

PROVINCIA DI MANTOVA
ASSESSORATO POLITICHE DI COESIONE SOCIALE,
PARI OPPORTUNITÀ E FORMAZIONE PROFESSIONALE

AZIENDA FOR.MA - MANTOVA

AZIONE FORMATIVA PER MEDIATORI LINGUISTICO CULTURALI

AMBITO LAVORO – TUTELA COLLETTIVA

RISULTATI FOCUS GROUP PRELIMINARE

a cura di

Nora Lonardi – RES Ricerca e Studio, Trento



FEBBRAIO 2016

PREMESSA

Nel territorio mantovano, come altrove, la presenza di lavoratori immigrati è venuta a crescere massicciamente nel corso degli ultimi vent'anni, in modo particolare all'interno dei settori produttivi del commercio – servizi, industria, agricoltura ed edilizia. Il comparto agricolo – zootecnico soprattutto è stato interessato in modo peculiare dall'impiego di manodopera di origine straniera, non tanto in termini di assunzioni in valore assoluto, quanto per la progressiva caratterizzazione quasi “esclusiva” di addetti immigrati¹.

La crisi economica degli ultimi anni ha sicuramente modificato, e sta tuttora modificando, gli assetti sul versante della produzione e quindi dell'occupazione, andando ad incidere negativamente anche e soprattutto sul fronte dei lavoratori stranieri, per i quali, ricordiamo, la cessazione del contratto di lavoro e il conseguente stato di disoccupazione per la durata di sei mesi comporta la perdita del permesso di soggiorno.

Di fatto le difficoltà derivanti dallo stato di crisi spesso non si limitano alla perdita dell'occupazione in quanto comportano una maggiore vulnerabilità per le fasce già più deboli - nella società come nel mercato del lavoro - come gli stranieri appunto, proprio perché penalizzati da difficoltà linguistiche e in generale comunicative, da reti sociali più fragili, dalla mancanza di strumenti (o dalla non conoscenza degli stessi) che li aiutino ad orientarsi e a tutelarsi.

Di qui la funzione centrale della mediazione linguistico culturale, che la Provincia di Mantova ha particolarmente sostenuto, incentivato e definito anche attraverso vari percorsi formativi, finora soprattutto in campo educativo e in quello sociosanitario. Attualmente cresce l'attenzione e la necessità verso questa professionalità anche all'interno dei contesti lavorativi, non soltanto come possibile figura dirimente all'interno di una strategia coinvolgente più soggetti, nelle situazioni di controversia o di emergenza, ma anche per garantire pari opportunità in uno dei settori peculiari in cui si vanno a costruire percorsi di emancipazione sociale e quindi di cittadinanza.

Il progetto “Azione formativa per i mediatori linguistico culturali- Ambito lavoro, tutela collettiva”, promosso dalla Provincia di Mantova, Assessorato Politiche di coesione sociale, pari opportunità e formazione professionale, in collaborazione con Azienda For.Ma, ha programmato un corso di specializzazione volto a fornire ai mediatori l.c. strumenti necessari per facilitare le relazioni all'interno dei contesti lavorativi.

Nella fase iniziale del percorso è stata prevista la conduzione di un focus group come

¹ Per i dettagli si rimanda ai dati ufficiali provinciali

momento di analisi preliminare finalizzata a far emergere necessità e snodi di azione rispetto al ruolo della mediazione linguistico culturale nei rapporti fra:

- ⌚ categorie datoriali
- ⌚ lavoratrici e lavoratori straniere/i
- ⌚ soggetti deputati alla rappresentanza
- ⌚ servizio di mediazione linguistico culturale

A tal fine sono stati invitati a partecipare referenti dei rispettivi settori, in ambito pubblico e privato, con l'obiettivo di esaminare le seguenti aree tematiche:

- criticità eventualmente riscontrabili sul fronte della tutela dei diritti e della sicurezza riguardanti i lavoratori stranieri;
- atteggiamenti e comportamenti messi in atto dai lavoratori stessi nelle relazioni lavorative e nell'ambito dell'auto tutela (cultura del lavoro);
- necessità, spazi di intervento, competenze riferibili alla funzione della mediazione linguistico culturale nelle relazioni lavorative fra i diversi soggetti coinvolti e nella promozione dei diritti/doveri dei lavoratori stranieri

Il presente rapporto costituisce un'analisi e una sintesi dei risultati emersi dal confronto, al fine di affiancare il percorso formativo.

TUTELA COLLETTIVA. NODI CRITICI

Iniziamo con la prima tematica evidenziata. La questione di fondo può essere così sintetizzata: le lavoratrici e i lavoratori immigrati si trovano in una posizione di svantaggio, sono soggetti a discriminazioni negli ambienti lavorativi, o a condizioni di sfruttamento e/o di irregolarità in misura diversa rispetto ai lavoratori italiani? Quindi come si “comporta” la parte datoriale nei confronti di questi lavoratori? E' un tema questo che di fatto rientra nella sfera del controllo, ma che si interseca inevitabilmente con la questione della rappresentanza e anche con il ruolo della mediazione linguistico culturale.

