

## 2.1 Chi sono i/le mediatori/trici linguistico-culturali?

All'interno di questo programma di formazione viene utilizzato il termine "mediatrice/tore linguistico e culturale" per riferirsi a chiunque "faciliti la comprensione reciproca tra una persona o un gruppo di persone (ad es. i migranti/rifugiati) e un operatore/trice (ad es. un medico), fornendo una traduzione verbale bidirezionale (interpretariato) e aiutandoli a superare le barriere culturali."<sup>4</sup> Sebbene questo termine non sia comune in ogni situazione in cui sono presenti rifugiati o migranti, è usato in diversi contesti europei.<sup>5</sup>

Oltre a fornire servizi di interpretariato alle organizzazioni governative, alle ONG e alle organizzazioni di comunità, ai MLC viene spesso chiesto di costruire rapporti di fiducia con i rifugiati e i migranti, il che rappresenta un aspetto fondamentale del loro lavoro. Gli operatori dei servizi e i rifugiati si rivolgono ai MLC per capire e interpretare le norme sociali e culturali relative a un determinato contesto, oltre alle paure e ai tabù esistenti in una determinata comunità. In tal senso, si trovano in una posizione di vantaggio, poiché spesso provengono dallo stesso paese e dalla stessa cultura dei rifugiati e dei migranti a cui forniscono supporto. In altre parole, i MLC rappresentano un anello di congiunzione essenziale tra le autorità e gli operatori dei servizi da un lato, e le comunità di rifugiati e migranti dall'altro.

### Come viene definito un MLC nel vostro contesto?

Sebbene la necessità di fornire servizi in diverse lingue sia comune a tutti i Paesi di transito e di destinazione, non esiste una terminologia univoca o ruoli e responsabilità standardizzati per le persone che facilitano la comprensione e l'interpretazione tra la popolazione di rifugiati/migranti e i servizi, e tanto meno se e in quale misura gli elementi culturali debbano essere spiegati. In Italia, ad esempio, non esiste un nome univoco per definire le/i MLC. La stessa persona può essere definita con molti titoli di lavoro e ruoli diversi (come mediatore culturale, mediatore interculturale, mediatore transculturale o interprete di comunità) a seconda del luogo in cui lavora, del suo percorso formativo e delle

sue qualifiche. Il loro ruolo può essere limitato alla sola interpretazione verbale, o includere una serie molto più ampia di responsabilità, tra cui il coinvolgimento della comunità e il collegamento con essa.

L'espressione più comunemente usata in Bulgaria è quella di mediatore culturale. I mediatori che lavorano per le agenzie statali si limitano esclusivamente a fare da interpreti ai rifugiati durante un colloquio formale. I mediatori culturali che lavorano per le ONG, invece, è possibile che dedichino più tempo ad interagire in modo indipendente con le comunità e fornire servizi di assistenza. In Grecia, viene spesso usato il termine "interprete di comunità", che si concentra sull'interpretazione offerta nel contesto del servizio pubblico messo a disposizione, per assicurare che i rifugiati e i migranti abbiano accesso alle procedure sanitarie e amministrative del Paese, come le procedure di accoglienza e di asilo. Altri termini che sono stati spesso usati dopo il flusso di rifugiati siriani arrivati in Grecia nel 2015 sono: interpreti interculturali, mediatori culturali, interpreti e mediatori interculturali.<sup>6</sup> La professione si sta evolvendo in modo diverso in diversi contesti, e anche all'interno dello stesso Paese. Ciononostante, tutte e tutti i MLC sono accomunati dal ruolo di facilitatori della comunicazione con le comunità di rifugiati e migranti, in quanto riescono a stringere legami con queste comunità e a comprendere gli aspetti culturali. Data la loro capacità di comunicare e la loro conoscenza del contesto culturale, possono anche essere incaricati di svolgere attività di assistenza.

Per includere e descrivere questa ampia categoria di professionisti in questo programma di formazione utilizzeremo il termine MLC.<sup>7</sup> Tuttavia, in preparazione all'implementazione della formazione in diversi contesti, è importante riflettere sui ruoli, sulle responsabilità e sulla terminologia nel contesto locale.

### Come si è sviluppata la mediazione linguistico-culturale?

Come abbiamo notato, la mediazione linguistico-culturale è una professione ancora in divenire. Negli ultimi anni, comunque, è stata sempre più integrata nella risposta europea ai rifugiati e ai migranti.

