

# Analisi dei fabbisogni di figure professionali in ambito sociale

## Parte II: la mediazione interculturale

**L'IRES PIEMONTE** è un ente di ricerca della Regione Piemonte disciplinato dalla Legge Regionale 43/91 e s.m.i. Pubblica una relazione annuale sull'andamento socioeconomico e territoriale della regione ed effettua analisi, sia congiunturali che di scenario, dei principali fenomeni socioeconomici e territoriali del Piemonte.

#### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Alessandro Ciro Sciretti Presidente  
Giorgio Merlo Vicepresidente  
Alberto Villarboito, Giulio Fornero Anna Merlin

#### **COLLEGIO DEI REVISORI**

Raffaele Di Gennaro, Presidente  
Andrea Porta, Angelo Paolo Giacometti, Membri effettivi  
Antonella Guglielmetti, Anna Paschero, Membri supplenti

#### **COMITATO SCIENTIFICO**

Antonio Rinaudo Presidente  
Mauro Durbano, Luca Mana, Alessandro Stecco, Angelo Tartaglia, Pietro Terna, Mauro Zangola

#### **DIRETTORE**

Sara Marchetti

#### **STAFF**

Marco Adamo, Stefano, Aimone, Cristina Aruga, Maria Teresa Avato, Davide Barella, Cristina Bargerò, Stefania Bellelli, Marco Carpinelli, Marco Cartocci, Pasquale Cirillo, Renato Cogno, Alessandro Cunsolo, Elena Donati, Luisa Donato, Carlo Alberto Dondona, Paolo Feletig, Claudia Galletto, Anna Gallice, Martino Grande, Simone Landini, Federica Laudisa, Sara Macagno, Eugenia Madonia, Maria Cristina Migliore, Giuseppe Mosso, Daniela Musto, Carla Nanni, Daniela Nepote, Giovanna Perino, Santino Piazza, Sonia Pizzuto, Elena Poggio, Gianfranco Pomatto, Chiara Rivoiro, Valeria Romano, Martina Sabbadini, Rosario Sacco, Bibiana Scelfo, Alberto Stanchi, Filomena Tallarico, Guido Tresalli, Stefania Tron, Roberta Valetti, Giorgio Vernoni.

#### **COLLABORANO**

Ilario Abate Daga, Niccolò Aimò, Massimo Battaglia, Filomena Berardi, Debora Boaglio, Kristian Caiazza, Chiara Campanale, Umberto Casotto, Paola Cavagnino, Stefano Cavaletto, Stefania Cerea, Chiara Cirillo, Claudia Cominotti, Salvatore Cominu, Simone Contu, Federico Cuomo, Elide Delponte, Shefizana Derraj, Alessandro Dianin, Giulia Dimatteo, Serena M. Drufuca, Michelangelo Filippi, Lorenzo Fruttero, Gemma Garbi, Silvia Genetti, Giulia Henry, Ilaria Ippolito, Ludovica Lella, Sandra Magliulo, Irene Maina, Luigi Nava, Miriam Papa, Valerio V. Pelligra, Samuele Poy, Chiara Rondinelli, Laura Ruggiero, Paolo Saracco, Domenico Savoca, Laura Sicuro, Luisa Sileno, Chiara Silvestrini, Giuseppe Somma, Christian Speciale, Giovanna Spolti, Francesco Stassi, Chiara Sumiraschi, Francesca Talamini, Anda Tarbuna, Nicoletta Torchio, Elisa Tursi, Silvia Venturelli, Paola Versino, Fulvia Zunino.

Il documento in formato PDF è scaricabile dal sito [www.ires.piemonte.it](http://www.ires.piemonte.it)

La riproduzione parziale o totale di questo documento è consentita purché senza fine di lucro e con esplicita e integrale citazione della fonte.

©2025 IRES – Istituto di Ricerche Economico-Sociali del Piemonte Via Nizza 18 – 10125 Torino – [www.ires.piemonte.it](http://www.ires.piemonte.it)

# Analisi dei fabbisogni di figure professionali in ambito sociale

## Parte II: la mediazione interculturale

# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>6</b>
Capitolo 1	
<b>COS'È E COSA PUÒ ESSERE LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE</b>	<b>7</b>
Capitolo 2	
<b>L'INQUADRAMENTO NORMATIVO: UNA PROFESSIONE SEMI REGOLAMENTATA</b>	<b>10</b>
Capitolo 3	
<b>COME SI DIVENTA MEDIATRICI E MEDIATORI IN PIEMONTE E CON QUALI ESITI OCCUPAZIONALI</b>	<b>13</b>
3.1 I DATI DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE	13
2.2 I DATI SUGLI AVVIAMENTI AL LAVORO DIPENDENTE	15
Capitolo 4	
<b>FABBISOGNI FORMATIVI, LAVORATIVI E ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI</b>	<b>17</b>
4.1 CRITICITÀ E BISOGNI DEGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI	17
4.1.1 Un focus sulla provincia di Cuneo	24
4.2 CRITICITÀ NELLA FORMAZIONE E NELL'IMPIEGO DI MEDIATRICI E MEDIATORI: IL PUNTO DI VISTA DI ALCUNI ENTI DEL TERZO SETTORE	26
Capitolo 5	

<b>SPUNTI DI RIFLESSIONE E PROPOSTE DI INTERVENTO</b>	<b>28</b>
5.1 RICONOSCERE LE COMPETENZE ACQUISITE SUL CAMPO: IL PERCORSO DI IVC	28
5.2 CAMBIARE L'APPROCCIO ORGANIZZATIVO: UN'AGENDA DELLA MEDIAZIONE	29
5.3 INTEGRARE LA MEDIAZIONE IN EQUIPE: LA SPERIMENTAZIONE DEL PROGETTO COMMON GROUND	30
5.4 COORDINARE LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE SU SCALA TERRITORIALE: DUE STRUMENTI A CONFRONTO	32
5.5 LA MEDIAZIONE SOCIALE: UN INTERVENTO DI PREVENZIONE ADATTABILE A DIVERSI CONTESTI	34
5.6 PROMOZIONE DELLA MEDIAZIONE E <i>CAPACITY BUILDING</i> NEI PROGETTI REGIONALI: IL RUOLO DI IRES PIEMONTE	35
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>37</b>
<b>IN SINTESI</b>	<b>38</b>

## INTRODUZIONE

*Come si stima il fabbisogno di mediatrici e mediatori nei servizi del territorio?*

*Enti e servizi diventano consapevoli delle potenzialità dell'integrazione di mediatrici e mediatori nelle loro equipe di lavoro solo dopo aver avuto l'opportunità e l'occasione di sperimentare il dispositivo della mediazione: se non è stato utilizzato o se è stato adottato solo come interpretariato, il fabbisogno può essere sottovalutato. La domanda di ore aggiuntive è infatti spesso collegata alla consapevolezza del valore strategico della mediazione e alla volontà di estenderne l'impiego nei servizi.*

*La sfida di coniugare flessibilità, per la richiesta di lingue delle diverse e mutevoli cittadinanze sul territorio e di competenze eterogenee a seconda dei servizi, con stabilità, utile per la conoscenza reciproca tra operatrici-operatori e mediatrici-mediatori e per fidelizzare queste e questi ultimi e superare problemi organizzativi e precarietà, è stata raccolta in modo diverso sul territorio regionale.*

*Il fabbisogno cambia in base alle presenze e alla relativa richiesta di lingue diverse, alla tipologia di utenti, la cui eterogeneità interroga i servizi con la richiesta di competenze diversificate e specifiche e ai cambiamenti che possono interessare gli enti stessi dal punto di vista organizzativo.*

*Oltre alle ore di mediazione, è inoltre importante aggiungere alla stima del fabbisogno le ore necessarie per il lavoro di coordinamento e organizzazione dell'impiego di mediatrici e mediatori in modo efficace e sinergico ai servizi da erogare.*

*I bandi per l'affidamento dei servizi di mediazione, che hanno durata pluriennale, devono tenere conto delle necessità di adattamento e del valore aggiunto del lavoro di coordinamento portato dalle agenzie che devono lavorare a stretto contatto con i servizi. Occorre quindi ottimizzare la presenza di mediatrici e mediatori, non solo in termini di quantità di ore, ma anche in relazione alla qualità e all'efficacia dell'intervento.*

*Un ulteriore elemento di valore è rappresentato dal coordinamento operativo tra i servizi e gli enti che forniscono la mediazione interculturale: una dimensione che non sempre trova spazio o strumenti adeguati, ma che risulta determinante per garantire interventi coerenti, tempestivi e realmente integrati nelle pratiche di presa in carico.*

---

*In questo report approfondisce cosa si intende per mediazione interculturale<sup>1</sup>: i diversi significati che possono esserle attribuiti contribuiscono a spiegare la difficoltà di codificare in una normativa questo dispositivo, ma anche a circoscriverne il fabbisogno formativo, lavorativo e organizzativo dei diversi enti e servizi.*

*Chi può fare mediazione? Con quale ruolo, competenze e percorsi formativi? In che contesti e con quali risorse? Quali criticità emergono e quali risposte sono state sperimentate sul territorio per affrontarle? Abbiamo cercato di rispondere a queste domande, proponendo alcuni spunti di riflessione e proposte di intervento.*

---

<sup>1</sup> In questo contributo usiamo il termine mediazione "interculturale" perché, rispetto a mediazione "culturale", pur usato in modo intercambiabile, ci sembra avere un orientamento più attento alle trasformazioni culturali e all'interazione reciproca e dialogica tra diverse culture.

# Capitolo 1

## COS'È E COSA PUÒ ESSERE LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Al termine “mediazione interculturale” si attribuiscono, anche nella letteratura, definizioni diverse, che non sempre riescono a rispecchiare le diverse applicazioni concrete di questo dispositivo.

Parlare di attività di mediazione interculturale significa infatti fare riferimento a una pluralità di profili, compiti, percorsi formativi e competenze, come anche a una diversità di contesti in cui viene attivata e a conseguenti relazioni e ruoli all'interno dei vari enti.

Questa complessità è messa in luce nella ricerca “[Dove va \(e dove vuole andare\) l'attività di mediazione \(interculturale\) a Torino? Report dell'approfondimento di ricerca sulle esperienze di mediazione](#)” (Cavallo C., CODICI, a cura di, 2024), realizzata da IRES Piemonte e CODICI Cooperativa Sociale nell'ambito del progetto [ERMES](#), che ha coinvolto mediatrici e mediatori, rappresentanti dei servizi pubblici e del privato sociale del Piemonte, anche in una *summer school* “La mediazione interculturale. Pratiche e orizzonti di cambiamento”.

Da questo percorso sono emerse alcune possibili definizioni che integrano i diversi aspetti, cui faremo riferimento nel presente report.

*Mediazione è **dare spazio di parola**: nella relazione tra soggetti che possono attribuire alle parole significati diversi, mediare significa riconoscere che ci sono modi differenti per nominare le cose. La comprensione può essere un'illusione e i malintesi sono ricorrenti, parlare altre lingue rende più evidenti le difficoltà nel capirsi reciprocamente. Fare mediazione non è però mero sinonimo di tradurre. La mediazione offre l'opportunità di fermarsi sul significato delle parole e dedicare tempo all'ascolto, alla relazione, all'approfondimento di questioni complesse; costringe a farsi nuove domande e a provare a costruire un terreno comune per comunicare.*

*La mediazione implica **mettere in discussione il proprio punto di vista** per provare ad assumerne uno differente, riconoscendo e capendo la propria posizione, per poi esplorare altre prospettive, facendo emergere la loro specificità, importanza e dignità.*

*Mediazione è **legittimare la pluralità**: può restituire la parola a chi non ha voce, riconoscendo competenze dove sono invisibili. Permette di esplorare la complessità di ogni esperienza e di ogni vissuto. In questo senso, significa anche riconoscere che la composizione sociale degli operatori pubblici in termini di background migratorio, età, genere, non rispecchia la società: ridurre questa differenza tra la popolazione e chi lavora nei servizi, potrebbe essere un obiettivo verso cui tendere.*

*La mediazione interculturale va intesa quindi come un **dispositivo diffuso**, che non poggia su una singola figura – la mediatrice o il mediatore – ma dovrebbe essere vista come **essenziale** da tutti i soggetti coinvolti **all'interno dei servizi**.*

Oggi la mediazione è riconosciuta da enti e istituzioni fondamentale per favorire una più completa fruizione dei diritti per le persone con background migratorio, tuttavia i vari aspetti sopra citati che definiscono questo dispositivo complesso, faticano a trovare una declinazione pratica.

La mediazione viene spesso interpretata come l'attività di persone in grado di comprendere le culture di (almeno) una popolazione minoritaria e al contempo della cultura dominante nel Paese in cui operano e sono utilizzate come traduttrici e traduttori cui delegare la relazione con persone straniere.

La loro presenza stabile nei servizi è un obiettivo non ancora raggiunto, come non lo è l'inserimento strutturale all'interno delle equipe di lavoro, anche a causa delle condizioni organizzative e amministrative con cui essa si realizza.

Questo dispositivo viene impiegato in servizi molto diversi: i servizi sociali, le scuole, gli ospedali, le ASL, i consultori, i servizi al lavoro, le carceri e l'ambito giudiziario, i servizi di accoglienza, i servizi alla cittadinanza, quali anagrafi, prefetture, questure. **Il ruolo e le competenze di mediatrici e mediatori cambiano a seconda dei diversi contesti e target.** Di seguito alcuni esempi di definizioni "operative" che sono state elaborate per rispondere ad esigenze concrete in "setting" di intervento specifici.

Per gli **interventi rivolti alle persone migranti vittime di tratta**, gli enti antitratta hanno elaborato una definizione operativa nell'ambito del [Glossario dell'Osservatorio Interventi Tratta](#), frutto dell'accordo di collaborazione per la realizzazione di alcune attività sperimentali del servizio di gestione del Numero Verde Antitratta tra la Regione del Veneto, U.O. Dipendenze, Terzo Settore, Nuove Marginalità e Inclusione Sociale e l'Università degli Studi di Padova, Centro di Ateneo per i Diritti Umani "Antonio Papisca". In questo ambito, la mediatrice o il mediatore *linguistico culturale* è una o un professionista formato in materia di tratta e grave sfruttamento in grado di facilitare la comunicazione tra l'operatrice o l'operatore antitratta e la persona beneficiaria dell'intervento nelle lingue a loro comprensibili e deve essere in grado di veicolare entrambi i codici culturali, l'etica sociale e le peculiarità dei fenomeni migratori, poiché ne conosce le caratteristiche. La o il professionista della mediazione pratica la **sospensione del giudizio nell'ascolto empatico** della persona e condivide approcci e obiettivi, svolgendo un'azione di **ponte** tra operatrici e operatori al fine di favorire il contatto, l'aggancio e la costruzione di una relazione di fiducia con la persona.

Nell'**ambito della formazione**, il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca ha definito i compiti della e del professionista della mediazione in ambito scolastico, indicando come aree di intervento l'accoglienza di alunne e alunni stranieri, mettendo l'accento sulla **facilitazione** del rapporto tra la scuola e le famiglie, l'agevolazione della comunicazione, l'**orientamento** scolastico, la promozione dell'educazione interculturale e la **valorizzazione** della lingua e della cultura di origine delle alunne e degli alunni di altre cittadinanze.