La risposta a questa prima questione si presenta in realtà abbastanza complessa e richiede alcune distinzioni. Una particolare attenzione è stata posta anzitutto sul settore dell'agricoltura, dove come ricordato in premessa, risultano occupati quasi esclusivamente lavoratori stranieri. All'interno di questo settore, in diversi casi la gestione produttiva è in capo a cooperative costituite spesso dagli stessi immigrati, secondo modalità non sempre corrette né facilmente permeabili ai controlli, e dove purtroppo sussistono forme di caporalato e di sfruttamento.

Nel settore dell'agricoltura abbiamo quasi esclusivamente lavoratori stranieri. Abbiamo provato anche a sensibilizzare le imprese agricole a rivolgersi all'ufficio di collocamento ma è molto difficile che attingano alla manodopera locale.... Il fenomeno degli stagionali è andato sgonfiandosi negli ultimi anni, soprattutto perché c'erano fenomeni di elusione anche quasi delinquenziali da parte dei datori di lavoro. (Direzione territoriale del lavoro di Mantova)

Nel lavoro agricolo oggi abbiamo molte cooperative e sono soci lavoratori quindi gruppi chiusi, in cui anche noi sindacati facciamo fatica ad entrare. (Organizzazione sindacale)

Bisogna considerare che molti lavoratori non sanno né leggere né scrivere e c'è il problema del caporalato...in agricoltura si lavora in condizioni di ogni genere, dopo anni nascono enormi problemi di salute dovuti alle condizioni di lavoro e allo sfruttamento (ad esempio ci si deve caricare di pesi molto superiori a quelli consentiti) e il datore di lavoro sa sempre quando c'è il controllo.

(Operaio agricolo marocchino/associazione di volontariato)

Certo ci sono settori più critici come ad esempio l'agricoltura a qui c'è anche un problema di (non) denuncia. Se il lavoratore denuncia allora noi possiamo procedere e allargare magari anche la tutela verso chi non lo fa, non ha la forza per farlo. (Organizzazione sindacale)

Anche per quanto riguarda altri settori, si evidenziano alcune situazioni di difficoltà.

Come straniero per fare carriera te lo devi guadagnare e devono essere costretti a farti andare avanti perché hanno bisogno di te. Sennò ti lasciano lì, non ti fanno fare corsi di formazione, sei abbandonato e ti lasciano con colleghi che comunque cercano di bloccarti se si accorgono che tu sei bravo. (Operaio senegalese industria chimica e mediatore)

Se devo guardare dal punto di vista del segretariato sociale, affrontando vari temi che riguardano la persona straniera...le discriminazioni sono tantissime e quando si vuole denunciarle il problema è la testimonianza perché il collega, italiano o straniero che sia...testa bassa... nessuno ha sentito o visto niente. Un problema serio è quello delle collaboratrici domestiche, quando si ammalano, e sono tante, vengono buttate fuori di casa perché ormai "incapaci". (Segretariato sociale ed ente gestore accoglienza migranti, mediatrice)

In realtà il settore industriale è forse quello maggiormente presidiato sul piano dei controlli e della tutela collettiva, soprattutto nelle grandi imprese strutturate, dove sicuramente è difficile e nemmeno conveniente porre in atto discriminazioni formali o creare condizioni di sfruttamento.

Vero è, come è stato ricordato, che la situazione di crisi economica ha portato con sé degli effetti che riguardano trasversalmente molti lavoratori, anche italiani, che per paura di perdere il posto "sopportano" per sé o non solidarizzano con i compagni di lavoro; talora si creano frizioni orizzontali più che verticali, il che incide anche sul comportamento denunciatorio, nel momento in cui pure vi sia la consapevolezza di irregolarità o di sfruttamento.

Il presupposto è che in questi anni di crisi c'è anche un appiattimento, una condivisione di problemi legati alle condizioni e alla dignità di chi lavora, credo che si possa ripetere in tanti contesti anche per lavoratori italiani. Precarietà, lavoro irregolare, contratti atipici, in questo periodo di crisi purtroppo registriamo un indebolimento delle tutele lavorative in generale. In ambito lavorativo sui numeri non emergono molti casi di discriminazioni o irregolarità (per gli immigrati). Sì ci sono dei casi che stiamo seguendo in cui magari lavorano in maniera continuativa ma vengono pagati con i voucher e in questo modo non hanno tutte le tutele che dovrebbero avere, ma questo può accadere anche per i lavoratori italiani. Quindi il discorso 'abbiamo bisogno di lavorare e ci adattiamo' è un discorso che viene purtroppo condiviso e anche accettato dagli italiani.(Organizzazione sindacale)

