

DOCUMENTO DI Merve Erdilmen CON IL SUPPORTO DI IOM PORTUGAL

La mediazione interculturale è una professione emergente in Europa, anche se le pratiche di risoluzione delle controversie, di prevenzione dei conflitti e di traduzione sono vecchie quanto i primi flussi migratori verso l'Europa e sta guadagnando attenzione in parallelo al focus crescente sulle politiche di coesione sociale nelle società che ricevono i migranti. A partire dall'*Uniform Mediation Act* dell'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel 2002 e l'introduzione del Codice di condotta europeo per i mediatori nel 2004, la mediazione interculturale per sostenere l'integrazione dei migranti in Europa è diventata più visibile. Tuttavia, ogni paese europeo ha un proprio quadro legislativo in materia di mediazione, con conseguente mancanza di armonizzazione e di standard condivisi di mediazione interculturale in diversi Stati membri, nonostante le direttive dell'Unione Europea (UE) per regolamentare e sistematizzare il lavoro dei mediatori. Lo scopo di questo rapporto è quello di riassumere le migliori pratiche di mediazione interculturale in Europa per un potenziale utilizzo per migliorare la mediazione per i migranti in vari paesi europei. La "mediazione interculturale" si riferisce spesso all'aspetto interculturale della comunicazione e della consapevolezza in culture diverse, legata principalmente alla migrazione e alle società multietniche e interculturali. La mediazione interculturale include il *capacity-building*, in quanto mira a ricostruire strutture intermedie tra gli individui, le comunità e lo stato. Questa relazione affronta le caratteristiche definitorie della mediazione come pratica e si basa sul concetto che la mediazione interculturale si riferisce a "tutte le attività che mirano a ridurre le conseguenze negative delle barriere linguistiche, delle differenze socioculturali e delle tensioni tra gruppi etnici". La definizione del ruolo e dei doveri dei mediatori interculturali è il primo passo verso la comprensione dei quadri e le buone pratiche della mediazione interculturale negli Stati membri dell'Unione europea. I principali compiti per integrare i migranti con diverse capacità nei paesi europei:

- interpretare;
- colmare i divari interculturali (mediazione culturale)
- stabilire e mantenere un'atmosfera ragionevole e amichevole per la negoziazione
- costruire la fiducia tra le parti (risolvendo i malintesi);
- prevenire i conflitti e sostenerne la risoluzione;
- agire come un "*reality check*" mostrando alle parti le prospettive dell'altro; e
- *advocacy*, se necessario. (In alcune circostanze, un mediatore potrebbe dover garantire la qualità dei servizi e assicurare la protezione dei diritti dei migranti).

L'obiettivo di questo studio era quello di migliorare la comprensione delle strategie per migliorare l'attuale definizione giuridica e l'applicazione della mediazione interculturale nell'UE. Il rapporto include un confronto di buone pratiche in quattro paesi dell'UE che sono rilevanti per i programmi di mediazione interculturale per i migranti. Bulgaria, Germania, Italia e Spagna sono state identificate come paesi con una serie di esperienze solide e innovative. Il rapporto include una varietà di contesti di mediazione come l'integrazione dei migranti nei servizi educativi e sanitari, e presenta le buone pratiche generali nella mediazione interculturale per i migranti in Europa. Poiché sfide simili alla facilitazione dell'integrazione dei migranti basata sulla mediazione integrazione dei migranti possono essere trovate in altri paesi, i risultati e le raccomandazioni qui presentati potrebbero anche essere utili in altri contesti.

La rassegna include esempi di mediazione interculturale e di mediazione nei servizi educativi, nell'assistenza sanitaria, nell'occupazione, nelle questioni legali, negli alloggi, nelle comunità e nelle reti di mediazione. Tutte queste categorie di mediazione possono essere considerate pratiche di mediazione sociale, poiché tutte si occupano di un'ampia varietà di barriere sociali e conflitti che possono colpire le relazioni sociali e le popolazioni vulnerabili. La mediazione di qualsiasi tipo è più di uno strumento di risoluzione dei conflitti; è il processo per stabilire e regolare le relazioni sociali tra le parti in conflitto. La mediazione sociale costruisce capacità, poiché porta a conoscere la vita in comune e a ricostruire strutture intermedie tra gli individui, le comunità e lo Stato. In questo rapporto, i principi delle buone pratiche nella mediazione interculturale in

