



**Co-funded by
the European Union**



iINTERCULT

**Strengthening the skills and competences of migrants for
iINTERCULTural mediation and for better inclusion of migrant
communities in the diversified societies**

Project number: 2024-1-SI01-KA220-ADU-000255227
Cooperation partnerships in adult education (KA220-ADU)

**Analisi sulla mediazione interculturale nei cinque paesi partner
(SI, CZ, FR, HU, IT)**

COMPENDIUM DEI RISULTATI

Questo compendium è il risultato di uno sforzo collettivo realizzato da Helena Liberšar, Ena Pavlović Derenčin, Marzio Barbieri, Elena Vignocchi, Marinella Marchetti, Elise Lafon Silber, Natallia Allen, Ekaterina Shlygina, Marcell Lorincz.

Coordinamento del lavoro di ricerca e redazione a cura di Marzio Barbieri.

Indice

■ Prefazione	p. 3
■ Introduzione	p. 4
■ Il contesto europeo: punti di forza e aspetti critici della mediazione interculturale	p. 6
■ La situazione nei cinque paesi partner	p. 7
■ Meccanismi professionali e di reclutamento	p. 11
■ Competenze professionali individuali e strategie organizzative	p. 15
■ Rapporto Comparativo sulla Mediazione Interculturale in Cinque Paesi Europei	p. 21
▪ Area Tematica 1: Accesso alla professione – per scelta o per caso?	p. 21
▪ Area Tematica 2: Descrizione del lavoro	p. 23
▪ Area Tematica 3: La soddisfazione nel lavoro e le motivazioni intrinseche	p. 23
▪ Area Tematica 4: Frustrazioni e vergogna	p. 24
▪ Area Tematica 5: Visione per il futuro	p. 25
▪ Area Tematica 6: Domande per i colleghi dell'UE	p. 26
▪ Area Tematica 7: Consigli per i colleghi in arrivo	p. 26
▪ Area Tematica 8: esigenze formative e sviluppo professionale	p. 27
■ Conclusioni e raccomandazioni	p. 28
■ Allegato 1: Bibliografia	p. 31
■ Allegato 2: Appunti e trascrizioni dei Focus Group	p. 33
▪ Slovenia	p. 33
▪ Repubblica Ceca	p. 36
▪ Francia	p. 45
▪ Ungheria	p. 50
▪ Italia	p. 62

Prefazione

Il progetto iNTERCULT, co-finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del Programma Erasmus+, si sviluppa attraverso un partenariato di cooperazione nel campo dell'educazione degli adulti. Il suo obiettivo principale è quello di migliorare la conoscenza dello strumento della mediazione interculturale e della sua importanza per l'inclusione dei migranti, nonché rafforzare le competenze dei mediatori interculturali o dei professionisti che operano con funzioni analoghe.

Il presente Compendium è il risultato di sintesi di una ricerca approfondita e sistematica condotta unitamente ai partner del progetto di cinque diversi paesi dell'UE: **Slovenska filantropija** (Slovenia); **Futura Soc Cons. r.l.** (Italia); **Cap Ulysse** (Francia); **Sz subjektív Értékek Alapítvány** (Ungheria) e **InBáze, z. s.** (Repubblica Ceca).

Scopo di questa indagine è, da un lato, quello di avere una panoramica completa della situazione della mediazione interculturale in ogni paese partner così da confrontare tra loro e raccogliere elementi per una successiva comparazione in un contesto più ampio. In altre parole, si vuole comprendere, con una visione di ampio respiro che solo una ricerca transnazionale consente, cosa funziona e cosa non funziona operativamente nel mondo della mediazione interculturale. Dall'altro si vogliono altresì evidenziare quali possono essere i nuovi bisogni, o quelli che ancora devono ancora essere soddisfatti nonostante gli anni di esperienza nel settore, di quanti operano come mediatori così da proporre nuovi strumenti formativi.

Questa indagine, infine, fornisce, come risulterà evidente dalla lettura del compendium, anche evidenza di come sia importante l'aiuto dei mediatori interculturali per facilitare percorsi di integrazione dei migranti di successo.

