per la promozione della Mediazione Interculturale). Retrieved Mai 20, 2010, from <http://www.seiugl.it/documenti/doc/c36e9c21-5970-9b0e.pdf>
- AA.VV. (2009). *Sintesi del dossier statistico 2009* (XIX Rapporto sull'immigrazione di Caritas/Migrantes). Retrieved Mai 21, 2010, from <http://www.dossierimmigrazione.it/schede/pres2009-scheda.pdf>
- Albertini, V. & G. Capitani (a cura di). (2010). *La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità*. I Quaderni del CESVOT, n. 47, marzo 2010. Retrieved Mai 20, 2010, from [http://www.cesvot.it/repository/cont\\_schedemm/5495\\_documento.pdf](http://www.cesvot.it/repository/cont_schedemm/5495_documento.pdf)
- Belpiede, A. (a cura di). (2002). *Mediazione culturale: esperienze e percorsi formativi*. Torino: UTET (Cap 4 su interventi nel pubblico e nel privato: il Belgio)
- Casadei, S. & M. Franceschetti (a cura di). (2009). *Il mediatore culturale in sei paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna). Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze*. Strumenti Isfol. Retrieved Mai 20, 2010, from [http://www.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti\\_Isfol/II\\_Mediatore\\_culturale\\_in\\_sei\\_Paesi\\_europei.pdf](http://www.isfol.it/DocEditor/test/File/2009/Strumenti_Isfol/II_Mediatore_culturale_in_sei_Paesi_europei.pdf)
- Corsellis, A. (2008). *Public Service Interpreting*. New York et al.: Palgrave Macmillan
- Favaro, G. & M. Fumagalli (2004). *Capirsi diversi: idee e pratiche di mediazione interculturale*. Roma: Carocci
- Gavioli, L. (a cura di). (2009). *La mediazione linguistico-culturale: una prospettiva interazionista*. Perugia: Guerra Edizioni
- Gentile, A., U. Ozolins & M. Vasilakakos. (1996). *Liaison interpreting: a handbook*. Melbourne: University Press
- Hale, S.B. (2007). *Community Interpreting*. New York et al.: Palgrave Macmillan
- Luatti, L. (2006). *Atlante della mediazione linguistico culturale*. Milano: Franco Angeli
- Luatti, L. (2010). "Mediazione linguistico-culturale: cosa bolle in pentola?". In Agorà, paesaggi dell'intercultura. Retrieved Mai, 21, 2010 from: [http://www.vanninieditrice.it/agora\\_scheda.asp?ID=681&categoria=approfondimenti](http://www.vanninieditrice.it/agora_scheda.asp?ID=681&categoria=approfondimenti)
- Mack, G. & M. Russo (a cura di). (2005). *Interpretazione di trattativa : la mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*. Milano: Hoepli
- Mason, I. (a cura di). (1999). *Dialogue interpreting*. The translator 5/2, Special Issue
- Merlini, R. (2007). "Teaching dialogue interpreting in higher education: a research-driven, professionally oriented curriculum design". In M.T. Musacchio & G. Henrot (a cura di), *Tradurre: Professione e Formazione*, Atti del Convegno, 6-8 aprile 2006, Università di Padova. Padova: CLEUP. 277-306
- Sauvêtre, M. (2002). "L'interprète en milieu social en Europe. A la croisée du dit et du non dit". In *Ecarts d'Identité*, N° 99. 48-53

La bibliografia completa è consultabile alla pagina <http://www.dailyinterpreter.com/references>