Europa si basano sul *Pre and Post Arrival Schemas Project* e sui criteri di *Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe* (TIME) per le buone pratiche. Le buone pratiche elencate in questa rassegna si basano sui principi di fattibilità tecnica; efficacia, impatto e successo; rispetto dei diritti umani e dell'equità; replicabilità e adattabilità; sostenibilità; partecipazione di più parti interessate; adesione ai valori di democrazia, coesione sociale e tolleranza; chiara identificazione delle popolazioni destinatarie e responsabilità. Non vengono descritte tutte le buone pratiche trovate nella revisione della letteratura; piuttosto vengono forniti alcuni esempi di ogni tipo di mediazione per indicare le principali aree di miglioramento e mostrare come le pratiche di mediazione sono utilizzate in vari paesi membri dell'UE.

Una delle aree più ovvie per migliorare le politiche e le pratiche di mediazione interculturale per il lavoro con i migranti è la qualificazione e gli standard di professionalizzazione. Ci sono poche politiche complete nell'UE; tuttavia, **il Belgio e la Svizzera** hanno definito gli standard professionali dei mediatori.

Un totale di 32 buone pratiche di mediazione è presentato in allegato.

Un decreto reale **belga** elenca alcuni requisiti per mediatori per essere considerati idonei, tra cui la formazione ogni 2 anni, e l'Unità di *Intercultural Mediation and Policy Support Unit* valuta i programmi di mediazione interculturale presso gli ospedali ogni anno per determinare difficoltà incontrate dai mediatori. L'unità tiene anche incontri con i mediatori e i rappresentanti delle istituzioni con cui i mediatori lavorano per informare le istituzioni sui compiti e sul ruolo dei mediatori interculturali e trovare strategie per risolvere i problemi. Questo sistema assicura la qualità dei servizi di mediazione e contribuisce alla professionalizzazione della mediazione proteggendo i diritti dei mediatori, rispondendo ai loro problemi e assicurando la collaborazione tra il mediatore e l'istituzione. La COFETIS-FOSOVET è l'organizzazione nazionale di mediazione interculturale, che rappresenta gli interessi dei mediatori e salvaguarda l'armonizzazione nazionale della formazione, della certificazione e dell'etica professionale in Belgio. La **Svizzera** ha un organismo, INTERPRET, che stabilisce gli standard per la professionalizzazione della mediazione, definisce le competenze richieste ai mediatori e fornisce moduli di formazione e certificazione unificati. Una descrizione del lavoro standardizzata con diritti e doveri giuridici espliciti, una formazione ogni due anni circa e un regolamento per la standardizzazione e riconoscimento professionale sono in vigore in Svizzera dal 1996 sotto la supervisione di INTERPRET. Questi due esempi di paesi offrono un punto di partenza verso il riconoscimento della mediazione interculturale come professione consolidata in altri paesi europei. Organismi simili potrebbero essere creati per fissare gli standard e difendere i diritti dei mediatori a livello nazionale o livello locale. Inoltre, il contenuto e la struttura dei programmi di formazione per i mediatori interculturali potrebbero essere standardizzati in tutta Europa. La formazione in mediazione interculturale *ad hoc* è offerta a vari livelli. Mentre la varietà di programmi di formazione può rendere più facile per candidati interessati e le autorità locali a stabilire le qualifiche preferite per il lavoro, la mancanza di programmi di formazione consolidati, centralizzati e strutturati porta ad una diminuzione della qualità del servizio e alla mancanza di riconoscimento della mediazione interculturale come una professione importante, non solo per l'integrazione degli immigrati, ma anche per altri scopi di coesione sociale e di giustizia.

Integrazione del genere nella mediazione interculturale politiche e pratiche di mediazione interculturale nel contesto dell'integrazione dei migranti è un'altra area in cui il miglioramento è necessario in tutta Europa. Le questioni di genere e l'orientamento sessuale richiedono una politica coesiva attuata da mediatori che abbiano familiarità con l'emarginazione e la disuguaglianza di genere in vari contesti. Allo stesso modo, i mediatori e i responsabili politici dovrebbero essere consapevoli delle relazioni di potere *gender-sensitive* all'interno delle comunità di migranti e fornire servizi appropriati e ricchi di sfumature.