Introduzione

Uno degli aspetti più complessi del progetto INTERCULT Erasmus+ è quello di definire una linea di lavoro comune tra i cinque partner che operano in altrettanti diversi contesti nazionali, con cinque quadri normativi differenti e, come se non bastasse, che esprimono forti differenze persino sulla definizione formale di mediatore interculturale.

Questa necessità di addivenire ad una base comune non è solo per evidenziare le somiglianze che potrebbero condurre a una strategia di intervento univoca (che poi nel progetto saranno attuate con le attività di WP3 e WP4), ma anche per comprendere se alcune delle differenze possano essere considerate un valore aggiunto che, con la dovuta attenzione, potrebbero essere utilizzate altrove.

Posto tutto questo, e in base agli obiettivi che abbiamo definito sin dalla candidatura della proposta di progetto, abbiamo affrontato la situazione sul campo utilizzando quattro strumenti:

In una prima fase, è stata Condotta un'analisi preliminare attraverso:

- La **raccolta di pratiche buone ed efficaci dai paesi partner nel campo della mediazione interculturale**, arricchita da un'analisi della letteratura internazionale sulla mediazione interculturale in altri paesi UE; e
- La **ricerca documentale su ciò che funziona e ciò che presenta aspetti critici nella mediazione interculturale**.

Questi passaggi preliminari ci hanno fornito una panoramica completa del nostro argomento, consentendoci di delineare ciò che è efficace e ciò che non lo è nella mediazione interculturale. Una visione che, come vedremo in seguito, abbiamo poi previsto essere dimostrata, rafforzata o confutata rispetto al suo poter avere successo nel processo di inclusione dei migranti, dalla successiva ricerca sul campo, condotta attraverso interviste e *focus group*.

Successivamente siamo passati a

- Una **panoramica della situazione in ciascun paese**, attraverso:
 1. La definizione di un questionario che ciascun partner ha compilato così da fornire un quadro chiaro di cosa sia la mediazione interculturale e come funzioni in ciascun paese, e per raccogliere esempi di buone pratiche o altri materiali negli ambiti in cui i mediatori interculturali operano maggiormente.
 2. Un questionario rivolto a coloro che, per ragioni professionali o istituzionali, hanno impiegato figure di mediazione (come enti fornitori o clienti della mediazione interculturale). Questo strumento ci ha permesso di raccogliere 36 questionari diversi nei cinque paesi da ONG, cooperative, comuni o altri enti pubblici.
- L'implementazione di **focus group con mediatori interculturali**, organizzando almeno un focus group in ciascun paese partner da condurre sulla base di una serie comune di domande. Una volta definiti i gruppi, abbiamo realizzato otto focus group con un totale di 47 mediatori interculturali partecipanti, a attraverso i quali, e al di là



delle differenze operative e di status giuridico/lavorativo presenti tra i vari paesi, è stato possibile identificare le esigenze specifiche sia dei migranti che dei mediatori interculturali (spesso essi stessi migranti) al fine di ottenere elementi per migliorare il servizio di mediazione interculturale stesso. Come vedremo, trattandosi di un lavoro fortemente relazionale, si è giocoforza in un ambito di lavoro in costante evoluzione e cambiamento (anche da un punto di vista esperienziale, sia per gli utenti che per i professionisti). Il comprendere i bisogni dei mediatori, partendo da quelli che ancora oggi rimangono insoddisfatti nonostante l'esperienza e, dove possibile, il rafforzare le proposte formative, può diventare un punto di svolta e un volano utile a pianificare ulteriori attività, fornire raccomandazioni o migliorare, perfezionare o specializzare i corsi di formazione rivolti a chi decide di diventare mediatore interculturale o a chi desidera attivare un servizio di mediazione.

Il contesto europeo: punti di forza e aspetti critici della mediazione interculturale.

Sebbene sia ampiamente riconosciuto che la mediazione interculturale costituisca uno strumento fondamentale per facilitare la comunicazione tra individui, e tra essi e le istituzioni, specialmente in presenza di cittadini stranieri di recente arrivo o di gruppi culturalmente diversificati, la definizione di un modello comune o di un quadro operativo, o anche semplicemente di una definizione condivisa di cosa sia la mediazione interculturale¹, è ancora ben lontana dall'essere raggiunta, e non solo nei cinque paesi membri del consorzio INTERCULT.