I Paesi europei di destinazione, come l'Italia e la Grecia, hanno assistito all'arrivo di rifugiati e migranti

provenienti da Paesi diversi come l'Afghanistan, il Bangladesh, il Gambia, l'Eritrea, la Siria e la Repubblica Democratica del Congo. Parallelamente, è aumentata drammaticamente la richiesta di interpreti in molte lingue extraeuropee che non sono insegnate dalle tradizionali scuole europee di interpretariato e traduzione.

Una delle prime soluzioni messe in atto dagli operatori dei servizi è stata quella di richiedere l'aiuto dei membri multilingue delle comunità di rifugiati e migranti per lavorare come interpreti improvvisati in caso di necessità. Gli operatori dei servizi interessati si sono poi resi conto di aver bisogno di ulteriore supporto, non solo per l'interpretariato, ma anche per migliorare la comprensione delle diverse pratiche culturali sia dei nuovi arrivati che delle comunità ospitanti e, in alcuni casi, per collegare queste nuove comunità ai servizi di base.

Questa necessità di aiuto sta alla base della nascita della professione dei MLC. Si è spesso riscontrato che i MLC che lavorano nella regione europea non dispongono di una formazione sufficiente e di una certificazione formale, perché la maggior parte degli Stati membri non ha un processo di accreditamento. In molti Paesi, la mediazione interculturale rimane un'occupazione precaria e temporanea con un reddito incerto. Per queste ragioni, il/la MLC di oggi svolge un ruolo complesso che non sempre è ben definito e che può essere applicato in modi differenti in contesti diversi. Trattandosi di una nuova professione, la formazione, gli standard e persino i titoli di chi fornisce tali servizi variano da Paese a Paese e da contesto a contesto. La richiesta per una maggiore professionalizzazione dei MLC in molti Paesi è aumentata, poiché i rifugiati e i migranti hanno iniziato a stabilirsi in modo più permanente.

### **Quali sono alcune delle sfide concernenti la mediazione linguistico-culturale?**

I dibattiti con gli esperti e il loro feedback, tra cui quelli dei stessi MLC, hanno dimostrato che questa nuova professione deve affrontare una serie di sfide, sia per i servizi che si avvalgono dei MLC, sia per le/gli stessi MLC.

- I programmi di formazione per MLC sono spesso scarsamente finanziati o non esistono affatto,

poiché in molti Paesi non si tratta ancora di una professione riconosciuta.

- Gli enti che forniscono i servizi potrebbero non aver previsto del budget specifico per la MLC nei loro bilanci.
- Gli enti che forniscono i servizi utilizzano spesso MLC a chiamata e su tariffa oraria. Di conseguenza, questi non sempre sono visti come parte integrante del team dell'organizzazione.
- Molte/i MLC vengono assunti all'interno delle organizzazioni su base progettuale per alcuni mesi. Sono spesso mal pagati (e i pagamenti sono spesso sporadici), soprattutto se la richiesta di una certa lingua è limitata.
- Alcune organizzazioni pur prevedendo la collaborazione con MLC non descrivono con chiarezza le loro mansioni e spesso mancano il supporto e una supervisione sistematica o adeguata.
- Alcune/i MLC possono non avere un livello di formazione formale nella loro lingua madre e/o nelle lingue veicolari<sup>8</sup> con cui lavorano.

Una conseguenza di queste sfide è che, nonostante il crescente riconoscimento del loro ruolo centrale, pochi MLC sono stati sufficientemente formati per relazionarsi con le persone sopravvissute alla VG e alla violenza sessuale. Allo stesso modo, come molti altri operatori che lavorano in prima linea, i MLC possono non essere a conoscenza dei principi da seguire quando si lavora con persone sopravvissute di questo genere. Come ognuno di noi, anche i MLC possono avere comportamenti e convinzioni personali che, se non affrontati, possono ostacolare l'efficacia del loro supporto alle persone sopravvissute.

Absolute priorità rimangono lo sviluppo di programmi di formazione e sistemi di accreditamento, il proseguimento della ricerca sull'efficacia dei MLC nei servizi a cui hanno diritto migranti e rifugiati e lo sviluppo di strategie che garantiscano la presenza di MLC qualificati in tutti i servizi a cui hanno accesso anche i rifugiati e i migranti, ovunque e in qualsiasi momento. Nel loro complesso, queste azioni possono migliorare la qualità della vita e l'integrazione sociale dei rifugiati e dei migranti.<sup>9</sup>