A volte accade che il lavoratore immigrato sia propenso a denunciare se ha coscienza dei propri diritti perché si aggrappa a quello che ha. Ma l'industria è forse il settore dove c'è maggiore integrazione, ci sono più controlli. Ci sono più problemi di discriminazione fra pari che da parte del datore di lavoro, forse è il settore più tutelato. (Categoria datoriale)

Sicuramente il momento della crisi ma anche il momento complessivo del paese non aiuta l'integrazione e quindi anche il rapporto di lavoro. (...) Nella crisi è vero che se alzi un po' la testa, se rivendichi maggiormente i tuoi diritti puoi anche rimetterci ...ma non tutte le aziende sono in crisi e molte comunque non creano discriminazioni fra i lavoratori. Certi problemi ormai esistono anche fra italiani, magari a volte al più giovane (i colleghi, ndr) danno qualche informazione in meno perché può portare via il posto. (Organizzazione sindacale)

C'è una situazione generale che coinvolge migranti e anche italiani. C'è anche un fenomeno di de-sindacalizzazione, i sindacati hanno di fatto perso rappresentanza. Esiste una parcellizzazione del mondo del lavoro che sicuramente crea

conflittualità anche orizzontali e ai migranti si aggiunge l'elemento legato all'essere appunto migrante rispetto all'autoctono. (Ente gestore accoglienza migranti)

Nondimeno, infatti, il lavoratore straniero vive oggettivamente problematiche specifiche, legate non tanto ad una discriminazione formale, quanto forse più sostanziale e che rimanda direttamente alla condizione di immigrato – straniero. Il che ci conduce a considerare la seconda area tematica, che porta l'attenzione sul background di questi lavoratori, sui relativi atteggiamenti e comportamenti anche in termini di cultura del lavoro.

Lavoratori stranieri. Condizioni di partenza e cultura del lavoro

La condizione di immigrato per il lavoratore costituisce indubbiamente uno svantaggio, sia perché il lavoro è strettamente legato alla possibilità di permanenza sul territorio, sia in ragione di determinate limitazioni legate alle competenze linguistiche, alla scarsa conoscenza/informazione concernente il ruolo di lavoratore e al tema collegato dei diritti/doveri.

Già l'orientamento e l'accesso al lavoro può essere problematico e difficoltoso perché, di fatto, non esistono strumenti adeguati per valutare le competenze effettive, considerato anche che eventuali curriculum non sempre riportano fedelmente l'esperienza lavorativa quando questa non è stata regolamentata.

La questione della selezione. Ad esempio nei centri per l'impiego non è mai stato chiesta la presenza di un mediatore per poter fare una valutazione delle competenze prima di assegnare un livello. 'Non ho capito cosa sai fare, quindi per me sei generico, richiesta di operai generici non ce n'è, mi dispiace il lavoro non c'è.' E' come se ti facessi vedere che c'è questo ufficio ma poi non ti do gli strumenti per utilizzarlo appieno, ti affacci ma noi ti sbattono la porta solo perché non ci siamo capiti. (Segretariato sociale ed ente gestore accoglienza migranti, mediatrice)

Non ci sono strumenti specifici, si fanno i periodi di prova per valutare se effettivamente la persona ha le competenze per poter svolgere un lavoro, anche se i periodi di prova aiutano più per le

attività pratiche, operative dove hai un riscontro abbastanza immediato. Più complicato quando andiamo su ruoli impiegatizi e lì è più difficile valutare il background. Comunque non ci sono strumenti se non colloqui, periodi di prova, tirocini per testare sul campo la persona. (Categoria datoriale)

Ma anche successivamente, nel momento in cui l'assunzione è avvenuta, la situazione si rivela abbastanza complessa, soprattutto nei periodi iniziali, che richiedono, oltre all'apprendimento della lingua italiana, anche una vera e propria alfabetizzazione al lavoro.

Il problema principale è la lingua, non solo la comprensione dell'italiano, ma anche di un linguaggio tecnico, anche se uno ha conseguito una laurea nel paese d'origine è difficile fare l'operaio generico in un settore senza una formazione sul linguaggio specifico, e questo unito al fatto che non vengono riconosciuti i titoli di studio, impedisce anche una carriera. (...) Non è facile comunque seguire un percorso fra quattro - cinque lingue, partire dalla lingua madre, tradurre in italiano e poi anche magari in dialetto mantovano, e poi imparare un linguaggio tecnico. Lo vedo con i miei connazionali pakistani che arrivano, non è facile spiegare loro come ci si deve comportare fino a che non c'è un percorso lungo. I problemi sono di duplice natura, c'è quella persona a cui non importa imparare il linguaggio perché magari ha a fianco uno del suo paese già esperto ...lui non imparerà mai. C'è però anche chi apprende velocemente il linguaggio tecnico e il lavoro, ma sei sempre lì e sei sempre alle prese con il tempo determinato, anche se dimostri di essere valido e di impegnarti. Non arriva dunque il riconoscimento con una conferma del lavoro. (Operaio pakistano metalmeccanico e mediatore)

