

Al di là delle denominazioni: limiti e orizzonti di ruoli e funzioni del mediatore linguistico-culturale

Mariachiara Russo

doi: 10.7358/lcm-2014-0102-russ

ABSTRACT

The complexity of interpersonal and institutional relations in a mono-lingual context is further increased by the presence of interlocutors speaking different languages. Such instances require the intervention of professionals who make the interaction possible. The present paper starts with a brief critical overview of the definitions and professional settings of the linguistic and cultural mediator (LCM). This will be followed by the description of the LCM's linguistic and social profile emerging from a recent survey carried out by the Emilia Romagna Region involving 849 mediators and 37 LCM's employers working in the region. Italy's new social environment renders the LCM a co-protagonist in actions aimed at favouring integration and multiculturalism, but if on the one hand this prospect enhances his/her role and functions, on the other hand there are still many educational, occupational, institutional and economic hurdles which hamper his/her full recognition and professional growth.

Parole chiave: area di intervento, formazione, funzione, livello di intervento, mansione.

Keywords: area of intervention, education, function, level of intervention, task.

1. INTRODUZIONE

Nel corso della storia i mutamenti geo-politici e lo sviluppo degli scambi economici e scientifici hanno visto l'affermazione della figura dell'interprete di conferenza in ambiti dove l'inglese è lingua dominante e vige una sostanziale simmetria di poteri e saperi tra gli interlocutori. Per contro, i

cambiamenti socio-politici con i conseguenti flussi migratori e l'instaurarsi di società sempre più multiculturali, caratterizzate da una pluralità di lingue e da asimmetria di poteri e saperi, hanno fatto emergere la figura del mediatore linguistico-culturale (MLC) per assicurare la comunicazione tra i diversi interlocutori allofoni in ambiti ove le interazioni con la società di accoglienza sono ufficiali, ovvero i servizi pubblici (ospedali, scuole, tribunali, stazioni di polizia, carceri, servizi sociali, ecc.). Questa interessante prospettiva della professione dell'interprete e del mediatore presentata da Falbo (2013) porta a interrogarci su ruoli e caratteristiche della professione del mediatore linguistico-culturale che in Italia non ha ancora trovato un compiuto riconoscimento.

È necessario premettere che tra la professione di mediatore e quella di interprete, ove per il primo si tende a porre l'accento sulla competenza interculturale e per il secondo sulla competenza interlinguistica, non vi è, a parere di chi scrive, una differenza sostanziale se non per quanto attiene a ruoli, modalità e tecniche di intervento relative agli ambiti d'attività. A tal proposito, Martín e Phelan (2010) hanno evidenziato per l'ambito sanitario come il mediatore culturale abbia il compito di mettere l'immigrato allofono quanto più possibile in condizioni di parità con gli altri utenti e con gli operatori per poter fruire dei servizi pubblici ("the cultural mediator aims to empower the HU [healthcare user] and help him or her to make choices", Martín and Phelan 2010, 17), fornendo le informazioni necessarie e prevenendo conflitti originati da differenze culturali anche in incontri separati se necessario; mentre l'interprete abbia il compito di consentire agli interlocutori di risolvere direttamente tra loro eventuali problemi di natura culturale poiché egli elimina la barriera linguistica e fornisce delucidazioni culturali solo come ultima risorsa ("[...] whereas interpreters usually allow the other participants to sort out a cultural problem by allowing them to ask more questions and the interpreter only provides a cultural explanation as a last resort", ibid.).

Tuttavia, dal punto di vista comunicativo, il mediatore e l'interprete esercitano la medesima fondamentale funzione di veicolare il senso, ovvero l'intenzione comunicativa di un parlante, prevalentemente attraverso mezzi linguistici: essi costituiscono la figura cruciale di collegamento, il *critical link*, come viene definito nell'omonima serie di conferenze dedicate alla professione dell'interprete di comunità¹.

In questo contributo si parlerà perciò di mediatore per sottolineare che l'ambito di intervento preso in considerazione è quello sociale (anche definito di comunità), ma sottoscriviamo completamente quanto scrive

¹ <http://www.criticallink.org/> [02/11/2014].

Merlini (2005) per ribadire la fondamentale identità unitaria delle due figure di interprete e di mediatore e la necessaria consapevolezza della strategia da attivare in base alla situazione comunicativa:

Si può parlare dunque di confine? E perché tracciarlo tra due attività che, al di là di scelte di carattere politico, condividono lo stesso passato e la stessa natura? La transizione da interpretazione a mediazione si configura non come uno sconfinamento, ma piuttosto come un graduale passaggio, di sfumatura in sfumatura, lungo uno stesso *continuum*. Non più due attività nettamente distinte, ma due 'strategie' della stessa attività comunicativa, selezionate in modo consapevole sulla base delle esigenze che il contesto situazionale di volta in volta presenta. E perché tale consapevolezza del proprio modo di operare possa svilupparsi, occorre una formazione, a nostro avviso, congiunta, per l'interprete-mediatore, che contempli sia gli aspetti interculturali, che la teoria e le tecniche dell'interpretazione. (Merlini 2005, 34-35)

Il presente contributo dapprima passerà in rassegna la molteplicità di livelli in cui opera un MLC, al fine di evidenziare la generale complessità e la varietà delle sfide professionali a cui deve far fronte. Successivamente, verranno presentati i risultati di una recente indagine sulla mediazione in Emilia Romagna non perché essa rifletta la condizione generale dei mediatori in Italia, ma perché offre un esempio concreto della panoramica attuale della domanda e dell'offerta di mediazione in una specifica regione dalla forte concentrazione di immigrati. Infine, verrà proposta una breve riflessione su limiti e prospettive inerenti l'esercizio della professione.

2. MOLTEPLICITÀ E UNITARIETÀ

È solo a partire dagli anni Novanta che in Italia vige un provvedimento nazionale che contempla l'intervento di 'mediatori' per facilitare i contatti tra gli immigrati e le istituzioni. Il primo documento ufficiale a farne esplicita menzione è una Circolare del Ministero della Pubblica Istruzione (la n. 205 del 1990 "La scuola dell'obbligo e gli alunni stranieri. L'educazione interculturale") che indica l'impiego di 'mediatori' di madrelingua per facilitare i rapporti scuola-famiglia e l'impiego di 'esperti' di madrelingua per valorizzare la lingua e la cultura d'origine (Luatti 2011). Questo provvedimento, che evidenzia un bisogno emergente e ne propone una soluzione adeguata, è a tutt'oggi in gran parte disatteso per mancanza di fondi, a tal punto che sono spesso gli alunni stranieri stessi a svolgere il ruolo di mediatori, sovente loro malgrado, come documentano gli studi raccolti in Antonini 2010 sul *child brokerage*.

