

# CAMERA DEI DEPUTATI N. 3219

## PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

**MERLO, BORGHESE**

Disposizioni per il riconoscimento della professione  
di mediatore linguistico-culturale

*Presentata il 7 luglio 2015*

ONOREVOLI COLLEGHI! — L'Italia è ormai diventata un Paese multietnico, tanti infatti sono gli individui che giungono ogni anno nel nostro Paese e che entrano in contatto con la nostra cultura scoprendo una realtà completamente differente da quella del loro Paese di origine. Sono anche molti gli italiani che risiedono all'estero, sia per motivi di lavoro che per motivi familiari, come nel caso degli italiani nati e residenti all'estero con genitori nati in Italia.

Per facilitare l'inserimento di queste persone nella realtà sia italiana che estera, da molti anni si cerca di istituire nelle ambasciate di tutto il mondo la figura del mediatore linguistico-culturale, che ha il compito di accogliere le persone e di ascoltare le loro problematiche e le loro esigenze, di dare informazioni e di fornire

suggerimenti per la risoluzione delle stesse, nonché di mediare le differenze e le difficoltà.

Il mediatore linguistico-culturale deve possedere un'ottima padronanza di una o più lingue estere e avere una conoscenza dei Paesi di cui è incaricato. Può operare come lavoratore dipendente o come professionista in vari ambiti: aiuto sociale, ospedali, scuole, aziende e tribunali. Il mediatore linguistico-culturale facilita l'inserimento dei cittadini stranieri immigrati nell'ambito scolastico, della sanità, del lavoro, del terziario e della giustizia, agendo nel rispetto della neutralità e dell'equidistanza tra istituzione e utente.

Funge, dunque, da ponte e anello di congiunzione tra gli stranieri immigrati e residenti all'estero e gli operatori delle istituzioni della società multietnica, favo-

rendo così la conoscenza reciproca, prevenendo gli eventuali conflitti tra le parti e facilitando la comunicazione e l'integrazione. Non di rado, infatti, si verifica un contrasto nel rapporto tra l'operatore e l'utente, che impedisce, o quanto meno ostacola, l'accesso al servizio. È in questo « spazio » che si inserisce la figura del mediatore linguistico-culturale. I requisiti di un buon mediatore linguistico-culturale sono i seguenti: buona conoscenza della lingua italiana e di almeno un'altra lingua estera; conoscenza della struttura legislativa italiana e di quella del Paese straniero a cui ci si vuole dedicare; profonda conoscenza della cultura e delle tradizioni locali e straniere, al fine di favorire una maggiore comprensione tra le due realtà; conoscenza delle tecniche di mediazione; apertura mentale e una buona capacità comunicativa; una buona rete di conoscenze in ambito burocratico, al fine di facilitare l'accesso alle pratiche legate all'immigrazione e una buona padronanza di tutti quei servizi offerti dal territorio che favoriscono la vita delle persone che risiedono in un Paese estero.

L'Italia, negli ultimi anni, come già rilevato, è diventata un Paese di immigrazione, con flussi continui e diversificati a seconda delle alterne vicende geopolitiche e della crisi economica in atto. È infatti da prevedere per il futuro, a breve e a medio termine, una tendenza a una maggiore migrazione dal nostro Paese a quelli esteri.

A seguito dell'emigrazione da un Paese all'altro, quindi, si registreranno un crescente afflusso e uso dei servizi da parte di stranieri provenienti dai vari continenti. È in netta evidenza, però, che la risposta dei servizi e la preparazione degli operatori in materia di comunicazione interculturale e le loro competenze non sono adeguate alla nuova domanda che si presenterà in futuro nel nostro Paese.

È pertanto urgente un ripensamento dei servizi, della loro organizzazione e delle modalità comunicative e informative, allo scopo di poter rispondere in maniera efficace a un'utenza multiculturale.

Servizi più attenti ai bisogni per quelle persone che essendo residenti in un Paese

estero risultano avere maggiore difficoltà nella fruizione dei diritti fondamentali, quali il diritto alla salute, alla libertà, all'informazione e alla scuola, cioè a quei diritti che giocherebbero un ruolo fondamentale nella riduzione delle crescenti disuguaglianze tra le classi sociali cui si assiste oggi in Italia. La realizzazione di servizi più flessibili, pertanto, avrebbe ricadute positive su tutti gli utenti perché ciò comporterebbe la reale assunzione culturale, da parte delle organizzazioni e degli operatori che in esse lavorano, del concetto di « servizio per la persona *tout court* » con un netto guadagno in termini di efficacia.

Si tratta, anche in Italia, di adottare logiche innovative, di valorizzare le risorse esistenti per favorirne l'inclusione nella società italiana ed estera e porre queste persone in condizione di contribuire alla ricchezza non solo economica ma anche culturale del Paese. Già da tempo, in molti Paesi europei, vengono impiegate stabilmente, all'interno dei servizi, figure professionali che fungono da « facilitatori » nella relazione tra istituzioni e utenza straniera. In Italia, in alcuni servizi, man mano, sono stati assunti collaboratori stranieri adeguatamente formati che svolgono un'attività di mediazione interculturale. La mediazione linguistico-culturale, come già sottolineato, è uno strumento operativo a disposizione dei servizi per affrontare e per gestire le tante difficoltà riscontrate nella relazione tra operatore e utente straniero, oltre che una strategia per facilitare il processo di integrazione dei « nuovi cittadini italiani o degli italiani residenti all'estero in un'ottica di riconoscimento di diritti e di pari opportunità. Tale processo di integrazione presuppone:

1) l'uso da parte di persone immigrate in servizi « comuni » a tutti i cittadini (pari opportunità);

2) il riconoscimento da parte del Paese di accoglienza delle specificità proprie degli immigrati (integrazione come « negoziazione » delle diversità).