C'è poi tutta la questione complessa della normativa riguardante diritti e doveri del lavoratore. Certo si tratta di una materia ostica non solo per gli immigrati, ma ancora una volta le difficoltà linguistiche e la mancata o inefficace comunicazione e informazione, più o meno intenzionale, da una parte può favorire situazioni di irregolarità e di abuso, dall'altra non consente ai lavoratori di godere dei benefici di legge e degli ammortizzatori sociali previsti per individui e famiglie.

(...) Per gli immigrati ci occupiamo di permessi, regolarizzazione, ma anche di tutta la specificità dei loro bisogni, con consulenza e affiancamento anche per risolvere problemi legati non solo al lavoro ma anche alla casa, alla scuola, all'assistenza sanitaria.... Mi è capitato di veder negare il diritto all'assistenza sanitaria ad una persona cui era scaduto il soggiorno, ma aveva già la ricevuta della domanda di rinnovo e quindi sono intervenuta...questi sono episodi di discriminazione anche pubblici da registrare. (Organizzazione sindacale)

C'è una discriminazione sociale che va al di là della discriminazione individuale ed è legata dalle leggi sull'immigrazione che ostacolano il processo di integrazione. (Servizio SPRAR Provincia di Mantova)

La conoscenza dei diritti e doveri in quanto lavoratori ...farsi pagare il TFR al licenziamento, tredicesima, assegni familiari, scordatelo... Si mettono d'accordo su contratti mezzi in nero e mezzi in regola. Molti non sanno che sono obbligati a fare il 730 se hanno più lavori partime o che possono detrarsi gli scontrini per le spese farmaceutiche...vanno a chiedere il bonus bebè e non sanno che i costi del bambini possono essere dichiarati nella dichiarazione del marito.. Le collaboratrici domestiche che non sono più in grado di lavorare perché ammalate vengono licenziate, magari anche dopo dieci che fanno il lavoro in regola con i contributi pagati e non sanno dove andare e come farsi valere. Non sanno di aver dietro una normativa che li tutela e che richiede anche degli obblighi (...) Anche per la seconda generazione è critica, per la troppa umiltà dei genitori....sopporta accetta perché abbiamo bisogno dei tuoi soldi...! A volte nella selezione del personale mi chiamano non fanno domande, 'ho un bambino, non ho la macchina, ho bisogno di due giorni per il rinnovo del permesso'...c'è la difficoltà a spiegare. Anche le seconde generazioni nel colloquio non fanno domande. E questo fa pensare perché si sminuiscono. Bisogna creare la

consapevolezza che una tutela c'è e ci sono enti che possono aiutarti in questo. (Segretariato sociale ed ente gestore accoglienza migranti, mediatrice)

Esiste anche una diffusa sfiducia nelle istituzioni e negli organismi preposti alla tutela collettiva.

Noi immigrati non abbiamo cultura del sindacato, ci andiamo solo se abbiamo un problema, questo è grave... (Operaio chimico senegalese, mediatore)

Se vuoi portare avanti una controversia sindacale non si fidano, non ci credono. Come reagiscono? Chiudono e non si presentano al lavoro. E allora cerchi di spiegare che così passano dalla parte del torto perché risultano assenti dal lavoro e quindi la dinamica cambia, perdono i diritti. Un lavoratore straniero parte in svantaggio perché non conosce i suoi diritti e i suoi doveri come dipendente e anche come autonomo. (Segretariato sociale ed ente gestore accoglienza migranti, mediatrice)

Inoltre spesso oltre alle norme scritte esistono dei diritti di cittadinanza e del lavoro che seppure non esplicitati fanno parte di un bagaglio acquisito e scontato per i cosiddetti "autoctoni", ma non per la persona straniera.