Per far fronte a flussi di immigrati di anno in anno più intensi, diverse regioni italiane hanno approvato delle normative² per il riconoscimento del MLC come ‘ponte’ fra enti pubblici e interlocutori di lingue e culture diverse, in parte ispirandosi alla legge n. 40 del 6 marzo 1998 (“Disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero”, nota come legge Turco-Napolitano) che, per prima, stabilisce l’impiego di mediatori presso enti e istituzioni³. Nonostante il diffondersi dell’impiego di MLC soprattutto in ambito socio-sanitario, scolastico e giudiziario, manca ancora un inquadramento giuridico omogeneo a livello nazionale. Per tentare di colmare questa lacuna legislativa nel 2009 sono stati prodotti tre importanti documenti⁴:

- (a) Il documento *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale*⁵ è stato prodotto nel dicembre 2009 dal Gruppo di lavoro interistituzionale (GLI) coordinato dal Ministero dell’Interno. Tale documento, pur non avendo validità normativa, oltre a fornire un quadro dell’attività legislativa nazionale e regionale e recepire tutti i principi scaturiti dall’attività di vari organismi, definisce funzioni e ambiti di intervento della mediazione interculturale, intesa come ‘ponte’ e sintesi fra lingue e culture diverse.

² Secondo il rapporto di ItAliena del 2013 sul quadro europeo e italiano, “i dati raccolti relativi al riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale delineano uno scenario nazionale diviso in due metà. Sono infatti undici le Regioni/Province autonome che hanno emanato una norma di questo tipo, mentre sono dieci quelle che, attualmente, non sono dotate di una norma che riconosca la figura professionale del mediatore interculturale. [...] L’individuazione della figura professionale di mediatore interculturale e degli standard minimi di competenza, l’istituzione di un registro professionale e la previsione delle condizioni per l’iscrizione a esso rientrano nell’ambito delle materie di competenza esclusiva dello Stato. Resta ferma la competenza delle Regioni per quanto attiene la definizione dei percorsi formativi in termini di contenuti e di metodologie didattiche, la certificazione delle competenze e la disciplina di quegli aspetti che presentano uno specifico collegamento con la realtà regionale”, <http://italiena.wordpress.com/2013/11/23/focus-la-mediazione-interculturale-quadro-europeo-italiano/> [30/08/2014].

³ Art. 40, comma 1, lettera d: “Lo Stato, le regioni, le province e i comuni [...] favoriscono [...] 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 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”.

⁴ Per un approfondimento sull’iter legislativo delle proposte di legge presentate e sull’organizzazione dei MLC in sindacati e organismi di autotutela si veda Luatti 2011.

⁵ http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_12_1.wp?previousPage=mg_14_7&contentId=SPS156904 [30/08/2014].

- (b) Il documento 09/030/CR/C9 dell'8 aprile 2009, redatto dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, che contiene una definizione condivisa della figura del MLC e le linee guida relative agli ambiti di attività, competenze e ruoli.
- (c) Il documento del CNEL-ONC *Mediazione e mediatori culturali: indicazioni operative*⁶ del 29 ottobre 2009 su modalità e contenuti della formazione dei MLC e sugli enti formatori accreditati.

Per quanto concerne le denominazioni attribuite a questa figura professionale, esse variano da un'istituzione o da una regione all'altra. Ne sono esempi i termini come: mediatore culturale, mediatore interculturale, mediatore linguistico culturale, operatore di madrelingua e, ancora, interprete linguistico culturale (Belpiede 2002, 21).

Maggiormente declinato in base alla funzione linguistica e/o socio-culturale del MLC appare l'elenco di denominazioni incluse nel documento del GLI⁷ in ordine decrescente relativamente al 'fattore linguistico' e crescente rispetto al 'fattore culturale/sociale':

- *Fattore linguistico*
 - Interprete sociale
 - Facilitatore della comunicazione
 - Mediatore di madrelingua
 - Mediatore linguistico
 - Tecnico della mediazione linguistica per immigrati
 - Mediatore linguistico culturale
 - Mediatore interculturale
 - Mediatore culturale
 - Mediatore sociale
 - Operatore interculturale
- *Fattore culturale/sociale*

Come suggerisce Luatti (2011, 102), l'espressione più inclusiva e adeguata è 'mediatore interlinguistico e interculturale' che associa gli aspetti dell'interazione linguistico-culturale e la dimensione relazionale, ma per brevità la denominazione istituzionalizzata è 'mediatore interculturale', restando così sottintesa la dimensione prettamente linguistica di questa professione. Ma, come anticipato, la molteplicità di denominazioni è segno della complessità e molteplicità delle *aree di intervento* e dei rispettivi ruoli che questa figura è chiamata a ricoprire. Diverse sono, infatti, le classificazioni delle macro aree in cui opera il MLC (si vedano i documen-

⁶ http://www.cnel.it/271?shadow_documento_altri_organismi=3366 [30/08/2014].