Nell'**ambito della salute mentale**, la definizione di **mediazione etnoclinica** evidenzia l'aspetto di facilitazione per la relazione terapeutica e l'accesso ai servizi, rappresentando un dispositivo integrante nella costituzione di uno spazio di incontro in cui le persone possano esprimersi nella loro lingua, considerando che la **lingua rappresenta un segno identitario primario**, parte dell'iscrizione del soggetto nella sua cultura e dell'accesso alla sua identità. Per i minori migranti, questa figura professionale ha rappresentato una concretizzazione dell'esperienza di attraversamento e transito, particolarmente importante per il processo di ridefinizione identitaria in cui i ragazzi sono impegnati; ha permesso inoltre di sottrarsi almeno temporaneamente alla difficoltà di dover tradurre nella lingua (ma anche nel linguaggio) di operatrici e operatori i propri conflitti e le proprie ambivalenze, consentendo quindi di **prendere realmente la parola e di farsi esperto/a della propria sofferenza e protagonista del percorso di cura**. L'[associazione Frantz Fanon](#) ha una lunga esperienza nell'impiego della mediazione e la colloca nel setting etnoclinico ed etnopsichiatrico dove mediatrici e mediatori hanno un ruolo di co-terapeuta.

In **ambito giudiziario** ed in particolare della giustizia minorile, **consente** di analizzare e comprendere le culture di origine, conoscere la storia familiare, ricercando ponti tra paese di origine e paese di accoglienza e **negoziando la condivisione di un progetto rispondente alle loro aspettative**. L'intervento si connota nella sua dimensione culturale e socio-educativa facilitando la costruzione di un ambiente in cui le famiglie possono raccontare di sé ed esprimere le loro difficoltà. Nei servizi del USSM (Ufficio Servizio Sociale per Minorenni) si sta lavorando per costruire una progettualità di affiancamento e sostegno alla genitorialità per le

madi di ragazzi e ragazze che commettono reato. Attraverso l'intervento educativo e la mediazione interculturale, diventa possibile accompagnare la persona minorenni nella comprensione del senso del percorso penale minorile, contribuendo a trasformare l'esperienza detentiva in un'occasione di riflessione e cambiamento. Inoltre, i mediatori e le mediatrici culturali svolgono un ruolo cruciale nel mantenere il legame con le famiglie, siano esse presenti sul territorio italiano o nei Paesi di origine. Le famiglie possono comprendere che l'Istituto Penale per Minorenni (IPM) non esercita solo un'azione di contenimento, ma può essere un'occasione di riorientamento, facilitando la possibilità di interrompere percorsi di devianza e ricostruire alleanze educative a distanza: i familiari, seppur lontani, possono offrire un forte supporto. Particolare attenzione viene riservata a minori di seconda generazione, le cui famiglie presentano spesso fragilità legate ai propri percorsi migratori e a difficoltà di tipo socioeconomico ed entro le quali si sviluppano conflitti intergenerazionali di matrice anche culturale.

Accanto a queste definizioni più operative, sta emergendo la necessità di affiancare una riflessione più ampia del ruolo della mediazione: come **strumento per la creazione di legami e l'orientamento di persone in difficoltà, a prescindere dal loro background migratorio** o dall'essere straniere (essendo questo gruppo di persone, tra l'altro, un gruppo sempre più eterogeneo e richiedente interventi di tipo molto differenziato).

Oltre a un bisogno immediato di interpretariato, soprattutto per le persone arrivate recentemente sul territorio e per orientare e supportare le quali la traduzione e facilitazione della comunicazione è indispensabile, la mediazione dovrebbe evolvere anche in un senso **più ampio, più 'sociale', per includere, orientare, accompagnare le persone che rischiano situazioni di isolamento o con difficoltà a relazionarsi con i servizi**, indipendentemente dalla loro origine.

In questo ruolo, mediatrici e mediatori devono avere competenze multidisciplinari e un riconoscimento istituzionale più stabile, nonché una profonda conoscenza del territorio e dei suoi servizi.

In questa accezione, la mediazione è un **processo di creazione e ricomposizione del legame sociale**, che agisce non solo nella gestione dei conflitti manifesti, ma anche in chiave **preventiva**. Apre spazi di dialogo fondati sulla fiducia, sull'ascolto attivo e sulla neutralità di mediatrici e mediatori, che non assumono il ruolo di giudici o arbitri, ma di facilitatrici e facilitatori capaci di mettere in comunicazione individui, famiglie, istituzioni e comunità. Questa metodologia (che riprenderemo nel capitolo 5), largamente riconosciuta e diffusa a livello europeo ma ancora poco sviluppata in Italia, si propone di prevenire la marginalità, ridurre le tensioni sociali e promuovere percorsi di riconoscimento reciproco e partecipazione.

## Capitolo 2

### L'INQUADRAMENTO NORMATIVO: UNA PROFESSIONE SEMI REGOLAMENTATA

La disciplina della professione di mediatrice e mediatore interculturale rientra nella legislazione concorrente tra Stato e Regioni (art. 117, comma 3, Cost.). Nell'ambito delle materie di competenza esclusiva dello Stato, si trova l'individuazione delle figure professionali, con i relativi profili e titoli abilitanti, la definizione di standard minimi di competenza, l'istituzione di un registro professionale e la previsione delle condizioni per l'iscrizione ad esso. Alle Regioni competono invece aspetti come i contenuti e le metodologie dei percorsi formativi e la certificazione delle competenze. A livello nazionale, però, non è mai stata adottata una legislazione organica che definisca la professione di mediatrice e mediatore interculturale, pur essendo un tema di cui si discute da quando il nostro Paese è diventato un Paese di immigrazione: se ne trovano infatti riferimenti dalla prima normativa in materia di immigrazione e in alcune norme di settore (cfr. in particolare: [Mediazione interculturale](#) e [Mediatore Interculturale. Che cos'è e cosa fa?](#)).

Il **D.lgs. n. 286/1998 (Testo unico in materia di immigrazione)**, all'articolo 38, in materia di istruzione delle persone straniere ed educazione interculturale, richiama la figura di mediatrici e mediatori culturali come ausilio nelle comunicazioni con le famiglie di alunne e alunni stranieri. Il regolamento di attuazione del T.U. (art. 45 D.P.R. n. 394/1999) ha poi affidato al collegio docenti la formulazione delle proposte in ordine ai criteri e alle modalità per la comunicazione tra la scuola e le famiglie degli alunni/e stranieri, anche attraverso l'opera di mediatrici e mediatori culturali qualificati.

Sempre secondo il T.U. (art. 42), le misure di integrazione sociale dovrebbero essere favorite dalla realizzazione di convenzioni con associazioni per impiegare persone straniere in qualità di mediatrici e mediatori interculturali e agevolare i rapporti tra le amministrazioni e le persone appartenenti a diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi. Il riferimento alla figura della mediatrice e del mediatore si ritrova poi in ambiti legislativi specifici:

- In ambito educativo e scolastico, quale strumento di supporto al ruolo educativo della scuola, con Circolare n. 24/2006 del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.
- In ambito sanitario, è disciplinata sia la formazione di mediatrici e mediatori specializzate/i, sia la loro presenza nelle strutture ospedaliere al fine di facilitare la rimozione delle barriere socio-culturali e l'accesso all'assistenza sanitaria (cfr. L. n. 7/2006 e il Decreto del Ministero della Salute del 17 dicembre 2007).
- Nei servizi rivolti alle persone richiedenti/titolari di protezione internazionale, si fa riferimento al ruolo di mediatrici e mediatori come strumento per l'integrazione delle persone migranti nella strategia nazionale di integrazione del 2017 (cfr. il [Piano nazionale d'integrazione dei titolari di protezione internazionale](#) del Ministero dell'Interno). La mediazione interculturale e linguistica è, inoltre, un servizio fondamentale nella rete SAI ([Sistema Accoglienza Integrazione](#)): fa infatti parte dei servizi minimi e obbligatori, in modo trasversale e complementare agli altri servizi erogati. Gli enti locali hanno l'obbligo di garantire la mediazione linguistico-culturale al fine di facilitare la relazione e la comunicazione, sia linguistica (interpretariato) che culturale, tra le persone beneficiarie, il progetto di accoglienza e il contesto territoriale (istituzioni, servizi locali, cittadinanza) (cfr. [DM 18 novembre 2019 - art. 34 delle linee-guida per il funzionamento del sistema di protezione](#) - allegato A).
- Nell'ambito dei servizi sociali, la Legge n. 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", all'art.12 (Figure professionali sociali)

mette per la prima volta su un tavolo di confronto il percorso formativo qualificante alla professione di mediatrice e mediatore interculturale.

Nel 2006, il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL) sottolinea la necessità di riconoscere la figura della mediatrice e del mediatore interculturale nel documento 'Osservazioni e proposte sulle politiche per l'immigrazione': "La mediazione culturale è una dimensione di tutte le politiche di integrazione, dall'accesso ai servizi, all'inserimento lavorativo, alla promozione d'impresa [...] si ritiene necessaria una definizione da parte delle Regioni della figura del mediatore culturale in termini di profilo professionale, di percorso formativo, di modalità di impiego e la promozione, soprattutto in punti chiave dei servizi [...]".

Nel 2014, un Gruppo di Lavoro Istituzionale (GLI), coordinato dal Ministero dell'Interno, ha lavorato alla definizione di un possibile riconoscimento di questa figura a fronte della mancanza di un profilo omogeneo valido per tutto il territorio nazionale, al fine di individuare le competenze (di tipo relazionale, linguistico e di conoscenza di altre culture) necessarie a qualificarla e le relative procedure di certificazione in modo univoco, equipollente e condiviso per tutte le Regioni. Gli esiti di tale lavoro sono confluiti nel [Dossier di sintesi](#) "La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze", in seguito al quale non ci sono stati però progressi verso il riconoscimento della figura della mediatrice e del mediatore culturale, dei suoi requisiti minimi e delle qualifiche possedute per svolgere tale attività a livello centrale: ogni Regione continua ad avere regole diverse.

In **Piemonte** non esiste una legge regionale che disciplina la figura della mediatrice e del mediatore interculturale, ma alcune disposizioni normative riguardanti ambiti diversi che, per i loro obiettivi, possono legittimare l'attività.

Tra queste, la **Legge regionale sull'immigrazione n. 64 del 1989**, che promuove l'integrazione, pari opportunità, tutela l'identità culturale, linguistica e i legami con il Paese d'origine; le [Norme per la realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali](#) della Regione Piemonte che si prefiggono obiettivi relativi all'accessibilità dei servizi da parte delle persone straniere o con background migratorio; e la Legge Regionale n. 5/2016 – Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione, prevedendo parità d'accesso ai servizi pubblici e privati.

Nella Legge Regionale 24 febbraio 2016, n. 4 – Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere, è prevista l'inclusione di mediatrici e mediatori culturali nelle reti territoriali per l'accoglienza delle donne vittime di violenza per facilitare l'accesso ai servizi. Le Linee guida sui Centri per le Famiglie in Piemonte (DGR 89-3827 del 4 agosto 2016) li comprendono tra le figure professionali presenti, con possibilità di messa a disposizione di più enti partner. Nel [Vademecum regionale sull'accoglienza dei richiedenti asilo](#) del 2015 si sottolinea il ruolo centrale di mediatrici e mediatori interculturali nei processi di integrazione sociale. In una [recente Deliberazione della Giunta Regionale](#) (26 maggio 2025, n. 13-1137), "Disposizioni operative per l'attivazione e la gestione dei siti di accoglienza", si include la mediazione culturale come misura operativa finalizzata a prevenire e gestire eventuali criticità di convivenza nelle strutture di accoglienza e nei rapporti con le comunità ospitanti.

Nel 2009, con il documento "Riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale" adottato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome (09/030/CR/C9 dell'8 aprile 2009), è stato descritto lo standard professionale secondo il quale il mediatore interculturale è "un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità [...] svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio-economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza". In Piemonte, il [profilo](#) è stato ulteriormente dettagliato nel [repertorio delle qualificazioni regionali e degli standard formativi della Regione](#), dove la mediatrice o il mediatore è definito come

“soggetto che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e favorire l'integrazione sociale dei cittadini stranieri”.

## Capitolo 3

# COME SI DIVENTA MEDIATRICI E MEDIATORI IN PIEMONTE E CON QUALI ESITI OCCUPAZIONALI

La mediazione interculturale ha percorso in Piemonte diverse tappe che, nell'ambito del progettoERMES, sono state raccolte lungo una [linea del tempo](#): un archivio in continua evoluzione, che testimonia la lunga esperienza del tema sul nostro territorio.

Il primo corso per mediatrici e mediatori culturali è stato organizzato dal Comune di Torino nel 1990 poi, negli anni, la formazione ha assunto contorni diversi; tutti i corsi devono rispettare requisiti e standard minimi previsti dalla Regione.

Per accedere ai corsi riconosciuti dalla Regione Piemonte (cfr. Repertorio della Regione Piemonte), occorre essere cittadine e cittadini stranieri disoccupati<sup>2</sup>, aver assolto l'obbligo scolastico e ottenuto un diploma di scuola secondaria di II grado o un diploma professionale e avere una conoscenza della lingua italiana almeno di livello B1. I corsi prevedono 600 ore di formazione, di cui 200 di stage.

I contenuti essenziali degli apprendimenti sono psicologia, sociologia, antropologia culturale, normativa sull'immigrazione, lavoro di rete, pari opportunità e non discriminazione. Il settore Standard formativi in qualità di soggetto responsabile della manutenzione e dell'aggiornamento delle competenze del Repertorio si sta interrogando su quali saranno le competenze tecnico professionali da aggiornare e quali le nuove competenze trasversali e su come potrà la formazione regionale avere un impatto nel riconoscimento della figura e nel facilitare l'inserimento lavorativo nonché lo sviluppo della professione.

### 3.1 I DATI DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE

I dati presentati di seguito provengono dalla Regione Piemonte – Direzione Istruzione e Diritto allo studio universitario, Formazione e Lavoro, Settore Formazione Professionale. Si precisa, inoltre, che le informazioni relative al 2025 sono aggiornate a giugno e riguardano esclusivamente i corsi attivati e le persone iscritte, mentre non sono ancora disponibili i dati sulle qualifiche conseguite.

**Tra il 2008 e il 2024**, in Piemonte, hanno ottenuto la qualifica **1.048 mediatrici e mediatori**, di cui la maggior parte donne (79%).

Le iscrizioni ai corsi variano negli anni poiché sono legate al numero e alla sede dei corsi attivati, ma vedono una partecipazione costante nel tempo (1.326 iscritte e iscritti dal 2008 a giugno 2025, sempre con una netta prevalenza di donne 77%).

**Dal 2008 a giugno 2025**, sono stati attivati in totale **82 corsi**, di cui la metà nella città metropolitana di Torino (41 corsi); ad oggi sono stati attivati corsi su tutti i territori della regione, con l'organizzazione del primo corso a Novara nel 2022 e del primo corso nel Verbano-Cusio-Ossola, che si è tenuto a Domodossola, nel 2024.