Poiché la mediazione interculturale non si limita alla semplice traduzione linguistica, ma cerca di interpretare i codici culturali, i valori e le aspettative implicite dei vari attori, essa promuove l'inclusione e aiuta nella prevenzione e gestione dei conflitti, nonché nella (ri)costruzione di relazioni comunitarie. Da qui il concetto di "ponte" tra culture diverse, individui e contingenze sociali.

Tuttavia, se osserviamo la letteratura a livello europeo, sembra che in ogni paese, e a volte in ogni regione, si abbia un'idea completamente diversa di cosa possa essere un modello di mediazione interculturale.

A livello generale, i servizi di mediazione interculturale vengono forniti nei settori sanitario, educativo e sociale, ma la loro formalizzazione differisce. Ad esempio, mentre la mediazione interculturale è fortemente integrata nel sistema sanitario in Belgio e Germania, in Italia questo avviene solo in poche regioni (ad esempio l'Emilia-Romagna), mentre la mediazione viene più spesso fornita nei centri di accoglienza o per richiedenti asilo. Ancora, mentre in Francia e Spagna la mediazione interculturale è formalmente riconosciuta e istituzionalizzata con corsi specifici e soglie normative, in Grecia il percorso professionale è più nelle mani delle ONG e di agenzie informali.

Nonostante le numerose differenze riscontrate, è evidente che la mediazione interculturale mostra enormi potenzialità e punti di forza nei percorsi di inclusione dei cittadini di paesi terzi. Un elenco dei vantaggi più evidenziati considera la mediazione interculturale come uno strumento che:

- Facilita la comunicazione e la comprensione reciproca poiché è in grado di decodificare non solo il linguaggio verbale, ma anche molteplici significati del linguaggio non verbale o elementi culturali in traducibili (credenze, superstizioni, elementi simbolici e religiosi, ecc.), aiutando a comprendere atteggiamenti e comportamenti che altrimenti potrebbero essere fraintesi.
- Previene o aiuta a gestire i conflitti, agendo proprio sulla sua componente "mediatrice". La mediazione interculturale può contribuire a interpretare e risolvere incomprensioni e conflitti, proponendo soluzioni condivise che tengano conto delle esigenze di tutte le parti coinvolte.
- Facilita l'inclusione sociale e l'accesso ai servizi, fornendo orientamento culturale e linguistico sia ai beneficiari che ai professionisti, aiutando a facilitare l'accesso e l'utilizzo dei servizi sociali, sanitari e istituzionali da parte degli stranieri (con benefici estesi a tutti), migliorando sia la loro inclusione e partecipazione attiva, sia, dal lato



dei servizi, aumentando il successo delle prestazioni erogate e l'inclusività e universalità dei servizi offerti.

- Incorpora un potenziale di trasformazione ed empowerment. La mediazione interculturale può promuovere percorsi di empowerment per gli immigrati, contribuendo alla costruzione di una cittadinanza inclusiva. Agendo a livello di rete comunitaria e di quartiere, può aiutare a creare nuove identità comunitarie inclusive e interculturali.
- Svolge una funzione educativa e formativa. L'attività del mediatore ha un forte valore educativo: semplicemente facendo il proprio lavoro, essi stessi si educano alla consapevolezza critica, decostruiscono stereotipi e promuovono incontri interculturali in ambiti come scuole, centri sanitari, servizi sociali.