Nel contesto della pandemia COVID-19, buone pratiche alternative di mediazione interculturale per i migranti

sono diventate vitali per mantenere e fornire servizi. Così, i servizi di mediazione a distanza sono diventati una buona pratica importante e necessaria nella mediazione interculturale dal 2020

Belgio, Francia, Italia e Svizzera forniscono buoni esempi di programmi di formazione completi e specializzati e procedure di accreditamento per i mediatori interculturali a livello nazionale. In tutti questi paesi, lo sviluppo professionale regolare, con una formazione formale e unificata a livello nazionale o regionale. La certificazione di solito include esami orali, che assicurano competenze interculturali, familiarità con le rotte migratorie e, cosa più importante, l'accettazione dei mediatori da parte della comunità.

BUONE PRATICHE DI INTEGRAZIONE DI GENERE NELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

La Rete delle donne mediatrici del Mediterraneo è il principale esempio di pratiche di mediazione *gender-sensitive* e del *mainstreaming* di genere nei quadri di mediazione per l'integrazione dei migranti. La rete, che ha membri provenienti da vari paesi europei, ha recentemente lanciato un programma di formazione per mediatori *gender-sensitive*, che comprende moduli di giochi di ruolo e simulazioni di casi per identificare la vulnerabilità legata al genere, come il rischio maggiore di subire violenza e di non avere accesso all'istruzione e alle opportunità di lavoro. Per raggiungere il livello desiderato di inclusività e di comprensione delle pratiche di mediazione in base al genere, alcuni paesi europei, come la **Romania**, danno la priorità alle mediatrici donne, mentre altri, tra cui **Bulgaria e Slovacchia**, impiegano sia uomini che donne. La preferenza è data alle donne in Romania al fine di dare potere alle donne con un background migratorio e di incoraggiare le donne come modelli di ruolo per gli altri nelle loro comunità

Questa sezione fornisce un'analisi comparativa di quattro modelli di mediazione interculturale per l'integrazione degli immigrati negli Stati membri dell'UE. **Bulgaria, Germania, Italia e Spagna** hanno modelli di mediazione interculturale diversi ma solidi. La scelta di questi quattro paesi come esempi di buone pratiche per migliorare i programmi di mediazione interculturale per i migranti in Europa si basa sia su interviste approfondite con gli operatori del settore sia sull'analisi del sito web europeo sull'integrazione sulle pratiche di mediazione interculturale. Mentre **l'Italia** fornisce l'esempio più raffinato e appropriato per le pratiche di mediazione interculturale in Europa, il quadro di mediazione della **Germania** illustra le aree di miglioramento in altri paesi europei. La Germania ha una rete di coordinamento decentralizzata ma coerente di integrazione degli immigrati, una tradizione di politiche di integrazione locali o regionali e forti organizzazioni della società civile sono simili a quelle di altri modelli europei di mediazione, come le politiche di integrazione definite a livello nazionale e attuate a livello locale del **Portogallo**. Questi esempi offrono strumenti per identificare potenziali sfide e opportunità per la mediazione interculturale in una vasta gamma di stati europei.

MEDIAZIONE INTERCULTURALE IN UN QUADRO DI INTEGRAZIONE IN BULGARIA

L'attuale politica migratoria integrata della **Bulgaria** è nella Strategia nazionale sulla migrazione, l'asilo e integrazione per il periodo 2015-2020. La strategia ha due obiettivi generali: (i) garantire l'inclusione sociale dei cittadini di paesi terzi, compresi i beneficiari di protezione internazionale (ii) rendere la Bulgaria una destinazione preferita per i bulgari emigrati e gli immigrati altamente qualificati per stabilirsi permanentemente nel paese.

QUADRO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

La Bulgaria non ha un'autorità pubblica che sorvegli i mediatori interculturali, dato che questa professione è regolamentata. La rete nazionale dei mediatori sanitari supervisiona le attività dei mediatori sanitari, e il Registro unificato dei mediatori, che raccoglie informazioni su tutti i mediatori in Bulgaria, stabilisce anche un'autorità che governi i mediatori interculturali.