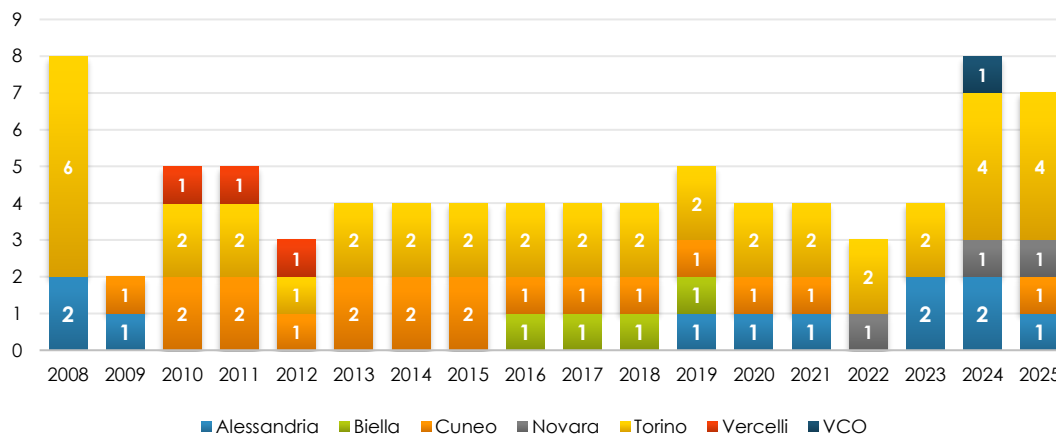
Per quanto riguarda gli enti che si occupano dell'erogazione del corso, se nel primo decennio del 2000 mostravano una certa variabilità (ad esempio nel 2008 sono stati attivati 8 corsi da 6

---

<sup>2</sup> Per persone occupate, grazie a una sperimentazione recentemente promossa dalla Regione, è possibile avere la riduzione del numero di ore di corso con un percorso di Individuazione e Validazione di Competenze (cfr. par. 5.1).

differenti agenzie formative), negli ultimi 5 anni i corsi sono stati attivati per la quasi totalità dalla stessa agenzia formativa, ovvero [Enaip Piemonte](#) con 27 corsi su 35 dal 2019 a giugno 2025.

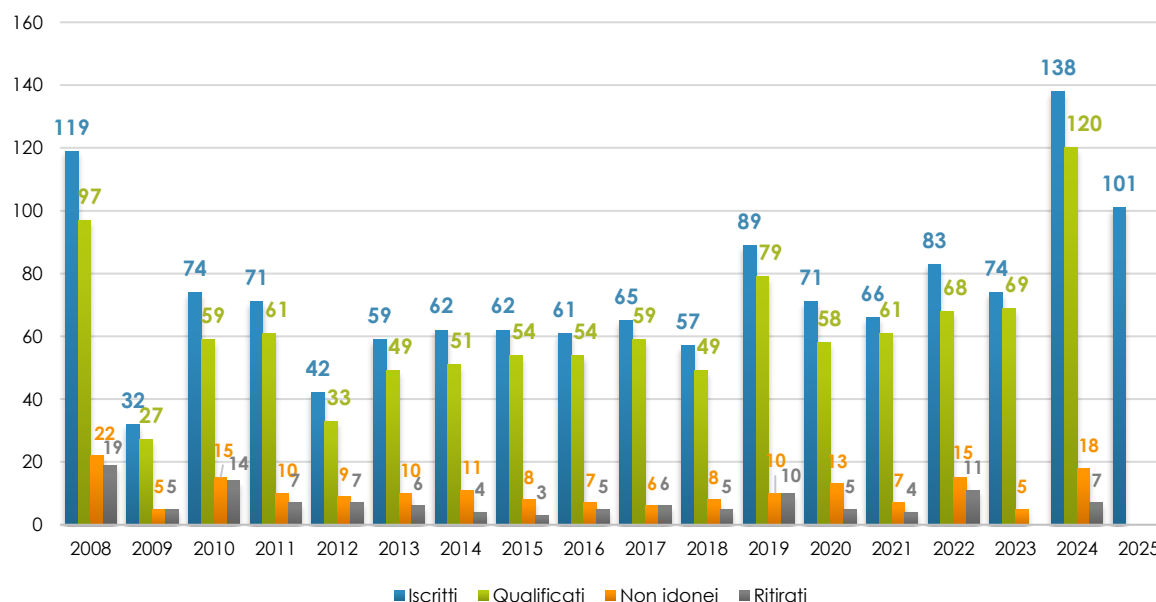
**FIG. 3.1 CORSI ATTIVATI IN PIEMONTE DAL 2008 A GIUGNO 2025**



Fonte: REGIONE PIEMONTE – DIREZIONE ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO, FORMAZIONE E LAVORO, SETTORE FORMAZIONE PROFESSIONALE

Degli iscritti, in media un 15% non ottiene la qualifica: la maggior parte delle persone (in media il 10%) decide di ritirarsi durante lo svolgimento del corso, per non aver raggiunto la frequenza di ore minima necessaria per accedere all'esame (21%), perché ha trovato lavoro (19%) o per motivi personali (17%) o familiari (13%).

**FIG. 3.2 PANORAMICA SU ISCRITTI, QUALIFICATI, NON IDONEI E RITIRATI DAL 2008 A GIUGNO 2025**



Fonte: REGIONE PIEMONTE – DIREZIONE ISTRUZIONE E DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO, FORMAZIONE E LAVORO, SETTORE FORMAZIONE PROFESSIONALE

Nel momento dell'ottenimento della qualifica, la maggioranza di mediatrici e mediatori interculturali sono under 40 (69%): tra le persone qualificate, infatti, il 30% ha tra i 18 e i 29 anni, e quasi il 40% ha tra i 30 e i 40 anni.

Si tratta, per la maggior parte dei casi, di persone che hanno ottenuto una qualifica di scuola secondaria di II grado (62%); inoltre, 1 su 4 ha ottenuto una laurea e nella metà dei casi si tratta di una laurea di secondo livello (magistrale o specialistica).

La provenienza è molto variegata, anche se la maggior parte (18%) ha cittadinanza italiana pur avendo un background migratorio. Una componente che rimane costante nel tempo è quella del Marocco (16%), seguita da Romania (12%), Albania (5%) e Nigeria (4%). Tuttavia, negli ultimi 5 anni si nota un calo di iscrizioni tra le provenienze più storicamente diffuse in Piemonte come Albania, Romania, Brasile, Perù, Cuba e Somalia e un aumento di altre precedentemente meno diffuse come Tunisia, Ucraina e Turchia (che raccoglie il dato anche della componente curda).

Le competenze acquisite nei corsi di formazione regionale possono essere riconosciute anche in altre regioni grazie all'Atlante del Lavoro, in cui sono dettagliate le attività necessarie per definire la qualifica e i risultati attesi corrispondenti a ciascun blocco di attività professionali. A differenza di altre regioni italiane, in Piemonte non è stato istituito un [albo regionale](#).

Nell'ambito dell'Istruzione terziaria, invece, il corso di laurea in Scienze della Mediazione Linguistica attivo presso l'Università degli Studi di Torino, non risponde al profilo di mediatore interculturale, in quanto le materie di studio riguardano principalmente ambiti strettamente linguistici e letterari, con sbocchi professionali in settori editoriali, commerciali ed economici in cui è richiesta la conoscenza di una o più lingue straniere. Le lingue insegnate nel corso sono, inoltre, esclusivamente europee.

Nell'anno accademico 2024/2025 le persone iscritte sono 1.545, di cui l'83% donne e il 93% con cittadinanza italiana. Le immatricolazioni risultano in costante calo (erano 2.116 nell'a.a. 2019/2020).

## 3.2 I DATI SUGLI AVVIAMENTI AL LAVORO DIPENDENTE

Una delle conseguenze dell'assenza di un albo professionale e della mancanza di una definizione in una normativa nazionale o regionale da attribuire a questa figura professionale, è la difficoltà di raccogliere dati sistematici sugli esiti occupazionali di chi diventa mediatrice e mediatore.

In Piemonte, con la **nuova classificazione ATECO 2021**, il profilo della mediatrice e del mediatore non viene più rilevato in modo autonomo, ma rientra nel gruppo più ampio dei "Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale" (codice 3.4.5.2.0), che include diversi profili professionali (cfr. Parte I di questo report).

**Nel 2024 in Piemonte** si sono registrate circa 2.000 assunzioni con questo codice, solo **162** possiamo dire facciano **riferimento a profili di mediatrici e mediatori**.

Il Servizio Inclusione e Lavoro dell'Agenzia Piemonte Lavoro ha infatti estrapolato, dai dati SILP, gli avviamenti di personale con profilo di mediatrice e mediatore interculturale nel 2024, facendo un incrocio con il vecchio codice ATECO (3452008), in modo da avere un dato di maggior dettaglio (fonte: [Agenzia Piemonte Lavoro](#), dati SILP: avviamenti di personale con profilo di mediatore culturale (3452008) nel 2024 in Piemonte). Si tratta di dati di flusso, cioè contratti *attivati* nel 2024, che sono inferiori all'insieme di tutti i contratti attivi nello stesso anno, i quali comprendono rapporti di lavoro avviati in anni precedenti e ancora aperti.

I 162 contratti riguardano 94 mediatrici e 68 mediatori, di cui la maggior parte ha meno di 39 anni (62%).

Il 90% è assunto con contratti di lavoro "flessibile/a termine"; solo 16 sono assunti a tempo indeterminato.

**TAB. 3.1 ETÀ DI MEDIATRICI E MEDIATORI**

Genere	Fasce d'età				Totale complessivo
	Under 30	30-39 Anni	40-49 Anni	50 e oltre	
F	24	31	22	17	94
M	28	18	14	8	68
<b>Totale complessivo</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>25</b>	<b>162</b>

Fonte: APL, dati SILP, 2024

Il 51% sono persone di Paesi non appartenenti all'Unione europea: le provenienze sono eterogenee, ma ai primi posti si trovano Marocco, Bangladesh, Pakistan e Nigeria. Il restante è di cittadinanza italiana, solo il 2% appartiene ad altri Paesi UE.

**TAB. 3.2 CITTADINANZA DI MEDIATRICI E MEDIATORI**

Cittadinanze prevalenti	v.a.
ITALIANA	76
MAROCCHINA	19
PACHISTANA	11
BANGLADESE	6
NIGERIANA	6
TUNISINA	4
CAMERUNENSE	3
CONGOLESE	3
IRACHENA	3
IVORIANA	3
SENEGALESE	3
TURCA	3
Altre	22

Fonte: APL, dati SILP, 2024

Ad assumere sono in larga misura enti del Terzo Settore (associazioni, cooperative, fondazioni), concentrati per il 76% nel quadrante della città metropolitana di Torino; le persone sono impiegate in servizi alla persona (solo 8 in servizi alle imprese).

**TAB. 3.2 QUADRANTE DI APPARTENENZA DEGLI ENTI DEL TERZO SETTORE CHE ASSUMONO**

Quadrante	v.a.
Metropolitano	124
Nord Est	18
Sud Est	16
Sud Ovest	4
<b>Totale</b>	<b>162</b>

Fonte: APL, dati SILP, 2024

I dati fanno riferimento solo a **persone lavoratrici dipendenti con tipologie di lavoro subordinato**. **Non comprendono** quindi **lavoratrici e lavoratori autonome/i** che, dalle rilevazioni qualitative come i questionari somministrati agli Enti gestori delle funzioni socio-assistenziali e le interviste realizzate a soggetti competenti sul tema (si veda il capitolo 4), costituiscono **l'inquadramento di gran lunga prevalente di mediatrici e mediatori impiegati nei servizi**, inclusi quelli incaricati dall'Agenzia Piemonte Lavoro sul progetto Common Ground, tutti autonomi con partita IVA (cfr. par. 5.3).

## Capitolo 4

# FABBISOGNI FORMATIVI, LAVORATIVI E ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI

In questo capitolo sono riportate alcune caratteristiche e criticità riscontrate nell'implementazione del dispositivo della mediazione sia da parte di enti che impiegano, che da parte di enti che erogano, questo servizio, in particolare, le osservazioni di enti gestori delle funzioni socio assistenziali, cooperative sociali e associazioni di promozione sociale che operano sul territorio piemontese.

### 4.1 CRITICITÀ E BISOGNI DEGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI

Le considerazioni e i dati presentati derivano dall'analisi delle risposte fornite dagli enti gestori delle funzioni socio-assistenziali del Piemonte a un questionario proposto da IRES Piemonte (giugno - ottobre 2025), volto a indagare la presenza, il ruolo e i fabbisogni della figura della mediatrice e del mediatore interculturale all'interno degli enti gestori.

Al questionario hanno risposto tutti i **46 enti gestori** delle funzioni socio-assistenziali piemontesi, garantendo una copertura territoriale omogenea.

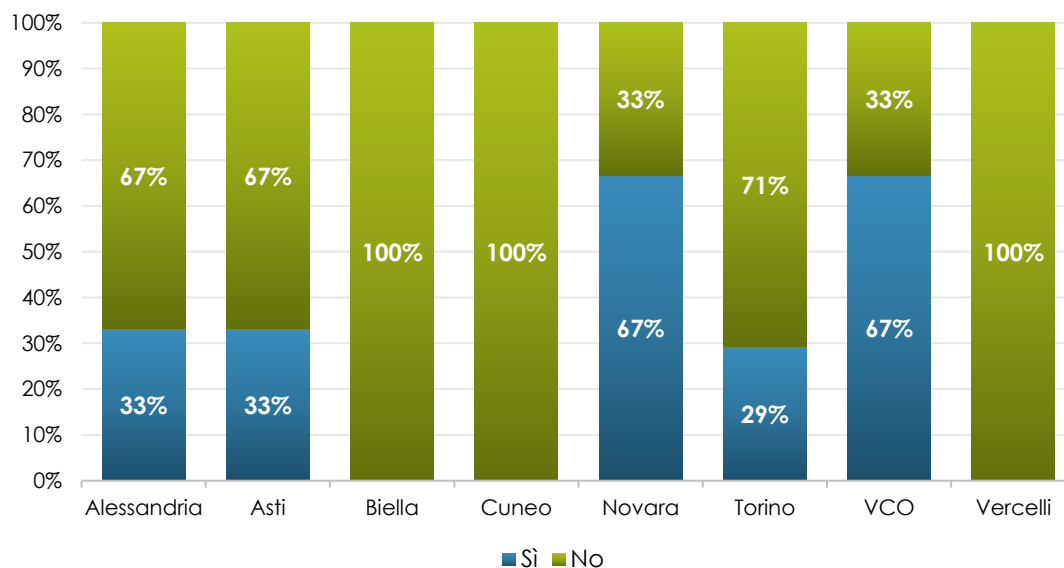
Le informazioni riportate riflettono le esperienze, le percezioni e le modalità operative dei soli rispondenti; offrono tuttavia uno spaccato significativo delle pratiche attualmente in atto e delle principali criticità e prospettive rilevanti sul territorio.