⁷ http://www.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/18/00937_linee_indirizzo_mediatore_interculturale.pdf [30/08/2014].

ti del GLI e del CNEL del 2009), di cui un'utile e dettagliata panoramica viene fornita da Luatti (2011, 94-95):

- *Area emergenza e prima accoglienza*: Centri di accoglienza per migranti (CDA), Centri Accoglienza per rifugiati e richiedenti asilo (CARA), Centri di identificazione ed espulsione (CIE) ecc.
- *Area amministrativa*: uffici per l'immigrazione, sportelli unici, sportelli per il pubblico di enti locali, URP [ufficio per le relazioni con il pubblico], anagrafe, uffici statali, ufficio per la casa, INPS, sportelli informativi vari ecc.
- *Area della pubblica sicurezza*: Questura, Prefettura, carabinieri, uffici stranieri della pubblica sicurezza ecc.
- *Area giudiziaria*: tribunali, tribunali minorili, carceri, carceri minorili, servizi di rieducazione per minori ecc.
- *Area formazione, orientamento e lavoro*: centri per l'impiego, aziende e servizi commerciali, servizi comunali di orientamento al lavoro, sindacati, istituti di credito, poste ecc.
- *Area sanitaria e assistenziale*: ospedali (reparti di ginecologia e ostetricia, pediatria, oncologia, malattie infettive...), pronto soccorso, camera mortuaria, ambulatori, consultori (familiari, pediatrici...), servizi socio-sanitari, servizi per la salute mentale, centri per la salute delle donne immigrate e dei loro bambini, centri di etnopsichiatria, mediazione telefonica ecc.
- *Area sociale*: uffici per l'immigrazione e sportelli per il pubblico, servizi sociali, centri e comunità di accoglienza, centri per minori, protezione civile, mediatori di strada, privato sociale, cooperative e associazioni che promuovono progetti di integrazione socio-culturale ecc.
- *Area educativa e scolastica*: scuole di ogni ordine e grado, servizi educativi-culturali, centri e cooperative per il lavoro educativo e assistenziale di strada, CTP [Centri territoriali permanenti] ecc.
- *Area culturale*: biblioteche pubbliche, musei, centri interculturali, associazioni culturali per la valorizzazione del patrimonio paesaggistico e ambientale ecc.

Come emerge da questa elencazione, la varietà e la numerosità dei servizi che necessitano la presenza di MLC sono elevate e soprattutto denotano la molteplicità di conoscenze richieste per un intervento qualificato.

In quanto ai *livelli di intervento* del MLC all'interno dei servizi, in letteratura ne vengono individuati quattro (Favaro 2001; Luatti 2011):

- *orientativo-informativo*: essendo il MLC l'interfaccia tra l'utente straniero e l'istituzione italiana ci si attende che svolga un ruolo d'accoglienza, informazione e orientamento;
- *linguistico-comunicativo*: traduzione di documenti scritti, interpretariato durante i colloqui, facilitazione linguistica ed esplicitazione di messaggi verbali e non;

- *culturale e interculturale*: il mediatore ha un ruolo nel cambiamento sociale, di stimolo per il servizio presso cui lavora, rendendolo più accessibile e aperto a nuove possibilità comunicative;
- *psicologico-relazionale*: prevenzione e gestione di conflitti, analisi dei bisogni impliciti ed espliciti, collaborazione con l'istituzione alla ricerca di risposte e soluzioni.

Ogni livello, ovviamente, contempla una notevole pluralità di obiettivi comunicativi (ad esempio, favorire processi di integrazione degli immigrati, come indicato nel documento del GLI⁸) e di mansioni (ad esempio, collaborazione ad attività di prevenzione e risoluzione dei conflitti tra operatori pubblici e utenti allofoni; Luatti 2011, 97). Nel medesimo incontro, il MLC si trova spesso a svolgere più ruoli sociali e discorsivi insieme, senza che necessariamente ne sia consapevole (si veda Zorzi 2008 per quanto attiene all'ambito sanitario).

Questa panoramica, necessariamente sintetica, sulla pluralità e l'estrema complessità degli ambiti e dei compiti del MLC ci fa comprendere come sia alto il livello di aspettative nei confronti di un'unica figura professionale a cui viene demandata la mediazione interculturale che, invece, come ribadiscono Belpiede (2002) e Luatti (2011), è un'azione collettiva di trasformazione sociale di vasta portata capace di dischiudere nuovi orizzonti di crescita personale all'interno di nuovi modelli di convivenza. Per quanto ben formato e qualificato – e in Italia attualmente il tema della formazione è tutt'altro che risolto in modo adeguato – non ci si può aspettare che il MLC sia un tuttologo in grado di affrontare qualsiasi situazione. Un esempio concreto del *background* esperienziale, delle mansioni e della preparazione del MLC ci viene offerto dai dati emersi dalla recente indagine condotta in Emilia Romagna e oggetto della prossima sezione.

3. IL PROFILO DEL MLC IN EMILIA ROMAGNA

Secondo il XXIII Rapporto Immigrazione 2013 di Caritas/Migrantes⁹, l'Emilia Romagna è la seconda regione italiana per numerosità di immigrati (488.489) dopo la Lombardia. Essi rappresentano un decimo della

⁸ <http://www.slideshare.net/vittorio.pasteris/dossier-immigrazione-2013?related=3> [30/08/2014].

⁹ http://www.caritasitaliana.it/home_page/area_stampa/00003960_Rapporto_Immigrazione_Caritas_e_Migrantes_2013.html [03/09/2014].

popolazione regionale totale¹⁰. I cinque principali Paesi di provenienza sono: Marocco (17%), Romania (14%), Albania (13%), Cina (7%) e Moldavia (6%). Inoltre, gli alunni con cittadinanza non italiana sono più di 90.000.

Una realtà sociale così composita necessita della presenza di numerose figure che consentano di abbattere le barriere linguistiche e culturali per favorire la comunicazione nei luoghi istituzionali e nei servizi pubblici. Per comprendere se e in che modo la domanda e l'offerta di mediazione fosse coperta, e per conoscere le caratteristiche dei mediatori interculturali attivi in Emilia Romagna, il Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale della Regione Emilia Romagna, coordinato dal dottor Marzio Barbieri, ha condotto un'indagine tra aprile e settembre 2009 a cui ha partecipato anche la Scuola Superiore di Lingue Moderne per Interpreti e Traduttori dell'Università di Bologna a Forlì rappresentata dalla dottoressa Elena Francia (Francia 2009). I risultati dell'indagine sono stati pubblicati nel dossier *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia Romagna*¹¹. Questa indagine, che ha coinvolto esclusivamente mediatori, associazioni e cooperative che collaborano con i servizi pubblici regionali, rappresenta a tutt'oggi il quadro più aggiornato della situazione in Emilia Romagna.