Le finalità dell'istituzione della figura di mediatore linguistico-culturale sono:

1) l'integrazione, intesa come negoziazione delle differenze;

2) il potenziamento della qualità del servizio, a vantaggio di tutta la collettività, italiana ed estera;

3) la flessibilità e la varietà delle modalità di intervento in un'ottica di rispetto delle specificità;

4) l'« empowerment » dell'utente straniero, quindi un graduale raggiungimento dell'autonomia nell'accesso e nell'uso dei servizi;

5) la realizzazione di una condizione di pari opportunità nel rispetto delle differenze per migliorare la qualità della convivenza.

L'intervento del mediatore linguistico-culturale si situa su tre piani:

1) piano orientativo-informativo, rivolto contemporaneamente all'immigrato (o alla comunità etnica) e all'operatore;

2) piano linguistico-comunicativo e culturale, che si esplica attraverso attività di traduzione e interpretariato, tecniche di gestione e di prevenzione dei malintesi e

dei conflitti, strategie mirate a far emergere l'implicito o il sommerso;

3) piano psico-sociale, attraverso un ruolo propositivo e di cooperazione all'interno dei servizi in cui si opera, attraverso azioni di cambiamento sociale per una migliore convivenza civile e attraverso attività di mediazione tra l'esistente e le nuove esigenze in ottica multiculturale.

L'articolo 1 della proposta di legge prevede interventi di cofinanziamento, per un importo pari a 2 milioni di euro annui, per specifici programmi volti all'integrazione degli italiani residenti all'estero e degli stranieri residenti in Italia tramite mediatori linguistico-culturali.

L'articolo 2 istituisce la figura professionale del mediatore linguistico-culturale e ne descrive le funzioni.

L'articolo 3 demanda alle ambasciate competenti dei vari Paesi la disciplina dei profili professionali nonché i corsi di formazione professionali e le modalità di accreditamento delle istituzioni e delle associazioni che desiderano organizzare specifici corsi.

L'articolo 4 concerne la copertura finanziaria della legge.

## PROPOSTA DI LEGGE

## ART. 1.

*(Interventi di sostegno all'integrazione degli italiani residenti all'estero).*

1. Al fine di favorire la progressiva integrazione sociale, culturale e lavorativa dei cittadini di nazionalità italiana residenti in Paesi esteri e dei cittadini stranieri residenti in Italia, di seguito denominati « utenti immigrati », lo Stato italiano sostiene, con interventi di cofinanziamento, specifici programmi volti all'adozione di servizi di mediazione linguistico-culturale, assolti per conto degli enti competenti delle amministrazioni pubbliche.

2. Per il sostegno finanziario dei programmi di cui al comma 1, a decorrere dall'anno 2016, è aumentata la dotazione del Fondo nazionale per le politiche sociali, di cui all'articolo 20 della legge 8 novembre 2000, n. 328, per un importo pari a 2 milioni di euro annui.

## ART. 2.

*(Mediatore linguistico-culturale).*

1. Le prestazioni offerte dai servizi di cui all'articolo 1 sono assolte da personale, prevalentemente di origine estera, che funge da tramite tra l'utente immigrato e i servizi pubblici di primo contatto e che ha il compito di individuare e di esplicitare i bisogni degli utenti immigrati, nonché di negoziare le prestazioni da parte dei servizi e degli operatori pubblici, facilitando la comunicazione e modificando il contenuto e le modalità di approccio.

2. Per l'assolvimento delle funzioni di cui al comma 1 è istituita la figura professionale del mediatore linguistico-culturale che è preposto, in particolare, a:

a) gestire la relazione con gli utenti immigrati ponendosi in condizione di

ascolto dei loro bisogni, aspettative e richieste;

b) orientare gli utenti immigrati stimolando un loro ruolo attivo nella ricerca di soluzioni ai problemi individuati, aiutandoli a delineare le tappe di un percorso articolato di inserimento nel tessuto sociale territoriale attraverso azioni di mediazione;

c) utilizzare le informazioni relative ai servizi territoriali pubblici e privati esistenti, per semplificare le modalità di accesso a tali servizi da parte degli utenti immigrati;

d) collaborare con gli operatori dei servizi pubblici e privati, affiancandoli nello svolgimento della loro attività e partecipando alla programmazione degli interventi rivolti agli utenti immigrati;

e) organizzare l'accompagnamento degli utenti immigrati presso i servizi socio-sanitari, fornendo loro gli elementi di conoscenza necessari per una migliore fruizione delle relative prestazioni.

#### ART. 3.

##### *(Formazione).*

1. In coerenza con i principi e con le finalità della presente legge, le ambasciate competenti disciplinano i profili professionali del personale impiegato, nonché le forme, i programmi, la durata dei corsi di formazione professionale dei mediatori linguistico-culturali e le modalità di accreditamento delle istituzioni e delle associazioni che organizzano specifici corsi di formazione.

#### ART. 4.

##### *(Copertura finanziaria).*

1. All'onere derivante dall'attuazione delle disposizioni della presente legge, determinato in 2 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2016, si provvede mediante corrispondente riduzione della

proiezione per il medesimo anno dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 2016-2018, nell'ambito del fondo speciale di parte corrente dello stato di previsione del Ministero dell'economia e delle finanze per l'anno 2015, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al medesimo Ministero.

2. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

PAGINA BIANCA

€ 1,00



\*17PDL0034150\*