Il quadro che emerge dall'indagine consente di delineare, innanzitutto, le variegate **caratteristiche strutturali e organizzative** del servizio di mediazione interculturale negli enti gestori piemontesi.

Sotto il profilo del genere in **27 enti su 46** prevalgono figure femminili, **8** dichiarano una parità tra donne e uomini, **5** una prevalenza maschile; mentre **6 enti gestori** non hanno risposto alla domanda relativa al genere.

Nel complesso, solo **14 enti gestori** hanno mediatrici e mediatori interculturali all'interno del proprio organico (vedi Fig. 4.1). La **maggioranza (32 enti gestori)** non ha assunto direttamente mediatrici e mediatori, ma **affida il servizio a soggetti esterni**, prevalentemente tramite cooperative sociali (28) o co-proiezioni con Enti del Terzo Settore (6).

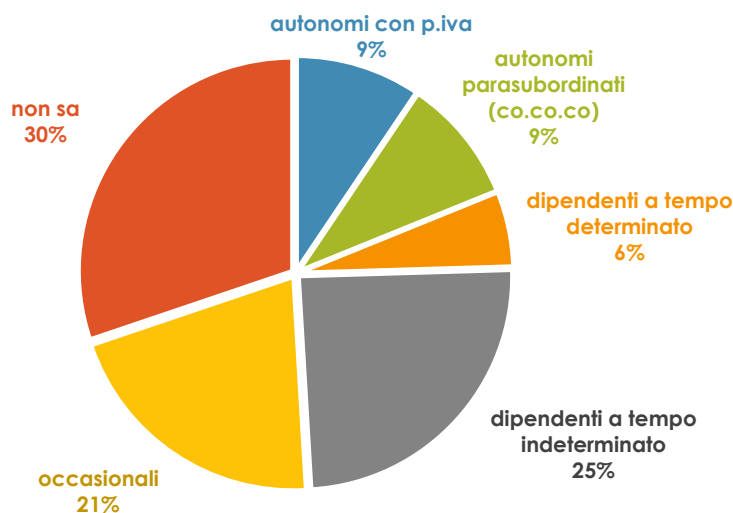
**FIG. 4.1 ENTI GESTORI CHE DISPONGONO DI MEDIATRICI E MEDIATORI NELL'ORGANICO PER PROVINCIA**



Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

L'inquadramento contrattuale prevalente all'interno degli enti ai quali viene affidata la mediazione nei servizi pubblici è costituito da **forme di lavoro autonomo o occasionale (59%)**, mentre per il **41%** si tratta di contratti di lavoro subordinato (vedi Fig. 4.2).

**FIG. 4.2 INQUADRAMENTI CONTRATTUALI DI MEDIATORI E MEDIATRICI NEGLI ENTI TERZI AFFIDATARI**



Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

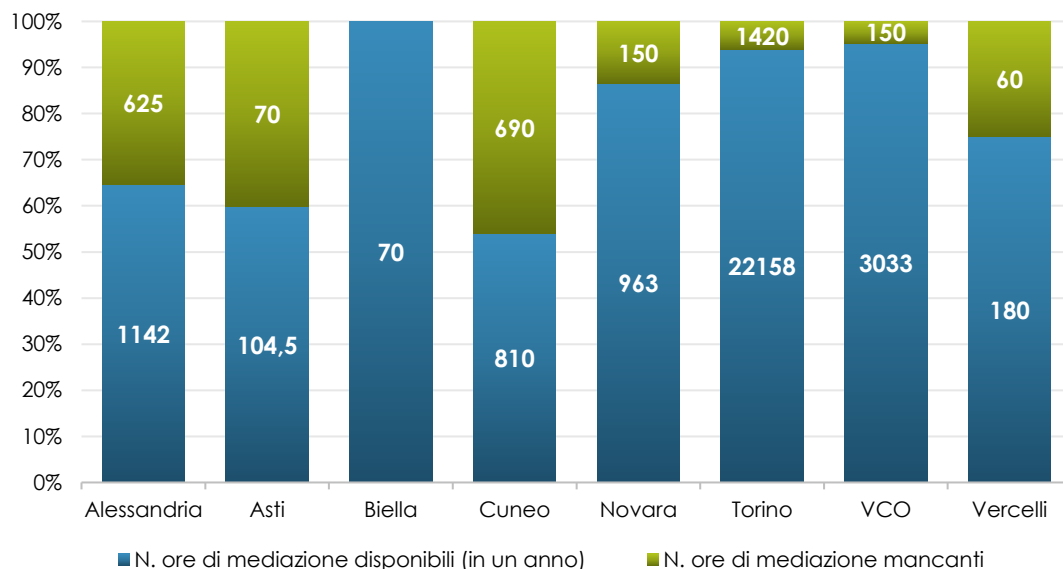
L'analisi delle ore di mediazione interculturale disponibili e del grado di copertura del fabbisogno consente di valutare la capacità del sistema territoriale di **garantire continuità e adeguatezza del servizio**.

Negli affidamenti la mediazione viene definita e quantificata in ore anziché in posizioni lavorative. La **maggior parte degli enti gestori (28 su 46)** dichiara che il proprio fabbisogno di mediazione interculturale è **adeguatamente coperto** dalle ore disponibili. Tra coloro che segnalano invece un'insufficienza, le stime del fabbisogno aggiuntivo variano **tra 100 e 1000 ore annue**, con valori più elevati negli enti gestori che hanno già una consolidata esperienza d'uso

del servizio (vedi Fig. 4.3). Ciò suggerisce che la **domanda di ore aggiuntive** è spesso collegata alla **consapevolezza del valore strategico** della mediazione e alla volontà di estenderne l'impiego nei servizi.

Emerge una grande variabilità tra territori. I valori inferiori si trovano nelle province di Biella, Vercelli e Asti, mentre si evidenzia che il Comune di Torino, attraverso il Servizio stranieri e promozione della coesione sociale e il Servizio Minori e i Distretti Sociali Territoriali, dispone di 18.685 ore annue di mediazione interculturale: questa mole di ore influenza fortemente il dato regionale complessivo, rappresentando il 66% delle ore totali.

**FIG. 4.3 NUMERO DI ORE DISPONIBILI IN UN ANNO VS. NUMERO DI ORE MANCANTI**



Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

Le principali **motivazioni di fabbisogno insoddisfatto** riguardano:

- la **mancanza di fondi** o capitoli di bilancio dedicati al dispositivo della mediazione interculturale (11 enti gestori);
- la **difficoltà a reperire personale qualificato** o con competenze linguistiche adeguate (8 enti gestori);
- le **condizioni contrattuali poco attrattive** (1 ente gestore).

L'assenza di risorse economiche dedicate costringe spesso gli enti gestori a fare affidamento su **progettualità temporanee**, che garantiscono solo una copertura parziale del bisogno e risultano **limitate ai target specifici** previsti dai singoli bandi o interventi finanziati.

Sul piano delle competenze, le criticità maggiori riguardano la **reperibilità di alcune lingue meno diffuse**, la **carenza di percorsi formativi mirati** al ruolo di mediatrice e mediatore interculturale – distinto da quello di semplice interprete linguistico – e, più in generale, la **scarsa disponibilità di figure con un profilo professionale completo**.

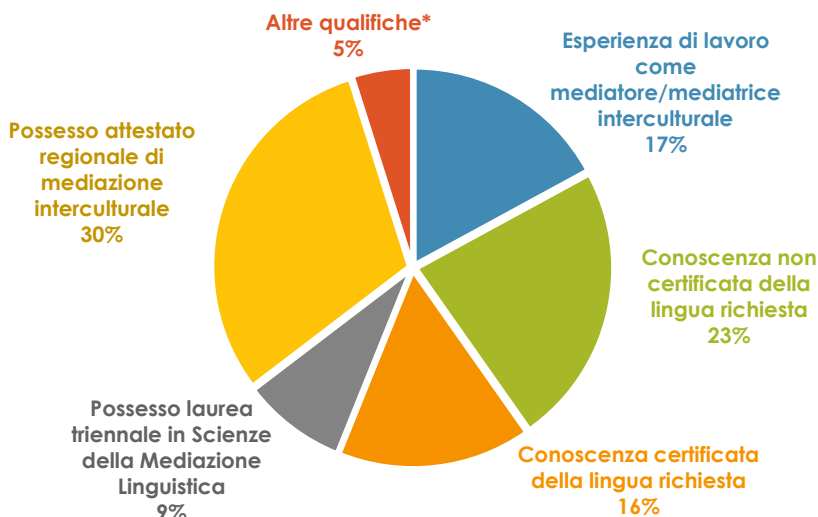
Infine, rispetto alle **condizioni di lavoro**, viene segnalata una **limitata attrattività delle tipologie contrattuali** offerte, che contribuisce a rendere più difficile la continuità e la fidelizzazione di mediatrici e mediatori nei servizi.

Per svolgere efficacemente il ruolo di mediatore o mediatrice interculturale, alcuni enti gestori richiedono **specifici requisiti formativi** a chi opera nei propri servizi (vedi Fig. 4.4):

- **30%** richiede il possesso dell'attestato regionale di mediazione interculturale;
- **9%** una laurea triennale in Scienze della Mediazione Linguistica;
- **40%** la conoscenza della lingua (con o senza certificazione);
- **16%** una pregressa esperienza lavorativa nel ruolo.

Tali requisiti, pur diffusi, non risultano tuttavia vincolanti.

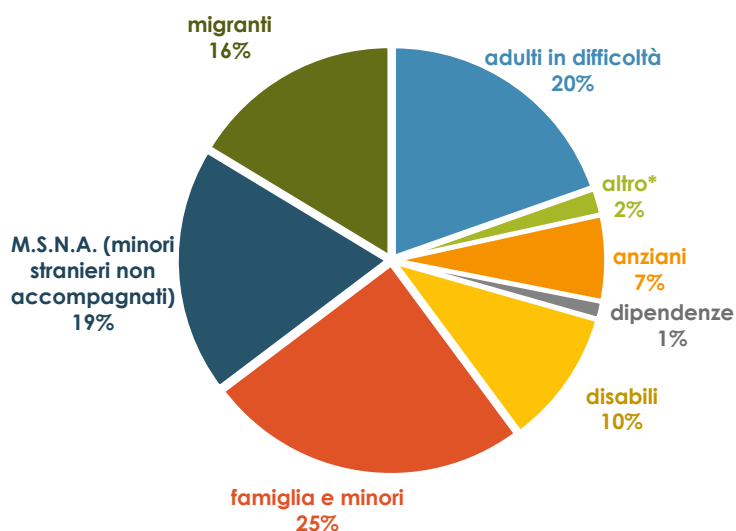
**FIG. 4.4 REQUISITI RICHIESTI A MEDIATRICI E MEDIATORI**



Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025  
 Nota: \*ALTRE QUALIFICHE: DIPLOMA ISTRUZIONE SECONDARIA II GRADO, CERTIFICATO DEL DATORE DI LAVORO COME MEDIATRICE O MEDIATORE

I servizi e gli ambiti di impiego di mediatrici e mediatori interculturali sono molteplici, a conferma della **trasversalità dei bisogni dell'utenza straniera** (vedi Fig. 4.5). Nella quasi totalità dei casi, operano **in affiancamento a operatrici e operatori dei servizi** (assistenti sociali, educatrici ed educatori, ecc.) e solo in **6 enti gestori** sono inseriti **stabilmente in equipe multiprofessionali** in una logica di dispositivo. Si sottolinea che la situazione del Comune di Torino è molto eterogenea: in alcuni servizi la presenza del dispositivo è molto forte e mediatrici e mediatori lavorano sia come parte delle equipe sia in autonomia e in alcuni casi intervengono a chiamata, mentre in altri servizi, la mediazione è più sporadica e si svolge prevalentemente in affiancamento a operatrici e operatori comunali.

**FIG. 4.5 SERVIZI E AMBITI DI ATTIVITÀ IN CUI LAVORANO MEDIATRICI MEDIATORI**



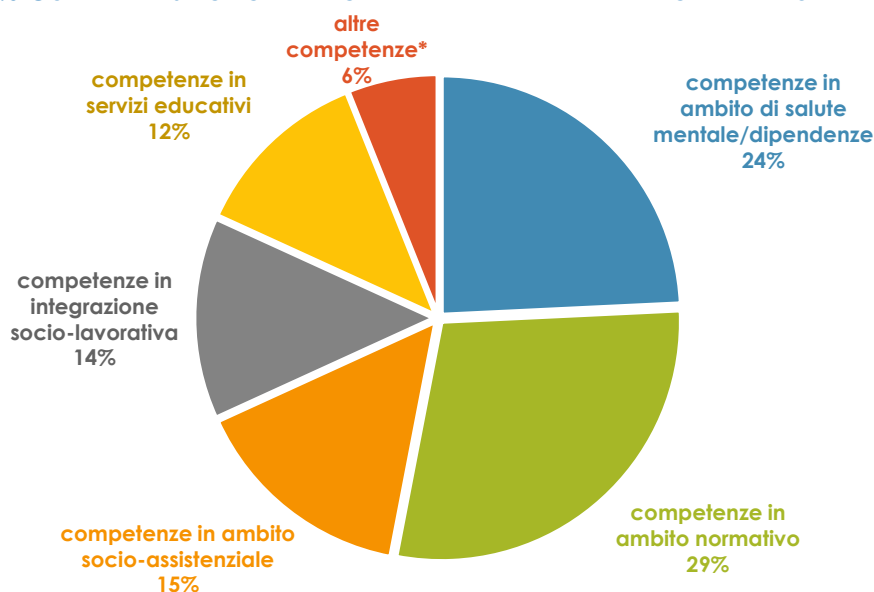
Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

Nota: \*ALTRO: CENTRI ANTIVIOLENZA, SALUTE MENTALE, INTERVENTI DI CURA PER PERSONE ANZIANE, NUCLEI FAMILIARI CON DIFFICOLTÀ ECONOMICHE E ABITATIVE

Oltre ai requisiti formativi, gli enti gestori evidenziano la necessità di **competenze specifiche e conoscenze linguistiche fondamentali** per il ruolo di mediatrice o mediatore interculturale, con alcune lingue più difficili da reperire di altre.

Segnalano una **carenza** di competenze specifiche in alcuni ambiti di intervento (vedi Fig. 4.6) come, in particolare, nell'**area normativa e amministrativa (29%)** e in quella della **salute mentale e dipendenze (24%)**.