3.1. *I committenti*

Sono state individuate 37 realtà che utilizzano o forniscono MLC: 34 organizzazioni (ONG/associazioni/cooperative) e 3 servizi sanitari (Ausl e Azienda ospedaliera di Parma e Ausl di Rimini che lavoravano direttamente con 27 MLC senza l'intermediazione di agenzie o cooperative). A queste 37 realtà è stato somministrato un primo questionario per conoscere il numero di MLC attivi a livello regionale, le tipologie di contratto di lavoro e le aree linguistico-culturali che li vedono coinvolti. Tali realtà hanno dichiarato di valersi regolarmente di 282 MLC 'strutturati' (dipendenti, co.co.co e liberi professionisti) e di 567 MLC con contratti occasionali, per un totale di 849 MLC.

¹⁰ <http://www.caritas.it/caritasitaliana/allegati/3960/SintesiRapportoImmigrazione.pdf> [30/08/2014].

¹¹ http://sociale.regione.Emilia_Romagna.it/documentazione/pubblicazioni/ricerche-statistiche/report-ricerca-mediatori-interculturali [03/09/2014].

Tabella 1. – Frequenza di genere rispetto alla tipologia di impiego dei mediatori e delle mediatrici operanti in Emilia Romagna¹².

TIPOLOGIA DI COLLABORAZIONE	FEMMINE		MASCHI		TOTALE	
	n	%	n	%	n	%
Collaboratori ‘strutturati’	218	77	64	23	282	100
Collaboratori occasionali	467	82	100	18	567	100
TOTALE	685	81	164	19	849	100

Come mostra la *Tabella 1*, prevalgono le collaborazioni occasionali (567 su 849; 67%), soprattutto svolte da donne (82% femmine vs 18% maschi).

Questi dati denotano un tipo di professione prevalentemente saltuaria. Idealmente, anche un rapporto di lavoro occasionale potrebbe essere conveniente, se non fosse per l'esiguità dei compensi¹³ e il ritardo con cui essi vengono liquidati, fattori che difficilmente fanno della professione di MLC una fonte di reddito sufficiente.

3.2. I mediatori

Oltre al questionario per i committenti dei MLC, è stato elaborato un questionario per i mediatori costituito da 50 domande sulle seguenti aree tematiche:

- informazioni anagrafiche (età, sesso, paese di nascita, cittadinanza, residenza, anno di arrivo in Italia ecc.);
- ambito professionale (esperienze professionali come mediatore, area geografica di competenza, orario di lavoro, profilo professionale contrattuale, tipologia di contratto ecc.);
- esperienze e profilo individuale (lingue utilizzate, nazionalità e/o aree etnico-culturali per cui lavora come mediatore, principali mansioni, esperienze professionali e di volontariato come mediatore ecc.);

¹² <http://sociale.regione.Emilia-Romagna.it/documentazione/pubblicazioni/ricerche-statistiche/report-ricerca-mediatori-interculturali> [03/09/2014].

¹³ Ogni vacanza è pari a due ore: quindi per un incarico della durata di 6 ore, si deve chiedere il pagamento di tre vacanze. Non sono ammesse più di quattro vacanze giornaliere (pari ad otto ore lavorative). L'onorario della prima vacanza è pari a € 14,68, mentre per quelle successive l'importo scende a € 8,15 (art. 1, comma 1 DM “Giustizia” 30/05/2002). È previsto l'aumento sino al 20% degli onorari se il magistrato dichiara l'urgenza dell'adempimento con decreto motivato, (art. 51 DPR 115/02) ovvero il loro raddoppio se trattasi di perizia di eccezionale complessità o importanza (art. 52 DPR 115/02). <http://www.procuravenezia.it/modules/informazioni/index.php?id=33> [13/12/2013].

- itinerario formativo e professionale (titolo di studio, formazione specifica come mediatore, caratteristiche dei corsi seguiti ecc.);
- strumenti di lavoro e atteggiamenti professionali (strumenti di uso quotidiano, siti web utilizzati, opinione sui servizi pubblici per i quali lavora, stereotipi e pregiudizi più diffusi ecc.);
- opinioni su mediazione, immigrazione e motivazioni professionali.

Al questionario hanno risposto 217 MLC (168 donne e 49 uomini) che rappresentano il 26% degli 849 segnalati dalle 37 entità precedentemente intervistate. Poiché non tutti i mediatori hanno risposto a tutti i quesiti, il numero di risposte fornite ad ogni quesito è risultato variabile.

La maggioranza dei rispondenti risulta composta da mediatori 'strutturati' (79%): tra questi prevalgono i collaboratori coordinati e continuativi, seguiti da dipendenti e liberi professionisti che, come vedremo, svolgono però poche ore dedicate esclusivamente a compiti di mediazione.

Alla luce di questi dati, si potrebbe pensare che la situazione dei MLC sia abbastanza favorevole in quanto almeno per un mediatore su quattro la professione presenta caratteristiche di continuità e stabilità. Questo dimostrerebbe, inoltre, che un certo numero di enti in Emilia Romagna si sia dotato di una risorsa interna per far fronte alle necessità di mediazione linguistico-culturale e che, dunque, realizzi un'adeguata pianificazione di mansioni e organico. Purtroppo però la situazione generale, per quanto encomiabile, è ben lungi dal coprire il reale fabbisogno e dal soddisfare le aspettative di chi intende svolgere queste professione, dal momento che la maggioranza dei MLC sono solo collaboratori occasionali (*Tab. 1*).

Ma vediamo ora quali sono le principali caratteristiche dei MLC che hanno risposto al questionario.

3.2.1. Informazioni anagrafiche

La professione di MLC è svolta principalmente da donne (77%). L'età media dei rispondenti è pari a 38 anni. Il 70% dei mediatori ha un'età compresa tra i 30 e i 49 anni. Riguardo i Paesi di nascita, suddivisi per aree geografiche, il 22% dei MLC proviene dal Nord Africa (Magreb, Libia, Egitto), il 14% sono nati in Italia, il 13% nell'Europa balcanica (Albania ed ex Jugoslavia), il 13% nell'UE, il 12% in Asia (Cina, Taiwan, India, Pakistan e Bangladesh), il 9% nella ex Unione Sovietica (Russia, Moldavia, Ucraina), il 9% nell'Africa subsahariana, il 6% in America Latina e il 4% in Medio Oriente (Armenia, Iran, Iraq, Giordania, Turchia, Palestina).

In generale, i MLC immigrati vivono nel nostro Paese da un cospicuo numero di anni. Infatti, tra i non nati in Italia (186 persone), oltre la metà vive in Italia da oltre 10 anni.