Allo stesso tempo, tuttavia, questa eterogeneità rivela anche numerose criticità nella mediazione interculturale, tra cui:

- Mancato riconoscimento istituzionale. In molti contesti, la mediazione non è ancora formalmente riconosciuta o adeguatamente regolamentata come competenza professionale, e questo crea ambiguità nella definizione dei suoi ruoli e nel riconoscimento delle sue competenze e professionalità, anche da parte di altri operatori del sistema welfare, e limita le sue capacità operative.
- Formazione insufficiente e carenze metodologiche nei corsi di formazione. La formazione è spesso frammentata, affidata a percorsi formativi non uniformi sia in termini di ore curriculari che di materie trattate, e spesso non regolamentati a livello nazionale o regionale. Manca spesso una formazione specifica che integri teoria, pratica culturale, gestione dei conflitti e aspetti emotivi. È necessario uno sviluppo continuo delle competenze cognitive, affettive e comportamentali.
- Rischio di delega e deresponsabilizzazione di altri operatori che, affidando esclusivamente al mediatore interculturale la gestione delle differenze culturali, non favoriscono il dovere/bisogno di acquisire a loro volta competenze interculturali.
- Pregiudizi legati all'origine del mediatore. L'idea che un mediatore interculturale straniero garantisca automaticamente maggiore autenticità o neutralità è rischiosa, soprattutto poiché potrebbero avere riferimenti culturali diversi o obsoleti. Inoltre, la lingua veicolare della mediazione non è necessariamente quella di origine del cittadino di paese terzo, per non parlare delle differenze radicali tra culture ad alto e basso contesto, che complicano l'adattamento costante di tecniche e codici comunicativi, richiedendo sensibilità e adattamento continuo.

Le situazioni dei cinque paesi partner

A partire da questa preliminare ricerca documentale, come accennato in precedenza, abbiamo definito gli strumenti di ricerca che potessero permetterci di comprendere meglio il contesto, nonché le somiglianze e le differenze tra i partner (e, naturalmente, gli altri paesi). Dai cinque questionari compilati dai cinque partner, la prima cosa che emerge partendo dalle differenze è la necessità di definire il mediatore interculturale (da qui in avanti anche MI). E la definizione condivisa, che raccoglie tutte le diverse sfumature è la seguente:

Un mediatore interculturale è una persona (più spesso un professionista) che agisce come attore di integrazione e dialogo tra individui migranti/personone con background migratorio e un altro attore (professionista, cittadino, organizzazione, comunità) del paese ospitante. In quanto agente di un processo interculturale, il mediatore interculturale, intervenendo in modo imparziale tra le parti, contribuisce a definire i contorni di una terza relazione inclusiva tra il nuovo arrivato (ma anche con persone già stabilite) e il paese ospitante. Oltre alla relazione di mediazione, questo attore svolge un ruolo chiave nel promuovere la comprensione reciproca e nel co-creare una relazione inclusiva, aiutando a modellare un quadro condiviso ed equo in cui migranti e membri della società ospitante possano interagire in modo costruttivo e sostenibile.

Stabilito ciò, permangono differenze formali e sostanziali significative nella mediazione interculturale. Una prima differenza è che, a differenza degli altri paesi, in Ungheria e Repubblica Ceca il ruolo del mediatore interculturale non esiste formalmente. In questi paesi, sebbene i confini operativi siano essenzialmente gli stessi, la qualifica professionale è diversa (ad esempio “operatore interculturale”) oppure non esiste una formalizzazione *de jure*. Ciò comporta anche una differenza sostanziale nei percorsi di formazione e curriculari. Infatti, mentre in Italia, Francia e Slovenia esistono percorsi formalizzati per diventare mediatori interculturali, con piani di studio e formazione strutturati e riconosciuti dallo stato o dalle regioni, in Ungheria, dove non esiste un ruolo formalmente associato, la competenza deriva esclusivamente dall'esperienza curriculare personale. Nella Repubblica Ceca, per un operatore è possibile sostenere un esame per convalidare le competenze definite dal Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali e acquisire così la qualifica professionale di Operatore Interculturale (75-020-R). Questa opzione è disponibile senza pregiudicare la possibilità di frequentare corsi non formalizzati organizzati ad esempio da ONG o organizzazioni internazionali, come l'OIM.