**FIG. 4.6 COMPETENZE SPECIFICHE DIFFICILMENTE REPERIBILI IN MEDIATRICI E MEDIATORI**



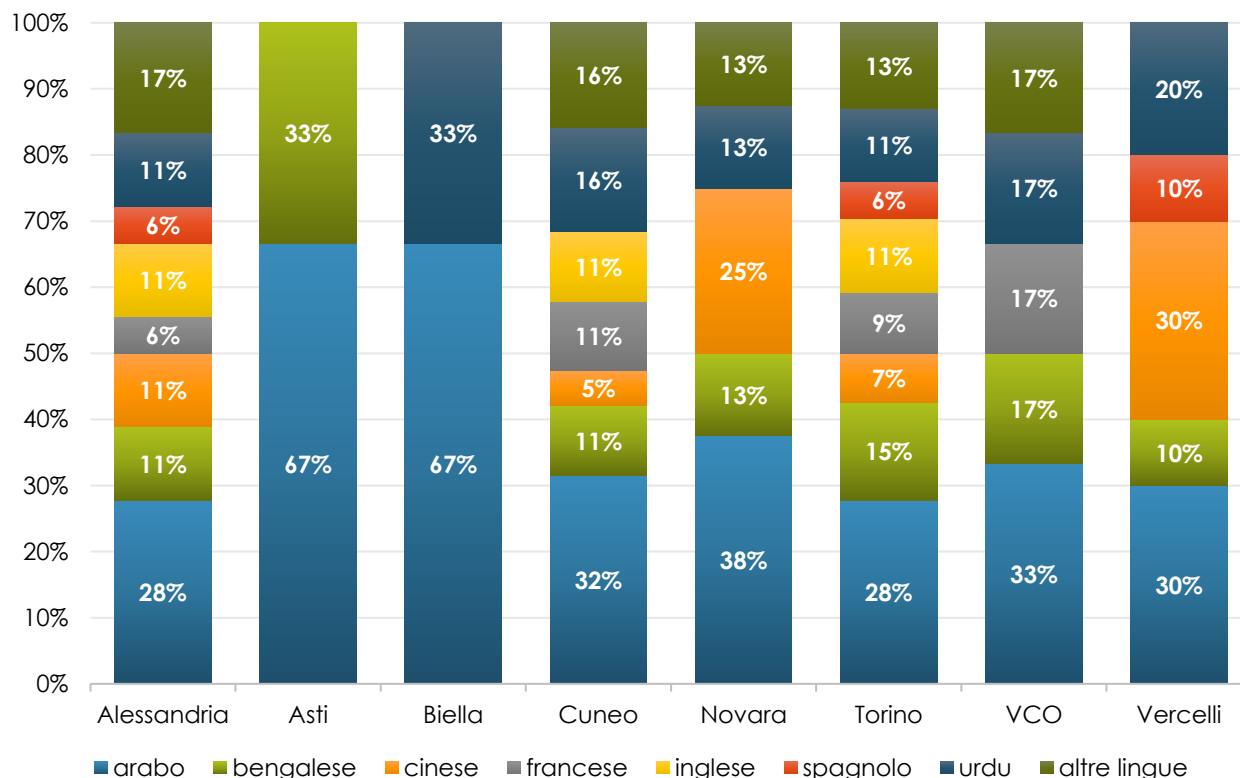
Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

Nota: \*ALTRE COMPETENZE: TUTELA DEI MINORI, IN AMBITO GIUDIZIARIO, COMPETENZE INFORMATICHE E DIGITALI DI BASE, SFERA RELAZIONALE

Per quanto riguarda le lingue, la domanda varia sensibilmente tra le province (vedi Fig. 4.7 e Fig.4.8).

Tra le **lingue maggiormente richieste** compaiono **arabo (32%)**, **bengalese e urdu** (ciascuno al 13%) e **cinese (12%)**.

**FIG. 4.7 LE LINGUE DI MEDIAZIONE PIÙ RICHIESTE PER PROVINCIA**

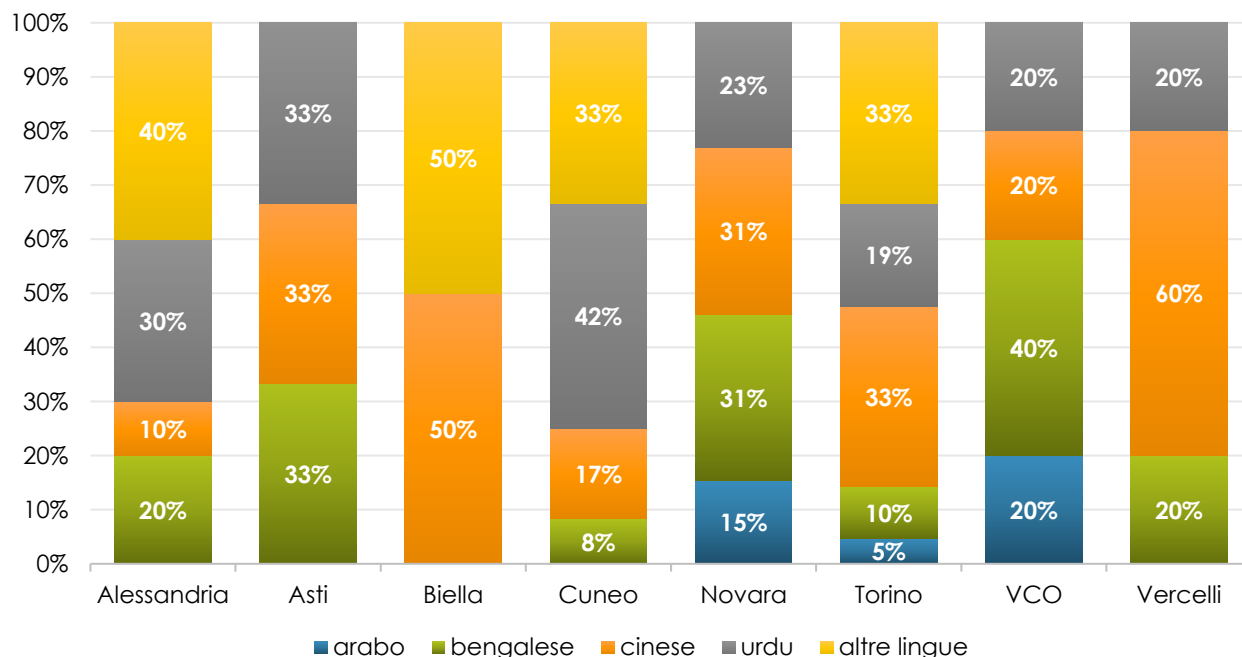


Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

Tra le “altre lingue” maggiormente richieste compaiono sia quelle **europee e dell’area euroasiatica** (albanese, rumeno, ucraino, turco, georgiano) sia quelle **di origine africana** (bambarà, mandinka, wolof, nigeriano) e **asiatiche** (hindi, pashtu).

Le **lingue più difficili da reperire** coincidono con quelle più richieste sebbene in proporzioni invertite: **cinese** (27%), **urdu** (26%), **bengalese** (19%) e **arabo** (6%).

**FIG. 4.8 LE LINGUE DI MEDIAZIONE PIÙ DIFFICILI DA REPERIRE**



Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

Le “altre lingue” più difficili da reperire coincidono in parte con quelle più richieste, in particolare i **dialetti e le lingue africane dell’Africa occidentale e centrale**, l’**hindi** e il **farsi** e, più in generale, le **lingue dei Paesi con un basso tasso di migrazione verso l’Italia**.

Nonostante la rilevanza della mediazione interculturale, gli enti gestori segnalano diverse **criticità operative** che possono influire sulla qualità, continuità ed efficacia del servizio. Le principali riguardano aspetti organizzativi, professionali e relazionali; in particolare si evidenziano:

- l’**elevato turn over** di mediatrici e mediatori e la conseguente **discontinuità del servizio**;
- la **manca di continuità linguistica e territoriale**, legata ai mutamenti dei flussi migratori;
- le **difficoltà logistiche e contrattuali** (incarichi a chiamata, bassa stabilità, spostamenti sul territorio non retribuiti);
- la **limitata possibilità di confronto e debriefing** tra mediatrici e mediatori e operatrici e operatori dei servizi dopo gli interventi;
- alcune **criticità legate al genere e all’età** di mediatrici e mediatori, che possono influire sulla relazione con l’utenza.

A questi elementi si aggiungono alcune **criticità** legate all’integrazione del dispositivo di mediazione nel contesto organizzativo. Nei casi in cui la mediatrice o il mediatore non faccia parte di un’**equipe multidisciplinare stabile**, il suo intervento rischia di ridursi alla sola intermediazione linguistica, con una partecipazione limitata alla costruzione condivisa dei percorsi di presa in carico. Non è sempre facile **inserire questo dispositivo nella cultura professionale e organizzativa dei servizi** quando l’impiego è ‘a chiamata’.

In alcuni contesti, la mediatrice o il mediatore può inoltre incontrare difficoltà nell’assumere un **ruolo “terzo”**: ciò accade, ad esempio, quando l’intervento coinvolge persone appartenenti a **collettività straniere numericamente poco rappresentate**, o quando l’utenza tende ad attribuirgli il ruolo di **unico referente affidabile**. In entrambi i casi, il **ricorso alla supervisione** e il

**coinvolgimento delle collettività straniere locali** possono contribuire a chiarire i confini del ruolo e a rafforzare la sua legittimazione.

Accanto alle attività già consolidate, un numero consistente di enti gestori (**15 rispondenti**) segnala l'emergere di **nuove aree di attività** che richiedono la presenza di mediatrici e mediatori interculturali, in particolare nei seguenti ambiti:

- sanitario e sociosanitario (salute mentale, dipendenze, disabilità);
- povertà educativa e fragilità genitoriale;
- grave marginalità e integrazione socio-lavorativa;
- autonomia in uscita dai CAS e tutela dei minori;
- ambito giudiziario.

L'indagine restituisce un quadro complesso, caratterizzato da una **presenza diffusa ma non strutturale** della mediazione interculturale nei servizi socio-assistenziali piemontesi. Emergono alcune tendenze significative:

- la **consapevolezza crescente** del valore della mediazione come risorsa professionale stabile nei servizi;
- la **necessità di finanziamenti strutturali** per garantire continuità e qualità del dispositivo;
- il **bisogno di percorsi formativi mirati**, sia per le e i professionisti della mediazione sia per operatrici e operatori dei servizi, orientati alla collaborazione interculturale;
- l'opportunità di **estendere la mediazione a nuovi ambiti** in cui i bisogni delle persone straniere si manifestano in modo crescente.

Nel complesso, i risultati suggeriscono che la mediazione interculturale, pur non ancora pienamente consolidata come funzione strutturale, rappresenta un **fattore strategico di inclusione e coesione sociale** che merita un investimento più stabile e una valorizzazione professionale più definita nel sistema regionale dei servizi.

#### 4.1.1 UN FOCUS SULLA PROVINCIA DI CUNEO

Nel territorio della provincia di Cuneo, la domanda di mediazione interculturale riflette una **composizione migratoria ampia e diversificata**.

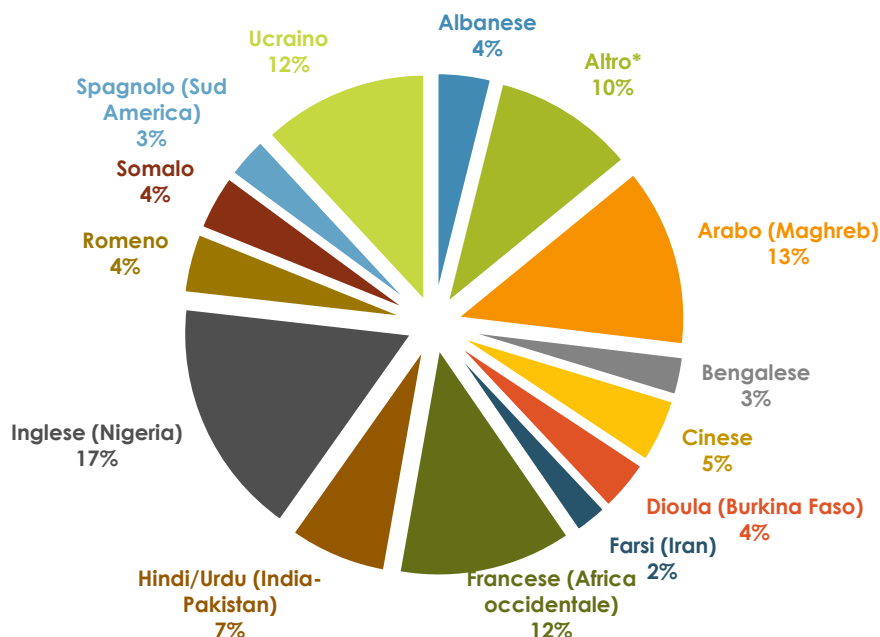
Le principali presenze riguardano persone provenienti da Marocco (30%), Albania (19%) e Romania (9%), seguiti da Costa d'Avorio, Nigeria, Senegal, India e Tunisia. Accanto a questi gruppi consolidati si registra una frammentazione crescente, con oltre settanta cittadinanze minoritarie che contribuiscono alla **complessità linguistica del territorio**.

Le lingue considerate prioritarie risultano l'arabo e i dialetti nordafricani, l'albanese, il romeno, il francese (per i Paesi africani francofoni), l'urdu/punjabi, l'hindi e il cinese, cui si affiancano idiomi secondari come ucraino, spagnolo e tagalog.

**Nel 2024 sono state realizzate circa 7.600 ore di mediazione**, prevalentemente in ambito sociale (61%), seguito da quello sanitario (30%) e scolastico (9%). Le analisi mostrano una forte corrispondenza tra presenze e lingue utilizzate per la mediazione, in particolare per le aree maghrebine e dell'Africa occidentale, mentre per alcune collettività numericamente rilevanti (Albania, Romania) la domanda di mediazione risulta più contenuta, segno di una buona integrazione linguistica.

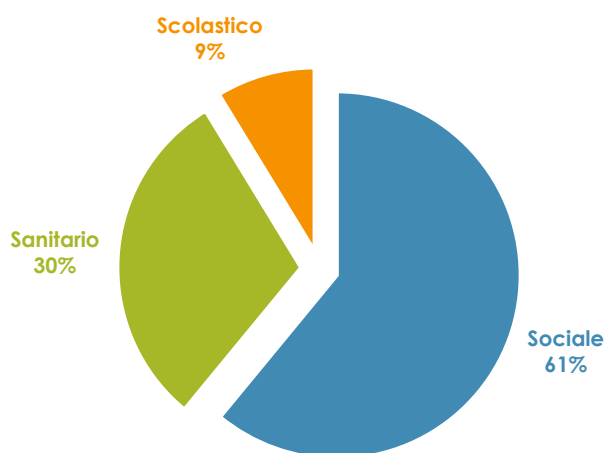
Nel complesso, il Cuneese si caratterizza per un fabbisogno linguistico articolato ma ben definito, in cui l'arabo, il francese e le lingue dell'Asia meridionale coprono la maggior parte delle ore di mediazione, confermando l'**importanza di garantire continuità e specializzazione del servizio nei contesti sociali e sanitari**.