3.2.2. Ambito professionale

Il primo fattore rilevante è che la maggioranza dei rispondenti ha un'esperienza professionale continuativa pluriennale come mediatore; infatti circa il 60% lavora in questo ambito da oltre 5 anni. Sono molto numerosi anche coloro che hanno svolto in precedenza altre attività professionali. È interessante notare che dei 100 MLC che hanno risposto alla domanda sulle esperienze professionali precedenti al loro arrivo in Italia, il 45% ha indicato professioni vicine alla mediazione interculturale (insegnanti, interpreti, operatori sanitari, operatori sociali), confermando così un'inclinazione per questo ambito lavorativo.

Per quanto riguarda l'ambito geografico ove operano, il 90% svolge l'attività esclusivamente in ambito regionale. In merito alle ore di lavoro globali (ore di mediazione più altre ore previste per contratto), le risposte fornite da 216 rispondenti ci fanno comprendere come difficilmente tale professione possa essere l'unica fonte di reddito per molti mediatori: il 35% lavora meno di 12 ore alla settimana, il 12% da 12 a 17 ore, il 16% da 18 a 23 ore, il 18% lavora da 24 a 35 ore, il 17% lavora 36 ore o più. In particolare, le ore impiegate esclusivamente per compiti di mediazione sono meno di 8 alla settimana per il 46% di coloro che hanno risposto e tra 8 e 17 ore per il 22%. Si potrebbe quindi pensare che i mediatori vengano sottoutilizzati dagli enti per i compiti di mediazione vera e propria o che il loro ruolo venga percepito in modo talmente flessibile da poter svolgere qualsiasi altra mansione utile all'Ente che li ha ingaggiati.

Infine, in riferimento al profilo professionale che emerge dalle diverse tipologie contrattuali si conferma l'eterogeneità delle definizioni. Tra i 216 rispondenti che operano professionalmente come mediatori, il 19% viene inquadrato con un profilo diverso da quello di mediatore: collaboratore/consulente (6%), educatore/formatore/animatore (5%), impiegato/funzionario amministrativo (3%), interprete (1%), antropologo/sociologo e psicologo/pedagogista (1%), dirigente (0,5%) e altro (4%). Anche i profili professionali più coerenti con il ruolo svolto appartengono a 4 diverse tipologie non ben differenziate fra loro: prevale 'mediatore interculturale' (38%; in questo caso la dicitura corrisponde al profilo professionale approvato dalla Regione Emilia Romagna il 16 febbraio 2009¹⁴), seguito

¹⁴ <http://sociale.regione.EmiliaRomagna.it/documentazione/publicazioni/ricerche-e-statistiche/report-ricerca-mediatori-interculturali> [03/09/2014].
<http://www.integrazionemigranti.gov.it/mediazione/EmiliaRomagna/Documents/emilia%20romagna%20DGR.141.2009.pdf> [03/09/2014].

da ‘mediatore culturale’ (21%), ‘mediatore linguistico-culturale’ (16%) e ‘operatore culturale’ (4%).

Ma al di là della tipologia di inquadramento professionale, questi sono i compiti effettivamente svolti ed elencati nella *Tabella 2* in base alle 217 risposte totali ottenute.

Tabella 2. – Compiti principali dei MLC nei servizi pubblici; fino a 3 risposte possibili in ordine di importanza¹⁵.

RUOLO DEL MEDIATORE	1° COMPITO PRINCIPALE	2° COMPITO PRINCIPALE	3° COMPITO PRINCIPALE	RISPOSTE TOTALI
Mediatore interculturale	85	39	16	140
Facilitatore/mediatore interculturale	40	57	15	112
Traduttore di testi scritti	5	26	57	88
Mediatore culturale	29	21	16	66
Operatore di sportello	19	20	22	61
Formatore, educatore, animatore	5	10	13	28
‘Orientatore’ / Segreteria sociale	2	7	12	21
Referente/coordinatore del servizio	12	3	2	17
Consulente professionale in campo didattico	2	6	3	11
Mediatore di comunità	2	1	8	11
Consulente professionale in campo legale	4	3	2	9
Responsabile di servizio	3	1	2	6
Consulente professionale in campo sanitario	0	2	3	5
Operatore di strutture d’accoglienza	1	1	0	2
Non risponde	8	20	46	74
TOTALE	217	217	217	651

¹⁵ <http://sociale.regione.EmiliaRomagna.it/documentazione/pubblicazioni/ricerche-e-statistiche/report-ricerca-mediatori-interculturali> [03/09/2014].

L'articolazione dei servizi in cui i MLC lavorano è ampia e copre l'intera gamma delle aree di intervento precedentemente elencate (§ 2). In particolare, alla domanda "Potresti indicarci in quale servizio (o servizi) presti, in via principale, la tua attività di mediatore/mediatrice?" hanno risposto 214 persone. Considerando le tre risposte possibili, la maggioranza lavora in: scuole e servizi educativi (62%), sportelli informativi per stranieri, servizi di accoglienza e orientamento sociale e impiego (62%), servizi sanitari (48%), servizio sociale professionale (20%), carcere (6%), centri di accoglienza abitativa (6%), unità di strada e lotta alla tratta di esseri umani (3%).

3.2.3. Esperienze e profilo individuale

L'elemento più interessante di questo gruppo di risposte è la competenza linguistica dei mediatori. Tra i 217 rispondenti sono presenti 47 lingue diverse, incluso l'italiano. La conoscenza delle lingue è indubbiamente il fattore fondamentale per essere ingaggiati come mediatore: oltre alla lingua materna e l'italiano (conosciuta da tutti), l'81% conosce una terza lingua, il 38% una quarta lingua e il 16% una quinta lingua. Queste le lingue materne indicate: arabo (22%), italiano (13%), altre lingue europee (13%), albanese (11%), rumeno (8%), lingue del subcontinente indiano (hurdu, hindi, bangala, punjabi, 6%), spagnolo (5%), ucraino (5%), altre lingue asiatiche (4%), cinese (4%), francese (3%), lingue africane dell'Africa francofona (3%), lingue africane dell'Africa anglofona (2%), altre lingue africane (1%), inglese (0,5%). Dai risultati del questionario emerge tuttavia che le lingue più utilizzate non sono le lingue materne, ma quelle veicolari: italiano (100%), inglese (54%), francese (29%), arabo (28%), spagnolo (14%), russo (13%).