Un tema focale è il riconoscimento del lavoro in Italia attraverso la lentezza del criterio della rappresentanza e questo è difficile da imparare, non è scritto in alcun contratto non è codificato e quindi deve essere decifrato e compreso. (Amministrazione provinciale e organizzazione sindacale)

D'altra parte, se alcuni lavoratori immigrati manifestano il bisogno di capire "come funziona" in Italia, sia che siano dipendenti sia autonomi, non sempre questo accade. Ad esempio anche nel caso del lavoro autonomo alcuni aprono la partita IVA anche perché spinti dal datore di lavoro o dalla necessità del permesso di soggiorno. Poi accade che, seppure informati (bene o male) dal commercialista e dalle categorie datoriali, non osservino le norme e non si rendano pienamente conto dei rischi cui

vanno incontro e/o di quelli che fanno correre ai propri eventuali dipendenti. Anche i lavoratori dipendenti talora si dimostrano o appaiono disinteressati riguardo agli aspetti inerenti alla questione dei diritti/doveri e più in generale alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni che esercitano e con cui vengono in contatto nel corso dell'attività lavorativa. Questo accade in particolare quando nel paese di provenienza non esiste, per ragioni storiche e sociopolitiche, un corpus di norme e regole in materia lavorativa, strutturato e sedimentato attraverso anni di battaglie sindacali, scioperi, perdite e conquiste, di coscienza di classe e senso della collettività, che in Italia come in altre nazioni hanno contribuito alla crescita di una vera e propria cultura del lavoro.

Se parliamo di condizioni addirittura collettive ci si rivolge al sindacato ed è il sindacato che ha funzione di rappresentanza collettiva perché in questo modo si infrange una regola che riguarda tutti. I lavoratori immigrati sanno che non sono da soli, non devono avere questa paura. (Organizzazione sindacale)

(...) Alcuni lavoratori stranieri invece di fare venti pezzi orari ne fanno venticinque (per ingraziarsi il datore di lavoro, ndr), non sapendo di fare una cosa sbagliatissima, perché fanno alzare il tiro alla produzione e in questo modo fanno un danno agli altri. (Operaio metalmeccanico pakistano, mediatore)

Prima di parlare di diritti e doveri bisogna parlare della differenza fra persona e ruolo. Molti lavoratori stranieri e in modo più marcato in alcune culture piuttosto che in altre fanno confusione pensando che la propria persona si esprima attraverso il lavoro. Sono persone e non sono lavoratori e in modo personale intraprendono rapporti con il datore di lavoro, in modo diretto, a tu per tu. Il datore di lavoro mi dice qualcosa...mi offendo. Viene preso tutto in modo molto personale e fin che non risolvi questa cosa non risolvi l'altro. Se capisci che il tuo lavoro esprime un ruolo allora puoi anche parlare di tutto il resto, di diritti e doveri. (...) Altra cosa importante è la questione del riconoscimento della realtà collettiva. Quello che fa "di più" per mostrarsi bravo e meritevole deve capire che così facendo può danneggiare il collega che non fa altrettanto, perché magari non ha la stessa prestanza fisica o è più anziano, che così facendo alza la media

delle aspettative. Questo significa concepire l'alterità quindi acquisire una coscienza collettiva. (...) (Rispondendo ad un operaio partecipante all'incontro, ndr) E' molto pericoloso ragionare nell'ambito del lavoro di livello umano, il livello umano non è in discussione, sei un lavoratore che vendi le tue competenze a chi le compera, poi ci sono certo molte altre questioni sociali, ma qui dobbiamo tenere sempre presenti fattori di tutela collettiva, di coscienza, di rappresentanza, di diritti e doveri. (Amministrazione provinciale e organizzazione sindacale)

Ci sono lavoratori che si eseguono molto bene il proprio lavoro, ma non hanno capito assolutamente di fare parte di un gruppo, di un sistema, di una gerarchia che non stanno lì a punirli e solo a farli lavorare, ma che sono anche di supporto, quindi non sei solo. Hai anche delle responsabilità verso il tuo collega perché se non comunichi che ti assenti dal lavoro crei un buco, non c'è la sostituzione, e viene ripreso a catena il responsabile del personale ecc. Quindi la condivisione delle responsabilità verso se stesso ma anche verso il collega che non è soltanto quello che sta accanto a te, ma anche il dipendente che fa le buste paga. Questa consapevolezza non c'è. Questo è un fatto culturale. (Segretariato sociale ed ente gestore accoglienza migranti, mediatrice)

Di fatto se è pure vero, come è stato detto, che oggi come oggi anche i sindacati come altri organismi pubblici e istituzionali hanno perso legittimazione sociale, ed è sempre più difficile che si attivino i processi di partecipazione che hanno costruito la nostra storia -diventa ancora più complesso riuscire a coinvolgere attivamente i lavoratori immigrati, alle prese con "l'incubo permesso di soggiorno" (che li spinge a tenere la "testa bassa"), e con discriminazioni e ritorsioni che di fatto vanno a colpire loro prima degli altri.

Inoltre, e anche questo è stato ricordato nelle pagine precedenti, ci sono indubbiamente delle falle nell'attuale normativa sull'immigrazione che, al di là, delle discriminazioni formali, penalizzano fortemente cittadini e lavoratori immigrati anche per quanto riguarda la materia contributiva e pensionistica. Non a caso soprattutto nel settore dell'assistenza familiare e del lavoro domestico, è stato riscontrato che il lavoro nero ha come causa anche una reciproca "convenienza" (il che ovviamente non lo

giustifica), soprattutto quando i progetti migratori di colf e “badanti” sono a breve termine. E' evidente anche qui la non comprensione che il rispetto delle leggi e delle regole è un atto di cittadinanza e di responsabilità che contribuisce alla crescita e alla tutela collettiva (anche se ad onor del vero gli esempi di malcostume si sprecano prima di tutto fra gli stessi italiani).