**FIG. 4.9 LE LINGUE DI MEDIAZIONE PIÙ RAPPRESENTATE IN PERCENTUALE SULLE ORE TOTALI EFFETTUATE**



Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025  
 Nota: \*ALTRO: RUSSO, PORTOGHESE, POLACCO, SWAHILI (KENYA)

**FIG. 4.10 AMBITI IN CUI HANNO OPERATO I MAGGIORI FORNITORI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA DEL TERRITORIO**



Fonte: QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI ENTI GESTORI DELLE FUNZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI DEL PIEMONTE, 2025

Sul territorio del cuneese, fossanese e saviglianese, nell'ambito del progetto [Team Up Ubuntu](#) del bando Territori Inclusivi, il capofila, Consorzio Monviso Solidale, ha promosso un percorso di **autoformazione e formazione interculturale** "Oltre i Confini. Formazione Interculturale con i Mediatori come Ponti di Significato", organizzato dal partner di progetto, [Cooperativa ARCA](#). L'iniziativa risponde alla necessità di **integrare le competenze di operatrici e operatori**, superare una prospettiva eurocentrica, per riconoscere le specificità culturali, religiose e sociali delle collettività presenti sul territorio. La formazione intende fornire a operatrici e operatori strumenti pratici per una comunicazione interculturale efficace, valorizzando al tempo stesso il ruolo di mediatrici e mediatori come ponti di significato, capaci di orientare chi lavora nei servizi nell'incontro con le famiglie e le collettività straniere. Obiettivo fondamentale è riconoscere e

consolidare la professionalità della mediatrice o mediatore, anche attraverso il suo ruolo di formatrice o formatore nella logica della *peer education*. Questo percorso ha rappresentato un'opportunità di crescita sia per operatrici e operatori sia per mediatrici e mediatori. Per i primi, significa acquisire strumenti concreti ed efficaci per affrontare situazioni interculturali complesse. Per i secondi, significa il riconoscimento di un ruolo professionale e formativo di rilievo, che valorizza le loro competenze e rafforza la collaborazione con gli enti coinvolti.

## 4.2 CRITICITÀ NELLA FORMAZIONE E NELL'IMPIEGO DI MEDIATRICI E MEDIATORI: IL PUNTO DI VISTA DI ALCUNI ENTI DEL TERZO SETTORE

Con riferimento alla formazione per diventare mediatrici e mediatori riconosciuti dalla Regione Piemonte, la principale criticità emersa dal confronto con alcune cooperative sociali e associazioni di promozione sociale che operano sul territorio piemontese, come l'[Associazione Mosaico - Azioni per i Rifugiati](#) e la [Cooperativa sociale Senza Frontiere](#), riguarda la **limitazione della partecipazione ai corsi alle sole persone disoccupate**. Tale vincolo penalizza chi già svolge, di fatto, un ruolo di mediazione, ma avrebbe bisogno di una formazione teorica e di aggiornamenti specifici.

**I criteri e i requisiti di accesso e selezione ai corsi**, inoltre, non riescono sempre a rispondere all'esigenza di formare persone appartenenti a specifiche cittadinanze o lingue particolarmente richieste dai servizi.

Le persone che parlano le lingue più richieste e provengono da gruppi di recente arrivo risultano spesso rapidamente impiegate come mediatrici e mediatori sul campo per far fronte a bisogni emergenziali e non trovano la motivazione a intraprendere percorsi formativi impegnativi e lunghi. L'accesso ai corsi, risulta loro comunque difficile perché spesso non hanno ancora un livello di conoscenza linguistica sufficiente.

Dal confronto con alcuni enti di formazione che organizzano i corsi e alcune cooperative sociali che forniscono la mediazione, viene confermato quanto già rilevato dal questionario rivolto agli Enti gestori delle funzioni socio-assistenziali: la maggior parte dei servizi **non chiede come requisito obbligatorio una qualifica formale del ruolo**, anche perché, **per alcune cittadinanze, lingue, dialetti e specializzazioni, è difficile trovare persone con il titolo**.

La **qualifica non sembra essere né necessaria né sufficiente**: per inserire le persone come mediatrici vengono soprattutto valutate, anche nell'ambito di colloqui d'assunzione, competenze trasversali, relazionali, esperienze pregresse in settori specifici.

La principale modalità di acquisizione del servizio di mediazione degli enti pubblici è l'**affidamento tramite bando di gara**. Tra le **criticità rilevate nella selezione** dei soggetti che erogano tali servizi, emergono:

- la difficoltà di valorizzare adeguatamente, nelle procedure di selezione per ottenere un servizio di mediazione, sia l'esperienza pregressa dell'ente che fornisce mediazione (di cui si tende a sottostimare l'importanza e il ruolo per la qualità del servizio stesso), sia i profili delle mediatrici e dei mediatori stessi (difficilmente si riesce a leggere ed esaminare tutti i curricula allegati, privilegiando la quantità alla qualità);
- la difficoltà di far fronte al requisito, per l'assunzione, della sola qualifica regionale perché, se da un lato consentirebbe la selezione di persone più formate, dall'altro può rendere difficile il reperimento di persone che parlano le lingue più richieste;
- la difficoltà di comunicazione tra chi progetta gli interventi e redige i bandi e chi eroga direttamente i servizi, con conseguente distanza rispetto alle reali esigenze del territorio, in costante evoluzione;

- la rigidità di appalti pluriennali che, anche se garantiscono una continuità, non si adattano ai repentini cambiamenti del fabbisogno, sia in termini di cittadinanze delle persone che accedono ai servizi, sia rispetto all'organizzazione interna dei servizi stessi;
- una remunerazione limitata, calcolata solo sulle ore di prestazione effettiva, senza includere i costi di spostamento o il tempo necessario per il coordinamento, la conoscenza e la costruzione di una comunicazione efficace con l'equipe di lavoro;
- il mancato riconoscimento del tempo per confrontarsi con i servizi, utile per valutare come la mediatrice o il mediatore si inserisca nei diversi contesti di riferimento, sia in relazione ad altre operatrici e operatori, sia all'utenza.

Più di tutto, la situazione di **precarietà contrattuale di mediatrici e mediatori**, inquadrati soprattutto nell'alveo del lavoro autonomo (occasionale a partita IVA) senza poter fatturare un numero di ore sufficiente per arrivare a remunerazioni sufficienti e dignitose, influisce sulla qualità del servizio, poiché rende **difficile una conoscenza reciproca tra mediatrici e mediatori e servizi e la maturazione di competenze specifiche**.

Rispetto a queste criticità, nel prossimo capitolo, abbiamo raccolto alcune proposte e pratiche sperimentate da diversi enti sul territorio.

# Capitolo 5

## SPUNTI DI RIFLESSIONE E PROPOSTE DI INTERVENTO

Riconosciuto il crescente valore della mediazione come risorsa professionale stabile nei servizi, gli enti del territorio piemontese stanno sperimentando diverse soluzioni innovative, che contribuiscono a rispondere alle criticità illustrate in precedenza. Nei paragrafi seguenti sono riportate alcune di queste esperienze.

### 5.1 RICONOSCERE LE COMPETENZE ACQUISITE SUL CAMPO: IL PERCORSO DI IVC

Rispetto alle criticità rilevate nell'accesso ai percorsi formativi per le sole persone disoccupate, la Regione Piemonte ha finanziato un percorso sperimentale per l'**identificazione, validazione e certificazione (IVC)**<sup>3</sup> utile per riconoscere le competenze acquisite anche in contesti non formali e informali, valorizzando le esperienze lavorative e personali di mediatrici e mediatori.

Questo percorso, affidato a ENAIP (Ente Nazionale ACLI Istruzione Professionale), contribuisce a rispondere alla necessità di riconoscere le **competenze acquisite in contesti lavorativi, individuare i gap formativi colmabili con meno ore e interventi più mirati e formare ed aggiornare anche le persone già occupate** (e non solo quelle disoccupate che hanno i requisiti per accedere ai percorsi formativi regionali).

In questo percorso sono state **coinvolte circa 1.000 persone**, di cui il 70% ha ottenuto una validazione delle competenze e il 15% una certificazione (dati al maggio 2025).

Oltre al conseguimento della certificazione formale, questo percorso consente di ridurre la durata della formazione, riconoscendo le competenze già possedute, e di integrare il processo formativo con percorsi modulari e mirati.

*Ricordiamo che la fase dell'individuazione, che consiste nella ricognizione delle esperienze lavorative e nella raccolta delle evidenze a sostegno delle esperienze dichiarate, ha come esito un "dossier del cittadino ed evidenze raccolte e classificate". La fase di validazione consente di analizzare le evidenze da parte di una persona esperta della materia, e le competenze dichiarate vengono accertate attraverso un colloquio tecnico o con prove pratiche. Di conseguenza, la persona può essere inserita nel percorso di formazione professionale con una riduzione delle ore di frequenza grazie ai crediti riconoscibili con l'attestato conseguito.*

*La certificazione è invece finalizzata ad accertare attraverso un esame e il ricorso a una Commissione esaminatrice, l'effettivo possesso delle competenze validate e ha come output un Certificato di Qualifica professionale.*

I punti di forza e le criticità emerse nel percorso riguardano in generale i percorsi di IVC, ma sono ancora più evidenti per definire un profilo sfaccettato e complesso come quello della mediatrice e mediatore interculturale. Tra i punti di forza di questa sperimentazione, si segnalano:

- la **valorizzazione di esperienze diverse** che possono contribuire ad arricchire un profilo che, come evidenziato, richiede abilità multidisciplinari e una capacità di adattarsi a contesti in trasformazione;

---

<sup>3</sup> Atto di indirizzo "Il servizio IVC universale e permanente del Piemonte" approvato dalla Giunta regionale il 16 dicembre 2024 con delibera n.8-513.

- il **mettere al centro la persona**, tenendo conto del suo percorso individuale e delle sue potenzialità, favorendo così l'emersione di aspettative e una consapevolezza rispetto alle competenze e al loro impiego, stimolando una progettazione del futuro più informata;
- l'accesso all'**inclusione lavorativa e sociale**, anche attraverso una riqualificazione professionale, supportando l'**orientamento personale e professionale**;
- l'ottenimento di un **riconoscimento ufficiale**, e di **certificazioni** spendibili.

Tra le **criticità** rilevate, si evidenziano:

- una **scarsa consapevolezza** dei destinatari sia rispetto al funzionamento del processo di IVC, sia rispetto ai propri bisogni orientativi;
- la **confusione** rispetto ai profili cui la misura dà accesso, pensando a un esito immediato e diretto del servizio;
- la difficoltà da parte di chi orienta a **fare emergere**, dalle esperienze, evidenze da ricondurre a un profilo di repertorio che prevede competenze diversificate e complesse: le **esperienze sono spesso frammentate**, non coprono un profilo unico, ma neanche una competenza, si riscontrano elementi di diverse competenze su profili diversi.

In Piemonte l'integrazione tra IVC e i servizi per il lavoro è già attiva e consolidata, ma rimangono alcune sfide aperte, soprattutto rispetto alla diffusione sistemica del processo (integrazione con altre Direttive, il programma [GOL - Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori](#)) e alla necessità di diffondere maggiormente e far conoscere questo servizio alla cittadinanza, alle imprese e a operatrici e operatori coinvolti.

È possibile comunque validare le competenze anche se non ci si avvale della misura finanziata attraverso la presentazione di un progetto in Regione che deve essere autorizzato; anche in questo caso il servizio è gratuito.

## 5.2 CAMBIARE L'APPROCCIO ORGANIZZATIVO: UN'AGENDA DELLA MEDIAZIONE

Per garantire una maggiore continuità e qualità della mediazione nei servizi, la Cooperativa Senza Frontiere cerca di promuovere un cambiamento nella gestione organizzativa con le istituzioni per passare da una concezione di mediazione a chiamata a **un servizio di mediazione più stabile**.

Presso alcuni servizi territoriali (quali ad esempio consultori e sportelli di orientamento) si è istituita una sorta di "Agenda della mediazione", prevedendo la **presenza fissa** di una mediatrice o mediatore di una certa provenienza per un determinato **giorno e orario** della settimana e organizzando, di conseguenza, gli appuntamenti con l'utenza. Questa modalità organizzativa ha favorito una **migliore collaborazione** con operatrici e operatori e una **maggiore conoscenza reciproca**; ha dato l'opportunità di **conoscere più a fondo** le caratteristiche e le esigenze dei servizi, i vincoli e i ruoli di operatrici e operatori. Ha inoltre garantito agli enti una **continuità di presa in carico** e una **maggiore fidelizzazione**, sviluppando un lavoro di equipe. Non da ultimo, è riuscita a **ridurre i costi degli spostamenti** di mediatrici e mediatori sul territorio (prima costretti ad accorrere "a chiamata" a volte anche per una prestazione inferiore a un'ora di lavoro). Rispetto alla necessità di ottimizzare i tempi delle prestazioni rese da questa figura professionale, si è anche cercato di promuovere l'inserimento nei capitolati degli enti pubblici appaltanti, di **rimborsi spese forfettari** per comprendere anche i tempi di spostamento delle e dei professionisti e quelli di scambio e conoscenza reciproca con le persone referenti dei servizi, come anche di supervisione rispetto ai singoli casi.

Si sta inoltre promuovendo l'integrazione nei capitolati di appalto di un maggiore **riconoscimento economico del lavoro organizzativo e di coordinamento** a carico dell'ente che fornisce mediazione, il quale deve prevedere il fabbisogno a seconda delle richieste in termini di lingue e competenze, selezionare mediatrici e mediatori anche tenendo conto delle

caratteristiche dei servizi, monitorare e fare aggiustamenti in corso; da non sottovalutare anche l'aspetto relazionale tra mediatrici e mediatori, operatrici e operatori e utenza, che richiede supervisione da parte dell'ente e flessibilità rispetto al servizio che si era immaginato.

### 5.3 INTEGRARE LA MEDIAZIONE IN EQUIPE: LA SPERIMENTAZIONE DEL PROGETTO COMMON GROUND<sup>4</sup>

La necessità di garantire **stabilità della mediazione all'interno delle equipe** e di rispondere a un **fabbisogno linguistico-culturale** in continua evoluzione – e alla ricerca di una complementarietà tra queste risposte – è affrontato dalla recente esperienza del progetto [Common Ground – Azioni interregionali di contrasto allo sfruttamento lavorativo e di sostegno alle vittime](#) (2022-2025), promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, con la Regione Piemonte in qualità di capofila di un ampio partenariato interregionale.

Il progetto ha avuto l'obiettivo di prevenire e contrastare le forme di distorsione del mercato del lavoro (lavoro irregolare, lavoro sommerso, caporalato, sfruttamento lavorativo) in tutti i settori, attraverso interventi di protezione sociale e interventi attivabili nell'ambito dei Servizi per il lavoro, promuovendo lavoro dignitoso e sicuro, e legalità.

Per raggiungere tale obiettivo sono stati realizzati interventi territoriali finalizzati a potenziare la capacità del sistema piemontese di identificare persone straniere potenziali vittime di sfruttamento lavorativo e di segnalarle alle **equipe multidisciplinari del progetto** per l'accesso ai servizi previsti<sup>5</sup>. Le equipe sono state costruite per rispondere alla complessità dei vissuti e delle esperienze delle persone potenziali vittime, che sono spesso portatrici di una complessità di bisogni diversificati, stratificati e al tempo stesso interconnessi. Questo insieme di bisogni determina la necessità di una presa in carico multidisciplinare possibile grazie alla costituzione di equipe composte da professionalità diverse.