La lingua nazionale più utilizzata è l'albanese (27 parlanti), seguita da rumeno (23), cinese (18) e moldavo (13). Per quanto concerne il cinese, merita sottolineare che dei 18 mediatori che utilizzano il mandarino nel loro lavoro, 10 sono professionisti italiani che hanno studiato la lingua in università del nostro Paese e hanno vissuto per un periodo in Cina. In questo caso, il vissuto migratorio o l'appartenenza a un determinato gruppo etnico-culturale minoritario non è un fattore preferenziale per essere ingaggiati come MLC.

Analizzando questi dati, si osserva che il profilo individuale del mediatore interculturale è caratterizzato dalla competenza comunicativa e dalla conoscenza delle principali lingue veicolari (italiano, inglese, francese, arabo); la conoscenza delle lingue nazionali, nonché l'appartenenza a uno specifico gruppo etnico sembrano essere più competenze e carat-

teristiche aggiuntive che non condizioni necessarie per trovare impiego, come si è visto nel caso del cinese. Infine, confrontando i dati iniziali sui 5 principali paesi di origine degli immigrati in Emilia Romagna e le prime lingue parlate, eccezion fatta per le lingue veicolari inglese e francese, sembrerebbe che vi sia una convergenza tra domande e offerte di mediazione.

3.2.4. Itinerario formativo e professionale

Generalmente i MLC sono persone con un alto livello di istruzione. Delle 212 persone che hanno risposto, il 46% ha conseguito una laurea, il 30% un diploma di scuola superiore, il 12% un diploma universitario di laurea triennale, il 10% un dottorato o altro titolo post-laurea e il 3% ha concluso le scuole dell'obbligo. Non sempre però queste qualifiche possono essere fatte valere in Italia; infatti il 32% dei rispondenti con titolo di studio conseguito in paesi extra-EU non ha ottenuto il riconoscimento.

Molti hanno anche una formazione specifica nel settore della mediazione; infatti il 61% ha seguito un corso di formazione organizzato da enti pubblici o associazioni della Regione Emilia Romagna, il 17% si è formato autonomamente partecipando a conferenze e giornate di studio, il 22% non ha seguito alcun corso.

3.2.5. Strumenti di lavoro e atteggiamenti professionali

L'indagine ha anche esaminato se, e in che misura, durante il lavoro vengono utilizzati dispositivi informatici e nuove tecnologie come computer, palmare, Internet, videoconferenze ecc. Dalle risposte si evince che i mediatori ricorrono principalmente a strumenti tradizionali come il contatto personale o telefonico, ma utilizzano spesso Internet per cercare informazioni e la posta elettronica. L'uso della videoconferenza è stato menzionato in pochi casi per prestazioni di mediazione a distanza che vengono sperimentate al Policlinico di Modena.

Per quanto riguarda gli atteggiamenti rilevati durante il lavoro presso i servizi pubblici, i mediatori hanno riscontrato una maggiore apertura nei confronti degli stranieri da parte degli operatori italiani nei servizi orientati verso la persona (scuola, servizi sociali e servizi sanitari), a differenza degli operatori deputati al controllo di documenti e certificazioni (Questure o Uffici tecnici dei comuni).

3.2.6. Opinioni su mediazione, immigrazione e motivazioni professionali

I rispondenti hanno espresso varie opinioni sulla mediazione e la sua efficacia, il che suggerisce che viene sviluppata anche una riflessione critica sulla pratica professionale. Per la maggior parte dei rispondenti, essa è più efficace se viene svolta faccia a faccia e preferibilmente con l'ausilio di un mediatore con un vissuto personale di immigrazione.

Per quanto concerne la loro visione dell'immigrazione e delle problematiche connesse, essi mettono ai primi posti il disagio delle seconde generazioni, le difficoltà di inserimento dei nuovi immigrati, il razzismo, l'intolleranza e l'inasprimento della legislazione.

Per quanto attiene alle motivazioni, prevale il desiderio di essere d'aiuto agli altri immigrati poiché essi hanno vissuto difficoltà analoghe venendo in Italia. Infine, la professione viene scelta anche perché si conoscono più lingue e c'è interesse per un'attività che favorisce la comunicazione.

4. LIMITI E ORIZZONTI

Come illustrato nel § 2, l'intervento del MLC viene oggi richiesto in una vastissima gamma di servizi e la sua funzione si esplica contemporaneamente su dei livelli molto diversi (orientativo-informativo, linguistico-comunicativo, culturale-interculturale e psicologico-relazionale) che richiedono una preparazione, una consapevolezza e una condizione lavorativa adeguati per far fronte alle difficoltà e alla delicatezza dei compiti.

Sarebbe auspicabile poter disporre di dati a livello nazionale per comprendere se vi è una effettiva corrispondenza tra queste aspettative e il profilo dei MLC nel nostro paese. Purtroppo ci possiamo basare solo sui dati del caso di studio regionale qui esaminato (§ 3), che testimoniano quanto meno la situazione della seconda regione in Italia per numero di immigrati.

Dalla citata indagine, si profila la figura di un professionista maturo e preparato che presenta le seguenti caratteristiche. Il MLC 'tipo': è donna con un'età media di 38 anni, nata o comunque residente in Italia da oltre 10 anni, può vantare un livello elevato di istruzione e la conoscenza di diverse lingue oltre alla propria madrelingua, ha seguito un corso di formazione specifico in Mediazione o si è comunque formata sul campo (solo 19 su 212 rispondenti non ha seguito alcun corso) e ha una forte motivazione a essere d'aiuto a seguito della propria esperienza di straniera nel nostro Paese. Inoltre, ha una posizione lavorativa 'strutturata' anche se le

ore destinate esclusivamente alla mediazione sono ridotte (meno di 8 alla settimana per il 33% e tra 8 e 17 per il 22%) e questo conferma la richiesta di svolgere compiti molto diversi, non necessariamente attinenti al ruolo specifico di mediatore. Se si considera, invece, il totale degli 849 MLC 'censiti' in base alle risposte dei committenti, la loro posizione lavorativa è prevalentemente occasionale. Da questo dato si può comprendere come chi intenda svolgere questa professione non si senta spesso di investire in una formazione specifica, e ciò non è privo di conseguenze per la sua crescita professionale e per la qualità della sua prestazione.