Il problema è anche far capire il dovere di pagare le tasse e il perché, il fatto che il lavoratore e la lavoratrice immigrati, come tutti, possono contribuire al mantenimento dei servizi di cui usufruiscono, la scuola, la sanità..., pagando le tasse. Quindi il senso della collettività. Anche perché quando lo capiscono si abbassa il tasso della tensione. (Amministrazione provinciale e organizzazione sindacale)

FUNZIONE DEL MEDIATORE/TRICE LINGUISTICO CULTURALE E COMPETENZE NELL'AMBITO DELLE RELAZIONI LAVORATIVE.

Quanto riportato finora ci fa capire, ed è stato espressamente confermato dai partecipanti, come la funzione della mediazione linguistico culturale negli ambienti lavorativi sia utile e strategica ai fini di mediare conoscenze, consentire relazioni paritarie, ottimizzare il clima e il rendimento lavorativo, a vantaggio di tutti i soggetti coinvolti nella relazione, e non soltanto per risolvere controversie, conflitti, problemi relativi alla sicurezza, bensì anche per prevenire.

Ma subito si pongono alcune domande importanti:

- Quanto è conosciuta e utilizzata allo stato attuale questa funzione?
- Dove e attraverso quali modalità si può introdurre la figura del mediatore l.c. nei contesti lavorativi?
- Quale ruolo specifico assume e quindi quali sono le competenze richieste?

Prima di riportare quanto è emerso nel corso del focus rispetto a tali questioni, è necessario soffermarsi su un nodo fondamentale che da sempre accompagna lo svolgimento di questa professione, ossia il suo riconoscimento formale e soprattutto la possibilità di dare continuità lavorativa a questa figura.²

Anche in questo caso il problema è stato sollevato ed è comunque opportuno e

² Provincia di Mantova, Centro di Educazione Interculturale, *Sperimentazione equipe di mediatori linguistico culturali negli ambienti territoriali. Rapporto di monitoraggio e valutazione* (a cura di Nora Lonardi),

importante ricordarlo, limitandoci a riportare alcune considerazioni senza ovviamente proporci di risolverlo in questa sede.

Devi avere anche il tempo non solo di formarti ma anche di fare esperienza e così si torna sempre a monte perché se non v'è continuità e riconoscimento anche economico della professione si è costretti a fare altri lavori e quindi poi manca il tempo per specializzarsi e fare esperienza. Avete formato mediatori a valanga ma non li vedete perché uno deve vivere (Operaio chimico senegalese e mediatore)

Non si può fare un intervento a spot, se ho un bisogno immediato chiamo For.ma... Non tutti sanno tutto, chiaro. Ma se so che ho un appuntamento con qualcuno fra una settimana ...ci sono enti come For.ma e il Centro di educazione interculturale che hanno il tempo di preparare l'intervento....non puoi essere chiamata la sera prima. (Segretariato sociale ed ente gestore accoglienza migranti, mediatrice)

Di fatto, da parte degli organismi del mondo del lavoro, non pare essere ancora diffusa e acquisita l'opportunità di avvalersi di questo servizio e soprattutto la modalità organizzativa ed esecutiva. Spesso, come si è detto, si fa ricorso i lavoratori immigrati presenti all'interno delle aziende, come anche nelle organizzazioni e nei sindacati, nel qual caso di fatto questi lavoratori sono formati e "pagati" per svolgere il proprio lavoro, ma non come mediatori linguistico culturali, anche se hanno frequentato un corso specifico per propri conto.

Tuttavia il focus ha comunque reso evidente la necessità di questa figura.

Ancora non mi è chiara la figura del mediatore come ufficio pubblico. In genere quando ci sono controversie indirizzo al sindacato, perché presumo che il mediatore non abbia certe conoscenze. Se uno fa il sindacalista si occupa a tempo pieno di questo, è il suo mestiere...so la diffidenza nei confronti del sindacato ma è un servizio insostituibile. Quando ho un problema di comunicazione con un lavoratore straniero e voglio indirizzarmi

verso un mediatore come faccio...posto che io non posso commissionare direttamente il servizio...Sicuramente c'è grande utilità. Inoltre capisco che mi sembra difficile strutturare questo lavoro. (Direzione territoriale del lavoro di Mantova)