In particolare, hanno operato come membri delle equipe gli **enti antitratta** specializzati in materia di tratta e grave sfruttamento (con funzioni di coordinamento e con personale dedicato alle attività dell'area lavoro, dell'area legale e della mediazione interculturale); i **Centri per l'impiego** (con personale dedicato alle attività dell'area lavoro e in particolare di personale specializzato nella ricerca attiva del lavoro; mediatrici e mediatori interculturali); le **organizzazioni sindacali** (con personale specializzato nell'area delle vertenze sindacali) e le **agenzie per il lavoro** (con personale specializzato nel *matching* tra domanda e offerta lavorativa). Sono state, inoltre, attivate ulteriori professionalità al bisogno, tra le quali quella dell'orientamento legale e della rappresentanza in sede processuale mediante specifiche collaborazioni con avvocate e avvocati specializzati in diritto dell'immigrazione, diritto penale e diritto del lavoro.

All'interno di questa cornice operativa **il ruolo della mediazione interculturale è apparso sin da subito determinante**. Infatti, per la presa in carico e l'attivazione dei diversi servizi previsti, è stata necessaria la competenza di mediatrici e mediatori interculturali, che hanno permesso la costruzione di ponti di comunicazione interculturale con le persone destinatarie e hanno facilitato la costruzione di un rapporto di fiducia con il personale delle equipe. Proprio per questa ragione, si è cercato di **integrare in via trasversale la mediazione interculturale negli interventi**, immaginando questa professionalità come **parte costitutiva dell'equipe** e non come mero interpretariato al bisogno.

Esempio concreto di tale modalità di azione è stata la scelta operativa attuata dal territorio di Torino: **il capofila territoriale** ([Cooperativa Progetto Tenda](#)) ha infatti scelto di **assumere nello staff un mediatore** di lingua urdu, punjabi e pashtu e dotare, in tal modo, l'equipe di una

---

<sup>4</sup> Questo par. 5.3 si basa sull'osservazione diretta di IRES Piemonte, in qualità di ente di supporto tecnico esterno, e su interviste qualitative a un mediatore e due operatrici antitratta, che hanno lavorato all'interno dell'equipe del progetto (Cooperativa Progetto Tenda e Associazione Ideadonna).

<sup>5</sup> Per approfondimenti sul meccanismo di identificazione delle persone potenziali vittime di sfruttamento elaborato nell'ambito del progetto, si vedano le "Linee Guida Regionali" (in via di pubblicazione).

professionalità stabile e continuativa. Il mediatore ha quindi contribuito non solo durante i **colloqui con le persone straniere** potenziali vittime provenienti da aree geografiche delle quali parla lingue e dialetti, ma anche nei **momenti di valutazione dei casi e di confronto e riflessione collettiva all'interno dell'equipe**, apportando una lettura culturale e sociale dei comportamenti delle persone e dei fenomeni di sfruttamento. Inoltre, ha svolto un ruolo attivo negli **accompagnamenti sul territorio** e in **attività di informazione e sensibilizzazione** rivolte alla sua comunità di appartenenza, divenendo così un punto di riferimento anche al di fuori del perimetro progettuale. In questo modo si è introdotto stabilmente un **punto di vista culturale**, da conciliare (o meno) con il modello di intervento degli altri componenti dell'equipe.

La **continuità contrattuale e la partecipazione stabile alle riunioni di equipe** hanno rappresentato un elemento innovativo e strategico, consentendo di costruire un rapporto di fiducia reciproca con operatrici e operatori e di trasformare la mediazione da servizio "a chiamata" a una componente organica del lavoro sociale.

Tra i **punti di forza** del modello sperimentato si evidenzia in particolare la **coerenza tra la scelta attuata e l'intento generale del progetto**: il lavoro nell'ambito della mediazione interculturale è caratterizzato per essere precario e legato a esigenze contingenti e non garantire alla o al professionista stabilità contrattuale e reddituale. L'esperienza dell'equipe torinese si è mossa invece nella direzione opposta, garantendo al mediatore un monte ore e un reddito congrui e un **lavoro dignitoso**, così come promosso dal progetto nel suo complesso.

La **continuità in equipe** ha permesso inoltre di accrescere la stima professionale reciproca e la specializzazione del mediatore in un ambito delicato della tutela delle persone straniere. Secondo la prospettiva delle e dei componenti dell'equipe, quanto più questa figura professionale è stabile, tanto più si rafforza la sua capacità di intervento e di conciliare orizzonti culturali favorendo in tal modo un approccio di comprensione tra persone straniere, equipe e, più in generale, il sistema rivolto alle persone straniere.

Lavorare con e per persone vittime di tratta e di sfruttamento richiede infatti **competenze specifiche** che attengono alle tecniche del colloquio, alla terminologia da impiegare (si pensi alla complessità delle nozioni correlate ai contratti di lavoro) e alla capacità di affrontare e gestire situazioni complesse. Inoltre, dall'esperienza emerge il **valore del confronto continuo tra professionalità differenti**: il mediatore ha arricchito e contaminato l'equipe con elementi antropologici culturali e ne ha ampliato la capacità di leggere i contesti culturali e di comprendere meglio le motivazioni e i vissuti delle persone seguite. La mediazione stabile in equipe crea "**spazi di riflessione**", che difficilmente si sviluppano in contesti in cui la figura è chiamata solo per il colloquio. Inoltre, dal punto di vista del mediatore, la possibilità di lavorare come membro a pieno titolo del gruppo ha permesso di instaurare relazioni di **fiducia**, di mettere in pratica un **ascolto attivo e neutrale** e di svolgere appieno la **funzione di ponte** tra le diverse culture e i servizi.

Tuttavia, le nazionalità coinvolte dallo sfruttamento lavorativo e dalla tratta sul territorio di Torino e del Piemonte<sup>6</sup> sono estremamente varie e il mediatore assunto, pur con un profilo poliglotta, non ha potuto **rispondere a un fabbisogno linguistico-culturale complesso e variegato e spesso non prevedibile a priori, anche tenuto conto della costante evoluzione del fenomeno**. In complementarità all'assunzione del mediatore è stata infatti stilata, a cura dell'Associazione [Ideadonna](#), una lista di mediatrici e mediatori che potessero essere chiamati sulla base della necessità linguistica. Ciò ha rappresentato un **punto di debolezza** del modello di intervento, ma **una mediatrice o un mediatore di determinate lingue e dialetti da solo non può rispondere a tutti i bisogni presenti**.

È emersa inoltre una criticità legata alla costruzione del **rapporto di fiducia** con le persone vittime e potenziali vittime di sfruttamento, spesso diffidenti verso le istituzioni a causa di esperienze pregresse, che richiede tempi lunghi e una presenza costante, che non possono essere garantiti dal servizio "a chiamata".

---

<sup>6</sup> Vedi infografiche sulle persone beneficiarie del progetto in "Linee Guida Regionali".

Infine, dal punto di vista organizzativo, è stata segnalata la necessità di **bilanciare i carichi di lavoro e gli spostamenti territoriali**, valorizzando il riconoscimento formale del tempo di mediazione anche negli interventi di accompagnamento.

Tali considerazioni offrono uno sguardo utile per delineare possibili prospettive future: per integrare un modello come quello sperimentato e renderlo sostenibile sono **necessari interventi di sistema**. Innanzitutto, è necessario dotare mediatrici e mediatori di **strumenti pratici e teorici che permettano la loro specializzazione in alcuni settori**. Per rispondere a tale esigenza Common Ground, anche grazie alla collaborazione con la Procura della Repubblica di Torino<sup>7</sup> e con la Città metropolitana di Torino, ha realizzato specifici momenti di formazione finalizzati appunto all'accrescimento delle competenze delle e dei professionisti del settore, che hanno lavorato con il progetto a livello regionale, e a raccogliere la loro prospettiva sui percorsi formativi che li riguardano. Nello specifico, è emersa con urgenza la necessità di una **formazione continua**, indispensabile anche per rimanere aggiornati sull'evoluzione normativa nei diversi settori di intervento (es. titoli di soggiorno, procedure burocratiche per l'ottenimento di specifici documenti e per l'esercizio dei propri diritti, ecc.), e di una **formazione specialistica**, per rispondere in modo mirato e adeguato alle esigenze delle persone e dei contesti in cui si opera (es. carceri, strutture antitrattra, servizi sanitari, scuole, ecc.). È stato inoltre evidenziato quanto sia fondamentale poter partecipare a **corsi formalmente riconosciuti**, così che mediatrici e mediatori possano valorizzare nel proprio percorso professionale la formazione acquisita, e gli enti che conferiscono l'incarico possano avere maggiore fiducia nella preparazione professionale di chi svolge il ruolo.

Inoltre, sempre in un'ottica di sistema, è necessario ragionare sulla messa in rete di professionisti della mediazione, enti del Terzo Settore e servizi pubblici - anche coinvolgendo le comunità straniere locali - permettendo l'**assunzione comune di mediatrici e mediatori** che, coprendo un maggior numero di lingue e dialetti, siano in grado di rispondere al fabbisogno linguistico delle potenziali vittime.

Nel paragrafo seguente sono presentati due strumenti per il coordinamento della mediazione a livello territoriale.

## 5.4 COORDINARE LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE SU SCALA TERRITORIALE: DUE STRUMENTI A CONFRONTO

Come già ampiamente illustrato, nell'ambito del progetto Common Ground, il tema della mediazione interculturale è emerso in modo trasversale come una delle principali sfide operative. Accanto alla sperimentazione territoriale condotta a Torino e sopra descritta, è maturata la riflessione su come rendere più stabile, coordinata e qualificata la mediazione interculturale a livello regionale.

In tale prospettiva, è stato avviato un percorso di riflessione e confronto tra i partner di progetto (enti del Terzo Settore, Centri per l'impiego e servizi al lavoro e organizzazioni sindacali), durante il quale è emersa una difficoltà condivisa: la frammentazione dei servizi e la scarsità di mediatrici e mediatori per alcune lingue, soprattutto in aree periferiche o con minor presenza migratoria. Da questa esigenza comune ha preso forma l'ipotesi di costruire strumenti di collaborazione che consentissero da un lato di **superare la frammentarietà delle collaborazioni "a chiamata"**, garantendo continuità lavorativa e condizioni di impiego dignitose e mantenendo al contempo flessibilità nell'impiego delle risorse, e dall'altro di assicurare una copertura linguistica più ampia.

Quale strumento pratico che potesse rispondere a queste esigenze, è stata discussa la possibilità di utilizzare il **contratto di rete** per il coordinamento tra cooperative sociali e altri enti del Terzo Settore partner di progetto. Tale strumento, previsto dall'art. 3, comma 4-ter del D.L.

---

<sup>7</sup> Presso la Procura di Torino è stata istituita la specifica figura di un'esperta in materia di tratta di esseri umani che ha partecipato attivamente ai percorsi descritti.

5/2009, consente a più imprese di collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni attraverso un "programma di rete", condividendo attività, informazioni o personale. Nella prospettiva degli enti partner, la rete avrebbe potuto permettere di assumere direttamente alcuni mediatori e mediatrici e di "metterli in rete", consentendo il distacco temporaneo presso altri enti firmatari del contratto, in base alle necessità linguistiche e territoriali, mantenendo quindi le tutele contrattuali e assicurative. Il modello avrebbe garantito **maggiore stabilità, favorendo anche percorsi di formazione comune e la possibilità di impiego su più territori in base ai bisogni linguistici.**

Pur essendosi rivelato concettualmente interessante, in quanto orientato a favorire la continuità lavorativa di mediatrici e mediatori, la condivisione di competenze tra enti e la possibilità di costruire equipe interculturali integrate, il modello ha evidenziato **alcune criticità di natura tecnica e organizzativa.** Da un lato, il contratto di rete può essere sottoscritto solo da imprese iscritte al registro delle imprese – quindi, nel caso del Terzo Settore, da cooperative sociali e non da associazioni – limitando di fatto la platea dei potenziali aderenti. Dall'altro, la complessità amministrativa (necessità di consulenze specifiche, gestione dei distacchi, tenuta contabile) e l'assenza di risorse dedicate hanno reso difficile un'effettiva sperimentazione. È emersa inoltre la difficoltà di prevedere con anticipo le lingue necessarie e la frequenza degli interventi, aspetto che richiede una forte capacità di coordinamento tra territori.

Un ragionamento analogo, seppur maturato in un contesto diverso, è stato condotto nel sistema sanitario piemontese, dove le Aziende Sanitarie dell'area metropolitana di Torino hanno scelto di ricorrere a un **appalto unico** per l'affidamento del servizio di mediazione linguistico-culturale. La procedura, avviata nel 2019 in forma aggregata tra ASL TO3 (capofila), ASL TO4, ASL TO5, ASL Città di Torino, A.O. Ordine Mauriziano e A.O.U. San Luigi Gonzaga, mirava a garantire un servizio omogeneo, economicamente sostenibile e coordinato su un territorio esteso e complesso.

L'appalto prevedeva la suddivisione in tre lotti: due dedicati ai servizi di mediazione linguistico-culturale presso i [centri I.S.I. \(Informazione Salute Immigrati\)](#) e le strutture territoriali e ospedaliere, e uno riservato al servizio di interpretariato telefonico.

Pur rispondendo alla medesima esigenza di **garantire una copertura linguistica ampia e un coordinamento efficiente**, l'approccio adottato dalle ASL si è distinto per la natura fortemente centralizzata e per la logica di esternalizzazione del servizio. Tale modello ha consentito di razionalizzare la spesa e uniformare i criteri di affidamento, ma la natura rigidamente amministrativa dell'appalto e la distanza tra il gestore unico e i contesti locali ne hanno limitato la capacità di adattarsi ai bisogni specifici dei territori e alla varietà delle situazioni incontrate nei servizi. In questo modo, la mediazione è stata gestita prevalentemente come un servizio tecnico di interpretariato, con tempi e modalità definite contrattualmente, senza riuscire a garantire la flessibilità e la dimensione relazionale e di fiducia che caratterizzano la mediazione interculturale nei servizi sociosanitari.

Il **confronto tra le due esperienze** evidenzia come, pur muovendo da bisogni simili – ampliare la disponibilità di mediatrici e mediatori e garantire un coordinamento su scala territoriale – siano stati esplorati strumenti di natura e impostazione molto diversa. Mentre l'appalto unico delle ASL rappresenta un modello istituzionale e centralizzato, volto a garantire uniformità e continuità di servizio attraverso un unico soggetto gestore, l'ipotesi del contratto di rete elaborata in Common Ground si inserisce nella logica della cooperazione tra enti del Terzo Settore, cercando di conciliare stabilità e flessibilità e di valorizzare le competenze maturate nei contesti locali.

Inoltre, tale mostra come **strumenti nati per ambiti economici o amministrativi presentino potenzialità ma anche limiti quando applicati al settore sociale.** Il contratto di rete offre maggiore flessibilità e possibilità di co-progettazione, ma richiede una cornice giuridica e gestionale ancora poco praticata nel welfare; l'appalto unico garantisce uniformità e controllo

della spesa, ma rischia di irrigidire un servizio che, per sua natura, necessita di adattamento e prossimità. Entrambi, quindi, mettono in luce la tensione tra la necessità di efficienza organizzativa e quella di mantenere la dimensione relazionale e di fiducia che costituisce il cuore della mediazione interculturale.