I mediatori possono essere assunti sia privatamente che dal *National Network of Health Mediators* (NNHM). Se sono assunti da privati, sono pagati una tariffa oraria in conformità con il *Mediation Act* del 2004. Il NNHM

è una organizzazione non governativa (ONG) che lavora con mediatori per aumentare l'alfabetizzazione e gli standard sanitari dei popoli rom in Bulgaria. Il governo stanziava fondi per l'uso di mediatori in progetti per le minoranze. Il governo finanzia anche i mediatori sanitari attraverso comuni con l'aiuto di NNHM. Mentre NNHM è responsabile della revisione delle richieste dei comuni per mediatori e approvare il numero di mediatori nominati in ogni comune, i comuni analizzano il bisogno di mediatori. La legge sulla mediazione e il **Regolamento n. 2 del 15 marzo 2007** stabiliscono le condizioni per formazione alla mediazione, le regole etiche di condotta e la qualificazione professionale dei mediatori. La Bulgaria ha un registro unificato dei mediatori in cui tutti i mediatori ufficialmente riconosciuti e certificati devono registrarsi, che è mantenuto e controllato dal Ministero della Giustizia. Un intervistato ha notato che, mentre i singoli mediatori possono essere contattati e assunti attraverso il registro unificato, NNHM integra i mediatori sanitari nella politica statale di integrazione dell'immigrazione.

FORMAZIONE E ACCREDITAMENTO

La legge sulla mediazione del 2004 regola le condizioni per la formazione dei mediatori in Bulgaria. La formazione è offerta principalmente da NNHM e raramente da altre organizzazioni della società civile.

La formazione richiesta per l'accreditamento deve essere fornita da un istituto di formazione accreditato approvato dal Ministro della Giustizia. Il contenuto minimo e la durata della formazione alla mediazione sono specificati nell'ordinanza sull'attuazione della *Mediation Act* come 60 ore di formazione, incluse 30 ore di formazione pratica. La formazione professionale dei mediatori si estende su un totale di 240 ore, distribuite in nove moduli su 14 giorni. La formazione copre cinque aree tematiche, tra cui la comunicazione e l'*advocacy*, il ruolo professionale dei mediatori, salute e differenze interculturali e la storia e i diritti delle minoranze e dei migranti in Bulgaria. I programmi di formazione in Bulgaria sono più completi e meglio strutturati di quelli di alcuni altri paesi dell'UE. I programmi di formazione sono offerti ai mediatori sanitari che lavorano con le minoranze nel paese, e non ci sono servizi di mediazione per migranti. L'estensione della copertura dei beneficiari della mediazione e del tipo di servizi di mediazione sarebbe il prossimo passo significativo nella mediazione interculturale in Bulgaria.

BUONE PRATICHE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE PER NUOVI RIFUGIATI E RICHIEDENTI ASILO IN BULGARIA

Nel 2014, con il sostegno del governo, il Consiglio delle donne rifugiate in Bulgaria ha istituito un centro di informazione per la consultazione e il sostegno sociale per i rifugiati e i richiedenti asilo a Sofia per facilitare l'orientamento dei nuovi arrivati. Il centro, con mediatori interculturali formati, fornisce sostegno ai nuovi rifugiati e richiedenti asilo in tre aree principali: chiarire i loro diritti e doveri nel paese; facilitare l'accesso ai mezzi di sussistenza di base, all'assistenza sanitaria, all'istruzione e ai servizi di sostegno sociale; e accompagnare i beneficiari alle istituzioni governative per facilitare il loro accesso alle risorse. Un buon esempio di un innovativo servizio di mediazione interculturale per facilitare l'integrazione dei nuovi arrivati è la rete di organizzazioni partner della società civile e di donatori del Centro. Questa rete ha un ruolo centrale nel rispondere ai bisogni dei nuovi rifugiati e richiedenti asilo, specialmente per i bisogni che non sono coperti dalle politiche ufficiali di integrazione dello Stato e il Consiglio delle donne rifugiate in Bulgaria.

LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE IN UN QUADRO DI INTEGRAZIONE IN **GERMANIA**

Prima del 2007, la Germania non aveva una politica nazionale di integrazione dei migranti. La riforma del 2005 per la migrazione e l'integrazione ha gettato le basi per il Piano Nazionale d'Integrazione del 2007; sebbene la prima politica d'integrazione del paese avesse un piano ben elaborato, non aveva strumenti adeguati o meccanismi di controllo per politiche d'integrazione di successo. Nel 2016, il governo federale ha adottato la dichiarazione di Meseberg sull'Integrazione, che includeva politiche per offrire formazione e opportunità di lavoro per i migranti e ha evidenziato i doveri dei migranti nei confronti del governo tedesco. Il paese ha introdotto il nuovo piano d'azione nazionale per l'integrazione nel 2018, che affronta varie forme tacite di discriminazione e l'estensione dell'antidiscriminazione, con l'introduzione di servizi di *counselling*.

QUADRO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE IN GERMANIA

Il quadro di mediazione interculturale della Germania si basa su una rete di coordinamento decentralizzata ma coerente tra il governo, gli enti locali e le organizzazioni della società civile. Il rappresentante del governo federale per le questioni riguardanti gli stranieri è il principale programma che assume mediatori interculturali. Numerose ONG forniscono anche servizi di mediazione, in coordinamento con gli organi del governo. Mentre nessun ente particolare è responsabile della mediazione a livello nazionale, alcune città hanno i propri programmi e servizi di mediazione, che sono coordinati dall'Associazione delle Città tedesche e da altre autorità pubbliche a livello regionale. Il progetto *Active Migrants in the Local Labour Market* della città di Monaco, il progetto del Comune di Francoforte e la città di Stoccarda, Dipartimento per le politiche di integrazione. Il Team di supporto alla mediazione interculturale della città di Stoccarda sono esempi di progetti di mediazione comunali per facilitare l'integrazione dei migranti. Queste città finanziano e formulano i propri progetti di mediazione socioculturale come parte della Politica Nazionale d'Integrazione.

Non esiste una legislazione che definisca il profilo professionale di un mediatore in Germania, e quindi una specifica descrizione del mediatore non è obbligatoria. Attualmente, le attività di mediazione sono regolate e disciplinate **dalla Legge sulla mediazione del 2012**. Secondo la legge, la mediazione è un processo strutturato in cui le parti coinvolte volontariamente e autonomamente cercano una forma di reciproca di risoluzione delle controversie con l'aiuto di uno o più mediatori. Un intervistato ha dichiarato che la mediazione è più comunemente usata per risolvere controversie legali piuttosto che per la comprensione e la coesione interculturale.

BUONE PRATICHE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE PER L'INTEGRAZIONE NELL'ISTRUZIONE

Il Campus Rütli di Berlino è un progetto scolastico per costruire ponti tra studenti e insegnanti, che spesso hanno diversi background sociali. Come risposta alle tensioni tra studenti e insegnanti, la scuola Rütli ha iniziato ad assumere mediatori interculturali della stessa origine della maggior parte degli studenti di origine migrante. I risultati indicano che i mediatori interculturali hanno facilitato la comprensione e l'empatia tra le parti. Dal 2016, il progetto Campus Rütli è stato esteso con donazioni di sponsor privati e ora offre servizi di mediazione interculturale nel quartiere.

LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE NEL QUADRO DELL'INTEGRAZIONE IN **ITALIA**

Il programma ROMACT è un programma congiunto della Commissione Europea e del Consiglio d'Europa per la costruzione di politiche locali inclusive per i migranti e le minoranze, con un focus specifico sui Rom. Una serie di organizzazioni di formazione alla mediazione, come ROMACT, offrono una formazione completa per i mediatori interculturali nelle autorità locali di tutta la Germania. Grazie alla fitta rete di responsabili politici nazionali, enti regionali e *stakeholder* locali, la politica di integrazione dell'Italia è stata segnalata come "pioniera per quanto riguarda una chiara catena gerarchica e divisione del lavoro nel suo sistema a tre livelli: governo centrale, governo regionale e autorità locali". Le autorità locali agiscono come "acquirenti" nel sistema, in quanto comprano e pagano per una varietà di servizi di integrazione, inclusa la mediazione, per i loro residenti. Il governo centrale stabilisce regole generali e standard per l'integrazione degli immigrati e garantisce lo stesso sostegno finanziario pro capite per ogni regione.