Dalla parte datoriale gli interventi di mediazione sono stati richiesti, hanno chiamato perché alcuni lavoratori (avevano comportamenti non idonei, ndr)... quindi il datore di lavoro chiama il mediatore per il proprio interesse, richiede l'intervento di mediazione e sa che guadagna in qualità, igiene, sicurezza.... La parte sindacale è quella su cui lavorerei di più, più lì si deve capire il ruolo del mediatore per la tutela del diritto collettivo. Però da questo versante richieste non ne sono arrivate. La parte datoriale già prima di questo corso ha capito l'importanza della mediazione, ma nel suo interesse, non nell'interesse del lavoratore. (Officina dell'intercultura, Provincia di Mantova)

Sul piano della comunicazione ci stiamo attrezzando perché sicuramente è stato fatto ancora poco, si deve sempre pensare a quelle che sono le differenze linguistiche, oltre che culturali, quando facciamo assemblee e andiamo a distribuire materiale informativo dobbiamo renderci conto che dovremmo predisporre materiale multilingue e comunque utilizzare sempre più in futuro mediatori linguistici. So che in alcune categorie utilizzano lavoratori immigrati come mediatori ma sono delle soluzioni estemporanee, invece ben venga questa iniziativa. Dal canto nostro dobbiamo rendere strutturale l'utilizzo dei mediatori per favorire il confronto, la conoscenza reciproca perché ci rendiamo conto che tante cose che sono date per scontate bisogna invece affrontarle con questa capacità di vedere le differenze. (Organizzazione sindacale)

(...) Finora la mediazione è stata spronata dalla domanda di molti enti ma poche realtà si sono attivate in modo organizzato. C'è la richiesta soprattutto in ambito sanitario e scolastico e nei segretariati, sportelli di servizio alla persona specifici. Nel mondo

del lavoro ci sono queste richieste per cercare di risolvere un problema e agevolare la produzione, ma avere una consapevolezza formalizzata è difficile. La difficoltà per la categoria sindacale è far emergere la formalizzazione di questo bisogno che c'è (...). Ma il problema esiste, come ente pubblico se ho un bisogno come agisco? La parte più delicata di un intervento di mediazione è "chi" si indica, non si va per etnia, provenienza, è delicatissimo il discorso. Si deve innescare un meccanismo di fiducia, di rispetto professionale, mai amicale, niente cellulare, niente feedback, un codice etico alto così che fa la differenza fra professione e volontariato, invece spesso si chiede "una mano". Il nodo è: For.ma è un'agenzia speciale che deve avere le competenze per seguire lo storico degli interventi e conoscere le competenze specifiche dei vari mediatori in funzione del bisogno dell'intervento. Con la somma dei suoi interventi e delle esperienze il mediatore acquisisce una competenza specifica. Il problema è quello della competenza, collegato al fatto dell'esperienza. Lo storico degli interventi. La selezione deve essere molto attenta a diversi fattori e si deve avere la visione completa della situazione. (Servizio SPRAR, Provincia di Mantova)

Già il sindacato ha una funzione di mediazione, il mediatore culturale fornisce elementi in più, è uno strumento in più. Poi si deve lavorare con e non per. Nel mondo del lavoro i soggetti potrebbero essere già tre in una controversia, il lavoratore, il datore di lavoro e poi il sindacato. Il mediatore deve essere ancora più abile a gestire questi pesi e a non farsi tirare da una parte. Perché come sindacalista tutelò, ma poi ci si deve accordare anche con il datore di lavoro. (Organizzazione sindacale)

Dunque tutti d'accordo sulla necessità della figura del mediatore l.c. Nel mondo del lavoro, ma rimane comunque in sospeso (e non era quella la sede per risolverla) la spinosa questione della formalizzazione del ruolo professionale, al fine di garantire al mediatore una continuità lavorativa che gli consenta di vivere di questo lavoro e avere così anche l'opportunità di acquisire le esperienze e le competenze necessarie per svolgerlo al meglio. Su questo si dovranno impegnare l'ente provinciale in accordo con sindacati, organismi pubblici, categorie datoriali.

Funzione e competenze

Quali sono dunque le competenze quantomeno a livello generale che devono essere acquisite dal mediatore l.c. per poter operare in ambito lavorativo e con quali finalità? Vediamo in conclusione una sintesi sulla base delle valutazioni emerse dal focus group.

Anzitutto è necessaria, come in qualsiasi altro campo della mediazione, l'acquisizione degli elementi propri della:

Comunicazione efficace, ma questo è un presupposto generale e si presume che sia una delle basi primarie della professione, come vediamo anche brevemente da alcuni esempi riportati dai partecipanti all'incontro.