Alla luce di ciò, potrebbe essere interessante **immaginare modelli ibridi** di collaborazione, capaci di unire la flessibilità del contratto di rete alla capacità di coordinamento di un sistema unico; così come potrebbero essere esplorate forme di co-progettazione territoriale, tavoli regionali permanenti per la condivisione delle risorse linguistiche e percorsi di formazione comune per le e i professionisti della mediazione e dei servizi.

## 5.5 LA MEDIAZIONE SOCIALE: UN INTERVENTO DI PREVENZIONE ADATTABILE A DIVERSI CONTESTI

A Torino l'Associazione Mosaico – Azioni per i Rifugiati, in rete con diversi attori del pubblico e del privato sociale, porta avanti una sperimentazione che introduce nel contesto locale pratiche di mediazione sociale, in continuità con il lavoro sviluppato negli ultimi anni all'interno della rete europea [CreE.A – Médiation sociale](#).

Per "mediazione sociale" si intende un **processo di creazione e ricomposizione del legame sociale**, che agisce non solo nella gestione dei conflitti manifesti, ma anche in chiave preventiva. Essa apre **spazi di dialogo fondati sulla fiducia, sull'ascolto attivo e sulla neutralità** della mediatrice o del mediatore, che non assume il ruolo di giudice o arbitro, ma di facilitatrice o facilitatore capace di mettere in comunicazione individui, famiglie, istituzioni e comunità. Questa metodologia, largamente riconosciuta e diffusa a livello europeo ma ancora poco sviluppata in Italia, si propone di **prevenire** la marginalità, **ridurre** le tensioni sociali e promuovere percorsi di **riconoscimento reciproco e partecipazione**.

È importante **distinguere tra mediazione sociale e mediazione interculturale**: la prima ha un ambito più ampio e riguarda la gestione e la prevenzione dei conflitti che possono emergere all'interno della comunità – non necessariamente tra persone di culture diverse –, con l'obiettivo di rafforzare il legame sociale, la partecipazione e la convivenza; la seconda, invece, si concentra in modo specifico sulle relazioni tra persone di culture diverse, affrontando barriere linguistiche, facilitando il rapporto di fiducia tra persona straniera e servizi territoriali e, più in generale facilitando l'inclusione nei servizi e nella società.

La mediazione sociale è dunque un intervento di prevenzione e facilitazione **attivabile in diversi contesti**, senza necessariamente destinare i propri interventi per facilitare la relazione con persone di origine straniera.

A titolo esemplificativo si riportano qui alcune delle esperienze europee di mediazione sociale. **Nei quartieri**, dove la mediazione sociale facilita la relazione tra le e gli abitanti, l'amministrazione locale e le diverse realtà territoriali la impiegano al fine di prevenire i conflitti, individuare soluzioni condivise, bisogni delle persone e cercare di orientare le stesse ai servizi territoriali o alle reti di riferimento.

**Nella scuola**, dove mediatrici e mediatori sociali intervengono tra studenti, insegnanti e famiglie per affrontare tensioni, aiuta a favorire il dialogo e l'integrazione scolastica, facilitando gruppi di ascolto e mediazione peer-to-peer per migliorare il clima scolastico.

**Nei servizi sociali**, mediatrici e mediatori sociali lavorano con il servizio territoriale per l'accompagnamento di famiglie che vivono situazioni di vulnerabilità, facilitando l'accesso ai servizi (salute, assistenza educativa) e gestendo conflitti che nascono quando famiglie, operatrici e operatori sociali e altri enti istituzionali hanno aspettative diverse o comunicazione inefficace.

Emerge quindi **una figura professionale non ancora codificata e riconosciuta nel contesto italiano e piemontese**, sulla quale l'associazione Mosaico sta attivando le prime sperimentazioni

locali basandosi sull'esperienza acquisita e in via di acquisizione nell'ambito di progettazioni di scambio europee.

Tra le prime sperimentazioni si cita la presenza di mediatrici e mediatori sociali dell'Associazione presso le case del quartiere di via Morgari e via Cecchi (Cecchi Point), e presso gli spazi della Chiesa valdese di Torino con l'obiettivo di sviluppare e diffondere il concetto di mediazione sociale nel contesto locale, ambendo a diffondere questa pratica e questo profilo professionale sul territorio.

Nei prossimi due anni l'associazione Mosaico sarà coinvolta nella progettazione europea [Arlekin Pro](#), che si pone come obiettivo quello di attivare una formazione europea dedicata a mediatrici e mediatori. L'auspicio è che a seguito di questa esperienza l'Associazione possa farsi promotrice di percorsi formativi a livello territoriale in collaborazione con enti di formazione professionale, lavorando per il riconoscimento formale di questa figura professionale a livello regionale e per l'attivazione di servizi di mediazione sociale presso enti, quartieri e istituti scolastici del territorio.

## 5.6 PROMOZIONE DELLA MEDIAZIONE E CAPACITY BUILDING NEI PROGETTI REGIONALI: IL RUOLO DI IRES PIEMONTE

Nei bandi del Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI 2021-2027) viene ribadita con forza l'importanza strategica della mediazione interculturale come elemento strutturale e non occasionale all'interno dei servizi rivolti a cittadini di Paesi terzi. La presenza stabile di mediatori e mediatrici interculturali nelle équipes multidisciplinari, in particolare nei punti di accesso territoriali e sportelli unici, è considerata una condizione essenziale per garantire pari accesso, qualità e continuità degli interventi. Il dispositivo della mediazione è concepito con una funzione di raccordo culturale, relazionale e comunicativo, da implementare e promuovere per facilitare la comprensione reciproca e l'accesso ai servizi, la fiducia tra operatrici e operatori e utenti, e sostenere processi di integrazione più efficaci e rispettosi delle differenze.

IRES Piemonte, come partner di numerosi progetti FAMI sul territorio piemontese, promuove questa prospettiva valorizzando la mediazione interculturale come competenza professionale da riconoscere e integrare nell'attività ordinaria dei servizi

Nell'ambito dei **progetti [SOFIA 1](#) e [SOFIA 2](#) - Servizi e operatori formati per l'integrazione e l'accoglienza** ha condotto attività di **ricerca e formazione** sull'impiego della mediazione interculturale nei servizi pubblici, con l'obiettivo di consolidarne il ruolo nelle pratiche operative e nei modelli organizzativi territoriali. Attraverso interventi di **supervisione e capacity building**, l'Istituto accompagna l'inserimento di mediatori e mediatrici nelle équipes multidisciplinari degli enti gestori delle funzioni socio-assistenziali partner di progetto, monitorando criticità e punti di forza del processo.

Con il progetto **[SALUS](#) - Piano di Salute e Accoglienza tramite il Lavoro Unito dei Servizi**, IRES Piemonte sostiene l'inserimento di **mediatori e mediatrici interculturali con competenze etnocliniche** all'interno delle **équipes multidisciplinari delle ASL**, rafforzando l'approccio integrato tra servizi sanitari e sociali. Nell'ambito del progetto gestisce attività di **capacity building e scambio di buone pratiche** rivolte ai professionisti delle équipes, finalizzate a promuovere un utilizzo efficace della mediazione interculturale nei **setting etnoclinici** in connessione con gli approcci dell'**etnopsicologia** e dell'**etnopsichiatria**, e a consolidare una cultura organizzativa capace di riconoscere e valorizzare la **dimensione culturale della salute e del benessere**.

Con il progetto [InterAzioni in Piemonte 3](#), IRES sostiene l'**implementazione della mediazione interculturale nei servizi territoriali** ed in particolare degli enti gestori delle funzioni socio-assistenziali, che sono partner del progetto, promuovendo modelli organizzativi che ne garantiscano una **presenza stabile, continuativa e integrata** nelle pratiche operative degli enti locali e dei servizi pubblici.

Con il **progettoERMES** ha condotto una ricerca-azione sul dispositivo della mediazione interculturale ricostruendo la sua evoluzione storica nel contesto piemontese e indagando le sfide per la mediazione interculturale nell'immediato futuro.

Nel **progettoMIRA - Migrazione, Integrazione, Ricerca e Accoglienza** gestisce percorsi di formazione e supervisione sul dispositivo della mediazione rivolti a operatori e operatrici prefettizi e ai mediatori e mediatrici coinvolti dal progetto e analizza l'impatto relativo all'impiego di questi ultimi presso i diversi uffici della Prefettura. Realizza laboratori aperti ai servizi del territorio per promuovere confronto, scambio e *capacity building* sull'impiego del dispositivo della mediazione e implementa un archivio documentale connesso alla linea del tempo sulla mediazione in Piemonte elaborata con il progettoERMES.

Accanto ai progetti Fami, l'attività di mediazione è stata promossa e implementata anche attraverso altri finanziamenti.

Oltre al progetto Common Ground, di cui si è già parlato (cfr. par. 5.3), da oltre dieci anni, attraverso il **progettoMEDIATO - Aggiornamenti professionali in materia di immigrazione**, grazie alla collaborazione con l'[Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione \(ASGI\)](#) e l'[Associazione Multietnica Mediatori Interculturali \(A.M.M.I.\)](#), IRES Piemonte garantisce un aggiornamento continuo e una consulenza specialistica a mediatrici e mediatori sui temi del diritto dell'immigrazione e offre uno spazio di dialogo e scambio su temi legati al loro ruolo e alle loro responsabilità, oltreché ai rapporti con i servizi e le diverse figure professionali, alla gestione dei conflitti in contesti complessi.

Attraverso percorsi formativi realizzati nell'ambito di altri progetti, IRES assicura a mediatrici e mediatori operanti nei servizi piemontesi l'**acquisizione e l'aggiornamento di competenze specialistiche** in ambiti quali quello socio-antropologico, etnopsichiatrico, relativo alla tratta e allo sfruttamento lavorativo, al riconoscimento dei titoli di studio esteri e alle tematiche di antidiscriminazione.

## CONCLUSIONI

Da queste riflessioni emerge la necessità di **rafforzare la dimensione sociale e sistemica** della mediazione interculturale, superando l'idea che essa sia una competenza esclusiva del mediatore o della mediatrice inserita nei servizi. Pur riconoscendo che vi sarà sempre bisogno di **mediatrici e mediatori linguistici** per accompagnare le nuove persone arrivate nei primi contatti con il sistema dei servizi, la **mediazione interculturale dovrebbe progressivamente diventare una competenza diffusa**, condivisa da tutte e tutti i professionisti coinvolti – assistenti sociali, educatrici ed educatori, operatrici e operatori sanitari, insegnanti, personale amministrativo. In questa prospettiva, la mediazione non è più solo una funzione delegata, ma un **approccio trasversale** al lavoro sociale e pubblico, fondato sull'ascolto, sul riconoscimento delle differenze e sulla costruzione di significati comuni. Ciò permetterebbe di **superare la dicotomia tra operatrici e operatori, assistenti sociali, educatrici ed educatori, da una parte, e mediatrici e mediatori, dall'altra**, favorendo una reale integrazione di competenze e responsabilità.

Si osserva già oggi come alcuni mediatori e mediatrici scelgono di proseguire il proprio percorso formativo per diventare educatori o assistenti sociali, nella prospettiva di un maggiore riconoscimento professionale e di un inserimento più stabile nei servizi. Il **futuro dei servizi** si delinea quindi come uno spazio più **ibrido e inclusivo**, in cui professionisti con **background migratorio**, insieme alle altre figure, potranno contribuire a consolidare un **approccio interculturale e sociale condiviso**, capace di leggere la complessità delle società plurali e di promuovere relazioni più eque tra istituzioni e cittadini.

Infine, appare interessante interrogarsi su come **tecnologie digitali e Intelligenza Artificiale** possano aprire, da un lato, nuove opportunità, supportando la comunicazione e l'accesso ai servizi, ponendo, dall'altro, questioni cruciali di **mediazione, etica e rappresentazione culturale**. Indagare fino a che punto tali strumenti possano essere realmente utili, senza sostituire la dimensione relazionale e umana che costituisce il cuore della mediazione interculturale, rappresenta una **sfida di ricerca e di innovazione** per il futuro prossimo.

## IN SINTESI

- La mediazione interculturale rappresenta una **componente strategica** del sistema regionale di inclusione sociale e dei servizi pubblici piemontesi.
- Pur in assenza di un riconoscimento normativo organico a livello nazionale, la **Regione Piemonte si distingue** per una consolidata tradizione di formazione, sperimentazione e impiego di mediatrici e mediatori interculturali, favorendo l'evoluzione di questa funzione da attività di supporto linguistico a vero e proprio **dispositivo relazionale e culturale**.
- I dati raccolti mostrano un **quadro ancora frammentato**: la mediazione è diffusa, ma non pienamente strutturale; permangono differenze territoriali nella disponibilità del servizio, nella stabilità dei contratti e nella qualità delle condizioni di lavoro, così come nella presenza di risorse economiche dedicate. Alcune esperienze dimostrano l'efficacia di modelli che integrano mediatrici e mediatori all'interno delle equipe multidisciplinari, restituendo continuità, riconoscimento professionale e maggiore capacità di lettura dei contesti sociali.
- Sul piano formativo, l'esperienza piemontese ha consolidato **standard e percorsi di qualità**, ma permane l'**esigenza di aggiornare i contenuti** alla luce dei nuovi bisogni emergenti, valorizzando al contempo le competenze maturate sul campo attraverso percorsi di identificazione, validazione e certificazione (IVC). La possibilità di estendere tali percorsi anche a persone già occupate rappresenta infatti un passo importante per superare la dicotomia tra formazione formale e apprendimento esperienziale.
- Alcune priorità per il futuro:
  1. **Stabilizzazione del dispositivo** di mediazione interculturale all'interno dei servizi sociali, sanitari, educativi e del lavoro, prevedendo **risorse strutturali dedicate**.
  2. Rafforzamento del **riconoscimento professionale**, anche attraverso l'adozione di strumenti comuni di certificazione delle competenze e la promozione di un repertorio regionale aggiornato.
  3. Sostegno a **modelli organizzativi flessibili ma coordinati**, capaci di garantire continuità occupazionale e copertura linguistica adeguata su scala territoriale.
  4. Investimento nella **formazione continua**, con moduli di aggiornamento specifici per ambiti di intervento (salute mentale, giustizia, scuola, accoglienza, lavoro).
  5. Promozione del **lavoro in equipe multidisciplinari**, per integrare la mediazione in un'ottica preventiva e di coesione sociale, oltre che di gestione delle criticità.

## NOTE EDITORIALI

© 2025 IRES (dicembre)  
Istituto di Ricerche Economico Sociali del Piemonte  
Via Nizza 18 - 10125 Torino

[www.ires.piemonte.it](http://www.ires.piemonte.it)  
[www.sisform.piemonte.it](http://www.sisform.piemonte.it)

Si autorizzano la riproduzione, la diffusione e l'utilizzazione del contenuto con la citazione della fonte.

Analisi dei fabbisogni di figure professionali in ambito sociale. Il caso di educatori e mediatori.



**IRES Piemonte**  
Via Nizza, 18  
10125 TORINO  
+39 0116666-461  
[www.ires.piemonte.it](http://www.ires.piemonte.it)