L'Italia ha una politica nazionale di migrazione e integrazione dalla metà degli anni '90, ma il ruolo dei mediatori per l'integrazione dei migranti è stato riconosciuto solo nell'attuale strategia nazionale di integrazione (Piano Nazionale di Integrazione per le persone Titolari di Protezione Internazionale) del 2014. Il Piano si concentra sull'integrazione dei migranti e dei loro discendenti in una varietà di aree. Secondo il Piano, i principali attori nell'attuazione delle politiche nazionali d'integrazione sono gli enti regionali, che hanno la competenza giuridica di regolare le politiche locali in materia di istruzione, mercato del lavoro

formazione professionale, sanità e alloggi. All'interno della politica quadro politico stabilito dai governi regionali, i comuni hanno la responsabilità principale in termini di misure di integrazione e di attuazione delle politiche.

La mediazione interculturale italiana è decentralizzata, in modo tale che ogni regione identifica le qualifiche e gli standard di formazione per i mediatori interculturali. **La legge 40/1998** definisce un mediatore come "un lavoratore che lavora in contesti educativi nell'ambito dell'integrazione sociale, con l'obiettivo di aumentare la misura prevista per l'integrazione del migrante".

Condizioni legali di ammissibilità per essere un mediatore in Italia includono una laurea triennale da un'università accreditata o l'iscrizione ad una società e il completamento di una formazione in mediazione di almeno 54 ore, così come una formazione di ri-certificazione ogni 2 anni. Non esiste una definizione legale di "mediazione interculturale", anche se sono stati fatti tentativi per svilupparne una.

Ad oggi, non esiste una formazione ufficialmente riconosciuta e centralizzata per la mediazione interculturale a livello nazionale in Italia, e il contenuto e la durata dei programmi di formazione per i mediatori interculturali sono di competenza dei governi regionali e delle autorità locali. La formazione per mediatori è fornita principalmente da organizzazioni della società civile, dalle università e dalle autorità pubbliche locali. La formazione di base minima comprende 400 ore, compreso uno stage di 140 h. Ci sono anche corsi più specializzati e più lunghi sulla mediazione in alcune regioni, che possono fornire fino a 400 h di formazione in 1-3 anni.

La formazione comprende sia le componenti teoriche che componenti di mediazione. La parte teorica comprende corsi sulle basi della mediazione interculturale; la comunicazione interpersonale applicata nella mediazione; tecniche di comunicazione; legislazione e regolamenti sull'immigrazione in Italia e competenza nella lettura dei dati statistici. La parte pratica è uno stage con un mediatore socioculturale senior. Sebbene la formazione italiana in mediazione interculturale sia completa, potrebbe essere migliorata con l'introduzione di una lente intersezionale alla mediazione e ai suoi beneficiari. Poiché i bisogni dei migranti dipendono dalle loro identità ed esperienze intersezionali, le pratiche di mediazione dovrebbero rispondere a questi diversi bisogni.

BUONE PRATICHE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il Centro per la Mediazione dei Conflitti è un ente governativo che individua e sostiene la mediazione dei conflitti nella regione di Reggio Emilia. Il Centro lavora con la polizia municipale, polizia di stato, servizi sociali, scuole e associazioni di volontariato per fornire servizi di mediazione per alleviare i conflitti tra migranti e cittadini. L'obiettivo del Centro è ristabilire la comunicazione tra due parti e fornisce servizi di mediazione in spazi neutrali, come i parchi. Il Centro ha anche esperienza nella formazione di operatori di mediazione e fornisce personale per scuole e ospedali. In collaborazione con altri Centri, la città di Reggio Emilia ha istituito un centro interculturale in cui mediatori formati con una varietà di etnie e lingue diverse intervengono se ritengono che possa sorgere un problema, per esempio, se i bambini in una scuola tendono a raggrupparsi per motivi etnici.

LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE NEL QUADRO DELL'INTEGRAZIONE IN SPAGNA

La politica nazionale spagnola sull'integrazione degli immigrati è iniziata nel 2007 con il primo Piano Strategico per la Cittadinanza e l'integrazione (PECI I) per il periodo 2007-2010. Il governo spagnolo ha successivamente sviluppato una seconda e più elaborata strategia di integrazione degli immigrati nel 2011. L'obiettivo del Piano Strategico per la Cittadinanza e integrazione 2011-2014 è quello di rafforzare la coesione sociale, includere i migranti nel posto di lavoro, applicare i principi di non discriminazione e garantire la diversità culturale. Le comunità autonome, le città e i consigli comunali e le ONG sono coinvolti in ogni fase

della formulazione e dell'attuazione delle politiche di integrazione. In Spagna, le pratiche di mediazione interculturale sono prettamente locali, con un controllo limitato da parte del governo centrale.