In una grande fabbrica c'erano lavoratori sikh che non volevano mettere il casco per non togliere il turbante e il mediatore non ha fatto altro che dire: guarda che non c'è altro da fare, questa è la legge e va rispettata. Ma solo dopo l'intervento del mediatore gli operai hanno veramente compreso la situazione e osservato la regola, la semplice traduzione non era sufficiente. (Colombo)

Prima di fare il corso di mediatore non era semplice mettere d'accordo le parti solo traducendo, ora mi viene più facile conciliare. Il problema è conoscere la materia e quindi intervenire, non basta tradurre, non sempre si riesce a trovare l'equivalente significato di un termine nella lingua di origine, perché poi mi dicono: non hai tradotto bene (Dipendente sindacale indiana e mediatrice)

Essere consapevole dei propri limiti e sapere "chi fa cosa".

Fondamentale nell'esercizio della professione è la consapevolezza dei propri limiti. Anche se ci specializza nell'ambito del lavoro, è ovvio che il lavoro (come altri settori) non è un tema unico ma estremamente vasto e articolato. Si deve sapere fino a che punto si può arrivare e a chi ci si deve rivolgere per andare oltre o affrontare questioni particolari, che richiedono l'intervento di altri professionisti. Esistono competenze, professionalità, uffici e organismi che si interfacciano e l'attività di mediatore si realizza

a vari livelli all'interno di una strategia più ampia.

Si è rivolto a me un lavoratore agricolo che non percepiva in busta paga gli assegni familiari e il datore di lavoro aveva un atteggiamento arrogante. Io non sono in grado di controllare una busta paga e così siamo andati alla categoria datoriale per verificare. (Dipendente sindacale indiana e mediatrice)

Prima di entrare in un intervento molto specifico bisogna stare molto attenti, bisogna essere seri e sapere come ci si deve muovere. (Operaio metalmeccanico pakistano e mediatore)

Non parteggiare ma “fare da ponte e costruire relazioni” all'interno di una strategia complessiva di tutela collettiva

In terzo luogo, in tutti i settori e a maggior ragione in quello lavorativo dove possono sorgere controversie e conflitti anche gravi, il compito del mediatore non consiste nel prendere le parti del lavoratore, né in un'azione di tutela diretta. Ci sono aspetti riguardanti le normative ma anche di carattere culturale che devono essere mediati, affinché lavoratori immigrati e aziende si comprendano su attese reciproche e modalità per raggiungerle, con soddisfazione di entrambi. “La mediazione funziona se c'è equilibrio fra tutti i soggetti coinvolti”, se si interiorizza e si condivide un principio di bene comune.

In sintesi Il mediatore l.c. in ambito lavorativo è dunque una figura ponte che:

- ha acquisito e interiorizzato il fatto che esiste un sistema di **norme e regole** che si inquadra nell'espressione **dei ruoli lavorativi**, dei **diritti/doveri** riguardanti le parti in gioco, della promozione di una **coscienza sindacale e collettiva**;
- ha egli stesso appreso le **basi fondamentali** del funzionamento di tale sistema;
- si assume il compito di **mediarne i contenuti** ai lavoratori e alle lavoratrici stranieri quando questi risultino causa di incomprensione;
- affianca la parte datoriale, sindacale o pubblica, nel comprendere le **differenze culturali** ed i nodi che possono rendere difficile la **comunicazione** o che **ostacolano oggettivamente il lavoro**;
- ha nel proprio know how una chiara, dettagliata e aggiornata **mappa di tutti i soggetti e gli organismi pubblici e privati che operano nel mondo del lavoro e**

delle relative funzioni.

- contribuisce a **costruire una relazione** dove siano chiari e condivisi **ruoli**, gli **interessi** in gioco, **le competenze** necessarie e a delineare **strategie da adottare in collaborazione con tutti i soggetti coinvolti.**

Partendo dalla conoscenza dei principi fondamentali che regolano i rapporti di lavoro, delle reciproche attese e necessità, si possono attivare **meccanismi di tutela collettiva e di auto tutela**, come anche introdurre **cambiamenti nel sistema e nell'organizzazione del lavoro** che mettano d'accordo tutti (come di fatto avviene in alcune aziende rispetto alla questione dei turni, ferie ecc.)

Per questo è fondamentale consentire effettivamente al mediatore una **formazione permanente, la costruzione nel tempo di conoscenze e competenze**, l'accumulo di esperienza e quindi dello **storico** specifico del settore.

Il che rimanda inevitabilmente alla questione irrisolta della formalizzazione della figura, che oltre a dare il giusto riconoscimento professionale verrebbe a scoraggiare i comportamenti dannosi del “fai da te”, diffusi anche nel mondo del lavoro, tanto nelle imprese e negli uffici pubblici dove ci si rivolge spesso al lavoratore immigrato che si improvvisa mediatore, quanto fra gli stessi mediatori l.c., i quali dovrebbero così attenersi ad un corretto e condiviso codice deontologico professionale, evitando, come qualcuno ha asserito, di “farsi le scarpe” tra loro.