Anche nelle migliori condizioni di partenza a livello di competenza dei MLC (il caso concreto del suddetto campione), per far fronte ad una tale 'multiforme' richiesta di intervento, sono necessari un livello di formazione specifica, motivazione e flessibilità non comuni.

Per quanto attiene alla formazione, la durata e i contenuti dei corsi offerti da enti pubblici e soggetti privati presentano una grande eterogeneità, ma resta da vedere fino a che punto essi riescano a coprire tutti e quattro i livelli di intervento sopramenzionati (§ 2).

Il panorama italiano si sviluppa lungo due principali direttrici (Russo e Mack 2005): vi sono corsi di formazione erogati da enti pubblici e privati che privilegiano nozioni su istituzioni/normative/procedure e sui servizi italiani (privilegiando così il livello orientativo-informativo) e che sono rivolti principalmente a stranieri, e vi sono corsi universitari triennali appartenenti alla classe 'L-12 Mediazione linguistica' che privilegiano materie di cultura generale, il rafforzamento della competenza linguistica (linguaggi specialistici) e le tecniche di mediazione interlinguistica (privilegiando così il livello linguistico, interpretativo e interculturale) e sono rivolti principalmente a studenti italiani. A proposito dell'offerta formativa del sistema universitario italiano, Blini (2008) acutamente osserva che la denominazione così generale della classe di lauree riferite a lauree triennali di primo livello contempla attività formative che "coincidono sostanzialmente con i curricula e gli insegnamenti dei corsi di laurea del Vecchio Ordinamento che formavano traduttori ed interpreti fino a pochi anni fa in Italia" (Blini 2008, 128) e dunque sono volte a formare professionisti in grado di interpretare e tradurre in situazioni comunicative interlinguistiche e interculturali. L'obiettivo formativo di tali corsi è quello di preparare 'interpreti di trattativa', dove per 'trattativa' non si intende solo l'ambito commerciale, ma anche quello socio-sanitario, in opposizione alla figura dell'"interprete di conferenza' che viene formata nelle lauree magistrali di secondo livello. Perciò per denominare questa classe di lauree di primo livello, Blini auspica l'adozione "di un nome più trasparente e fedele alla realtà [... e] utilizzare la parola 'traduzione' al posto di ML [mediazione

linguistica]” (Blini 2008, 129). Inoltre, tale denominazione non pare favorire l’omogeneità e la chiarezza dei percorsi formativi e degli sbocchi professionali visto che al suo interno si trovano corsi di laurea così eterogenei come Scienze del Turismo culturale o Lingue moderne per il Web (Università di Palermo) o Linguaggi multimediali e Informatica umanistica (Università di Napoli-Orientale) (ibid.).

A fronte della dicotomia di approccio formativo più sopra menzionata, si registrano alcune eccezioni che hanno invece una impostazione più globale comprendente sia le conoscenze normativo-istituzionali sia le conoscenze socio-culturali, linguistiche e quelle relative alle tecniche interpretative, tra le quali annoveriamo il corso di formazione permanente Assistenza linguistica per l’Ambito giudiziario attivato dall’Ateneo di Bologna¹⁶ che include entrambe le dimensioni ed è principalmente rivolto a persone che hanno svolto o svolgono attività di interpretazione o mediazione linguistica in ambito istituzionale e nei servizi pubblici.

Però rimane generalmente esclusa la formazione psicologica-relazionale, pur così importante per guadagnarsi la fiducia e la stima degli interlocutori, prerequisito indispensabile per favorire lo scambio comunicativo. L’empatia, la capacità di entrare in sintonia con l’altro senza prevalicarlo o anticiparlo nelle sue affermazioni, la prontezza nel seguire il ritmo dei turni di parola e il momento in cui è necessario un suo intervento come coordinatore dello scambio comunicativo in modo esplicito o implicito (si vedano le funzioni di *relayer and coordinator* dell’interprete dialogico in Wadensjö 1993), la capacità di allinearsi nella sua funzione enunciativa all’uno o all’altro interlocutore senza necessariamente prenderne le parti (si vedano i principi deontologici di neutralità ed equidistanza che tanti studi empirici hanno messo in discussione), la sensibilità di avvertire vissuti di sofferenza e impotenza nell’interlocutore più ‘debole’ cercando di non venirne personalmente coinvolto, la capacità di stabilire delle relazioni tra persone e al contempo mantenere la ‘giusta distanza’ per restare nel proprio ruolo e preservarlo sono tutte competenze che vanno riconosciute, apprese ed esercitate in fase di formazione. A tal proposito, sessioni di *role-play* e la visione di materiali tratti da situazioni reali o simulate adeguatamente analizzati possono essere utili strumenti pedagogici che vanno a integrare, ma non a sostituire, la necessità di forme di *counseling* per i MLC affinché possano elaborare anche la propria esperienza di mediazione in contesti spesso conflittuali o comunque critici. Un’altra componente importante per la formazione del mediatore è l’antropologia

¹⁶ <http://www.unibo.it/Portale/Offerta+formativa/AltaFormazione/default.htm> [03/09/2014].

sociale che aiuta a capire i sistemi e i meccanismi culturali a cui appartengono le persone per cui si andrà a tradurre. Tale disciplina consente di apprendere a distinguere quali sono gli elementi culturali differenti che sono davvero pertinenti in una data situazione comunicativa e di imparare a esplicitarli agli interlocutori primari, evitando così l'insorgere di malintesi o veri e propri blocchi nella comunicazione (per un approfondimento si vedano Giménez Romero 2007a e 2007b).

Come si evince da questa breve disamina, è necessario un approccio più composito nell'offerta formativa, che tenga conto di tutti i livelli di intervento del MLC.