Le comunità autonome e i comuni decidono sulla necessità di chi fornisce la mediazione interculturale, e il governo centrale viene consultato solo nella fase iniziale, sulle risorse necessarie per i servizi di mediazione, quando il governo centrale, le autorità pubbliche locali e organizzazioni della società civile negoziano l'integrazione dei mediatori nei modelli locali di integrazione e mediazione. Una volta identificata la necessità di mediatori interculturali, le autorità locali contattano le ONG locali competenti per assumere i mediatori. In questo modo, la mediazione viene condotta solo in zone della stessa città. Alcuni intervistati hanno notato che la natura basata sui bisogni della procedura di reclutamento spesso si traduce in salari molto bassi e contratti temporanei per i mediatori interculturali. Il Ministero dell'Interno ha riconosciuto la mediazione interculturale come professione nel 2000 con il **decreto reale 638/2000**. La prima legge sulla mediazione è stata approvata nel 2012, che definisce i principi della mediazione, le regole di mediazione e le disposizioni applicabili ai mediatori. **Legge 5/2012** del 6 luglio sulla mediazione in materia civile e commerciale. La mediazione in materia giuridica è definita come "un mezzo di risoluzione delle controversie, qualunque sia la loro descrizione, mediante il quale due o più parti tentano di raggiungere volontariamente un accordo di propria iniziativa con l'intervento di un mediatore".

FORMATO DI FORMAZIONE E ACCREDITAMENTO

La **legge 5/2012** sulla mediazione richiede che i mediatori debbano avere una laurea ufficiale o una formazione professionale avanzata e una formazione specifica per praticare la mediazione acquisita in uno o più corsi specifici tenuti da istituti adeguatamente accreditati. Il Regio Decreto 980/2013 richiede 4-5 mesi di formazione teorica e pratica per un minimo di 50 ore. Ogni regione definisce il contenuto e la durata della formazione. I corsi teorici includono la legislazione sulla mediazione, etica e principi della mediazione, tecniche di comunicazione e psicologia generale. Come ogni regione definisce il proprio formato di formazione, il contenuto e la durata della formazione in mediazione socioculturale varia. Questa flessibilità permette alle regioni di adattare la loro formazione alla loro situazione; tuttavia, la mancanza di un modello di formazione unificato per il paese rende più difficile per i responsabili politici garantire che i mediatori interculturali abbiano lo stesso competenze richieste.

BUONE PRATICHE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE PER L'INTEGRAZIONE DI MIGRANTI SENZA DOCUMENTI

Salud y Familia è una ONG privata che fornisce servizi di mediazione interculturale ai migranti, compresi quelli senza documenti, a Barcellona. In collaborazione con le pubbliche amministrazioni pubbliche, ONG e singoli volontari, Salud y Familia interviene per migliorare la loro qualità di vita familiare e l'accesso all'assistenza sanitaria. Il personale fa da mediatore tra centri sanitari pubblici e i migranti privi di documenti se questi ultimi vengono respinti senza giustificazione. Anche se il servizio è aperto a tutti i migranti di Barcellona che hanno difficoltà nell'accesso all'assistenza sanitaria, indipendentemente dal loro status legale, i migranti senza documenti sono i principali gruppi target a causa della loro vulnerabilità. Non sono richiesti documenti per accedere al servizio. I beneficiari contattano direttamente il servizio o sono inviati da centri sanitari pubblici. Il servizio è gratuito e i beneficiari possono fissare appuntamenti con i mediatori interculturali per telefono, il che è particolarmente utile durante la pandemia COVID-19.

L'analisi dei dati raccolti e gli scambi con esperti e mediatori hanno portato alle seguenti considerazioni per migliorare i servizi di mediazione interculturale per migranti e rifugiati nell'UE. Questo studio conferma i risultati precedenti che i mediatori dovrebbero avere una descrizione del lavoro per assicurare che il loro profilo soddisfi il livello di istruzione comunemente concordato competenza nelle lingue pertinenti (a seconda del paese) e altre conoscenze rilevanti, tra cui la storia della migrazione nel paese di destinazione. Questo può essere fatto assicurando che il profilo desiderato e la competenza dei mediatori interculturali, un codice etico e la struttura e il contenuto dei programmi di formazione come principali elementi della

descrizione del lavoro. Come sottolineato dagli intervistati, la descrizione del lavoro legale dovrebbe enfatizzare la centralità delle competenze interpersonali e la loro formazione. In particolare, i mediatori dovrebbero avere abilità interpersonali nell'ascolto, nel sapere quando e come applicare pressione (se del caso), costruire la fiducia, capire la complessità della valutazione di un caso o della formulazione di una raccomandazione, e nel sapere quando i diritti e/o gli interessi dei migranti vengono violati. Cordialità, empatia, rispetto, pazienza, persistenza, diplomazia e fare domande chiare sono altre qualità dei mediatori interculturali di successo. Meccanismi unificati di garanzia della qualità per l'Unione europea assicurerebbero che i migranti possano accedere agli stessi servizi in tutti gli Stati membri, il che è stato evidenziato come un passo positivo verso coesione tra i nuovi arrivati e la gente del posto. Gli Stati membri dovrebbero anche prendere in considerazione l'istituzione di standard minimi di formazione per la certificazione dei mediatori interculturali. Le interviste e l'analisi di diversi programmi di formazione nei paesi dell'UE indicano che lo standard minimo raccomandato per la mediazione interculturale è di 90 ore, con 30 ore di formazione pratica, e un massimo di 400 ore di formazione, con 40-200 ore di formazione pratica. Per quanto riguarda il contenuto dei programmi di formazione, sono stati identificati quattro principali risultati di apprendimento: (i) formazione relativa alla comunicazione (comprese le tecniche di autoconsapevolezza del pregiudizio, della discriminazione e degli stereotipi di genere); (ii) corsi su razza ed etnia, genere e intersezionalità; (iii) comprensione delle dinamiche migratorie legate al razzismo, all'ageismo, al sessismo, all'abilismo e alla xenofobia; e (iv) etica professionale.

Gli studi suggeriscono che i paesi con sistemi di integrazione degli immigrati hanno varie e molteplici misure per monitorare la competenza dei mediatori interculturali e la qualità dei loro servizi. Una soluzione al problema delle soglie multiple e dei punti di riferimento per la garanzia della qualità e della competenza sarebbe quella di introdurre un registro pubblico dei mediatori interculturali, come in Belgio, Italia e Svizzera. Un simile quadro di registri pubblici o l'introduzione di un organismo sia a livello europeo che nazionale in ogni Stato membro, con l'autorità per sorvegliare le pratiche e i programmi di mediazione interculturale programmi di mediazione interculturale, sarebbe un passo importante per garantire la qualità dei servizi di mediazione interculturale per i migranti. A schema di monitoraggio unificato a livello UE per i mediatori interculturali faciliterebbe il percorso di integrazione dei migranti, in quanto garantirebbe l'accesso alla stessa qualità dei servizi in tutta Europa. Il monitoraggio delle pratiche di mediazione di mediazione interculturale in tutta l'UE assicurerebbe anche risposte e servizi su misura per i gruppi di migranti con bisogni speciali, come evidenziato dai nostri intervistati.

Un maggiore sostegno per i mediatori interculturali è stata una delle questioni più comunemente segnalate dagli intervistati. I mediatori con una supervisione inadeguata possono non essere in grado di richiedere ulteriore materiale didattico o supporto per affrontare alcuni problemi dei loro beneficiari. I mediatori dovrebbero anche avere spazi formali per la supervisione intraregionale, comunale o istituzionale che facilitino la diffusione dell'esperienza e delle lezioni dalla pratica della mediazione interculturale. Una migliore e più agevole coesione dei migranti nelle società di accoglienza può dipendere fortemente dalle risorse fornite, come i mediatori interculturali. La letteratura e i dati dalle interviste suggeriscono che migliore è il supporto per i mediatori interculturali, migliore è il servizio che fornito a migranti e rifugiati.