Dal punto di vista dei servizi che ne necessitano la presenza, è necessario un alto livello di consapevolezza e di pianificazione del ruolo e dei bisogni dei MLC. Purtroppo, però, queste condizioni sono ancora generalmente assenti presso le istituzioni e i servizi pubblici. Infatti, un primo limite all'efficacia della mediazione che ci pare di rilevare è proprio a monte, ovvero a livello di Servizio che richiede la prestazione di un MLC. A parte i casi illuminati, tra cui le Ausl di Parma e Rimini che si sono dotate di mediatori interni appositamente formati e a tutti gli effetti membri dell'*équipe* interdisciplinare di operatori, i MLC vengono generalmente chiamati al bisogno, sovente proprio all'ultimo minuto (vige il criterio dell'emergenza) e quindi senza che il MLC possa adeguatamente prepararsi. Inoltre, è raro che i MLC vengano chiamati attingendo da registri che ne certifichino professionalità e qualifiche, e ciò avviene anche in settori ove la qualità della prestazione è cruciale per le possibili drammatiche conseguenze, come negli ambiti giuridico-giudiziario o sanitario.

Un altro limite che ci pare di percepire è la mancanza di una chiara definizione e delimitazione del compito del MLC. Dalle normative regionali esaminate e dai documenti prodotti dagli organismi interistituzionali (si veda § 2), il MLC è investito di una tale quantità di compiti e di responsabilità inerenti alla mediazione da far sembrare impossibile, se non improprio, che possano essere tutti svolti da una sola figura professionale. Sono assai illuminanti a tale riguardo le riflessioni che Luatti (2011, 62-65) riprende e sviluppa. Concordiamo sul fatto che il mediatore non può esser concepito dal servizio come unico operatore a cui viene delegata ogni responsabilità di mediazione per favorire l'integrazione degli stranieri. A tal proposito, va menzionata la necessità di sensibilizzare gli operatori non solo a farsi carico della responsabilità della mediazione interculturale in modo da accogliere adeguatamente e collettivamente le istanze della persona allofona (Luatti 2011), ma anche per comprendere le specifiche dinamiche della comunicazione mediata da un MLC e dei rispettivi ruoli.

Il mutato panorama sociale in Italia porta a concepire la figura del MLC quale co-protagonista di azioni volte a favorire l'integrazione e la multiculturalità (per un approfondimento sulle dinamiche di integrazione e conflittualità si veda Rudvin 2002). In questo senso, il MLC non solo permette il superamento delle barriere linguistico-culturali, ma svolge una vera e propria azione socio-culturale sotto un profilo molto specifico:

[...] non è tuttavia un esperto di 'culture' e neppure un esperto di intercultura: è un 'atleta' dell'incontro e della comunicazione mediata, è un 'agente' di riconoscimento dell'altro come persona, della sua storia, dei suoi riferimenti culturali, dei suoi diritti... e attraverso il suo intervento consente di aprire spazi, passaggi e pertugi ad una partecipazione più consapevole. (Luatti 2011, 6)

La portata di questa affermazione che riconosce al MLC un ruolo attivo di trasformazione sociale, necessariamente frutto però dell'azione di diversi operatori che collettivamente erogano un servizio socio-istituzionale, apre un orizzonte ricco di stimoli per questa professione. La persona del MLC rappresenta il 'luogo dell'incontro', la 'frontiera aperta', la 'mente-cuore-voce' di persone che si trovano a interagire in circostanze favorevoli o sfavorevoli, per lo più indipendentemente dalla loro volontà, e che sono espressione di società e culture con valori e costumi spesso molto diversi tra loro. Una tale alta funzione diventa possibile solo mediante la costruzione di una solida professionalità.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Antonini, Rachele, ed. 2010. *Child Language Brokering: Trends and Patterns in Current Research*. [15.10.2014]. <http://www.mediazioni.sitlec.unibo.it/index.php/no-10-special-issue-2010.html>.
- Belpiede, Anna. 2002. *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*. Torino: Utet.
- Blini, Lorenzo. 2008. "Mediazione linguistica: riflessioni su una denominazione". *RITT Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione* 10: 123-138.
- Falbo, Caterina. 2013. "Interprete et mediatore linguistico-culturale: deux figures professionnelles opposées?". Dans *Plurilinguisme et monde du travail. Professions, opérateurs et acteurs de la diversité linguistique*, éditée par Giovanni Agresti et Cristina Schiavone, 257-274. Roma: Aracne.
- Favaro, Graziella, a cura di. 2001. *Parole a più voci*. Milano: FrancoAngeli.
- Francia, Elena. 2009. *Il profilo professionale e i ruoli effettivi del mediatore interculturale nella Regione Emilia Romagna*. Tesi di Laurea non pubblicata, Università degli Studi di Bologna, SSLMIT.

- Giménez Romero, Carlos. 2007a. "Migración, sociedad y cultura: la perspectiva antropológica". En *Introducción a la antropología social y cultural: teoría, método y práctica*, coordinado por Carmelo Lisón Tolosana, 153-190. México D.F.: Akal.
- Giménez Romero, Carlos. 2007b. "La naturaleza de la mediación intercultural". *Revista de Migraciones* 2: 125-159.
- Luatti, Lorenzo. 2011. *Mediatori atleti dell'incontro*. Gussago (BS): Vannini.
- Martín, Mayte, and Mary Phelan, 2010. "Interpreters and Cultural Mediators – Different but Complementary Roles". *Translocations* 6 (1). [02/11/2014]. <http://www.translocations.ie/v06i01.html>.
- Merlini, Raffaella. 2005. "Alla ricerca dell'interprete ritrovato". In *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico culturale nel contesto formativo e professionale*, a cura di Mariachiara Russo e Gabriele Mack, 19-40. Milano: Hoepli.
- Rudvin, Mette. 2002. "Cross-cultural Aspects of Community Interpreting in Italy". En *Traducción e interpretación en los servicios públicos: nuevas necesidades para nuevas realidades / Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities*, coordinado por Carmen Valero Garcés y Guzmán Mancho Barés, 125-130. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Russo, Mariachiara, e Gabriele Mack, a cura di. 2005. *Interpretazione di trattativa. La mediazione linguistico-culturale nel contesto formativo e professionale*. Milano: Hoepli.
- Wadensjö, Cecilia. 1993. "The Double Role of a Dialogue Interpreter". *Perspectives: Studies in Translatology* 1: 105-121.
- Zorzi, Daniela. 2008. "La formazione dei mediatori sanitari: fra esperienza e consapevolezza". In *Formazione, mediazione culturale e salute*, a cura di Claudio Baraldi, Viola Barbieri, e Guido Giarelli, 191-207. Milano: FrancoAngeli.