Naturalmente, nei paesi più sollecitati dai flussi, oltre ai mediatori interculturali/operatori interculturali, esistono una serie di altre figure professionali simili che operano nel campo della migrazione/inclusione sociale con competenze analoghe o affini. Senza menzionare i consulenti legali e i consulenti del lavoro, piuttosto comuni perché lavorano anche con beneficiari nazionali, esistono altri profili professionali molto simili o più specializzati: interpreti comunitari nella Repubblica Ceca e in Slovenia, mediatori comunitari ed educatori sociali in Italia, operatori per i diritti umani, mediatori transculturali sanitari e psicologi interculturali in Francia, ecc. Senza peraltro dimenticare tutta quella serie di altri corsi di formazione non certificati sulle competenze interculturali e la mediazione, offerti nelle diverse realtà territoriali.

In generale, e questo vale per tutti, non ci sono requisiti speciali per diventare mediatori (ad esempio, avere necessariamente un background migratorio o conoscere una lingua veicolare o un certo numero di altre lingue), ad eccezione della conoscenza della lingua nazionale almeno al livello B1 e di un numero minimo di ore di tirocinio o lavoro sul campo.

Per quanto riguarda come si diventa normalmente mediatori interculturali, in tutti e cinque i paesi l'accesso avviene dopo aver praticato sul posto di lavoro, nel campo del lavoro sociale o come volontari o interpreti, piuttosto che dopo un percorso accademico o un diploma. Ciò suggerisce che la qualifica o il diploma sono un modo per formalizzare ed evidenziare le proprie competenze solo quando si è abbastanza sicuri delle scelte fatte.



Con la sola eccezione dell'Ungheria, che non richiede qualifiche/titoli, in Francia il titolo di MI è rilasciato da ONG, centri di formazione e università, in Slovenia solo da un'autorità pubblica, in Italia sia da un'autorità pubblica (Regioni o Università) che da istituti di formazione professionale o enti privati accreditati, nella Repubblica Ceca da un'autorità pubblica e da istituti di formazione professionale, ma anche da ONG.

Solo le qualifiche italiane sembrano far parte del EQF (Quadro Europeo delle Qualifiche - European Qualification Framework) e quindi valide in tutti gli altri paesi dell'Unione Europea, mentre i titoli rilasciati negli altri paesi del consorzio sembrano essere validi solo a livello nazionale.

La formazione è obbligatoria per ottenere la qualifica ufficiale di MI solo in Francia (da 140 a 600 ore) e in Italia (dove il numero medio di ore richieste è 450). Nella Repubblica Ceca, la formazione non è obbligatoria, ma può essere utile per superare il test del Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali per acquisire la qualifica professionale di Operatore Interculturale. Inoltre, prima di iniziare la professione in Slovenia, è richiesta la prova di 300 ore di lavoro come mediatore interculturale (anche su base volontaria).

Le principali materie studiate nei corsi per ottenere la qualifica nei cinque paesi sono:

Repubblica Ceca	■ Interpretariato di base, compreso l'interpretariato sociale. ■ Capacità di comunicazione e consulenza. ■ Conoscenze di base di servizio sociale, migrazione e integrazione ■ Intervento in situazioni di crisi.
Francia	■ Costruzione di una relazione di fiducia. ■ Prevenzione e gestione dei conflitti. ■ Progettazione e gestione di progetti di mediazione sociale e interculturale. ■ Monitoraggio professionale e condivisione. ■ Modulo interdisciplinare e tirocinio.
Ungheria	Nessuna
Italia	■ Conoscenza del sistema di sicurezza sociale. ■ Conoscenza normativa; capacità di interagire con altre persone/professionisti coinvolti. ■ Comprensione dei bisogni degli altri attori. ■ Capacità di gestione dei casi.
Slovenia	■ Mediazione interculturale in ambito sanitario, scolastico e lavorativo. ■ Procedure standard di mediazione interculturale.

Inoltre, al termine di questi percorsi, devono essere in grado di dimostrare di possedere le seguenti competenze:

Repubblica Ceca	Competenze di interpretazione e la capacità di operare con persone di culture diverse sono essenziali per garantire comunicazione chiare e per promuovere un ambiente inclusivo. I professionisti in questo campo devono essere in grado di sostenere le persone in crisi, compresi coloro che possono mostrare aggressività, tristezza o angoscia. Ciò richiede conoscenze di base di psicologia e l'applicazione di pratiche di prevenzione psicologica per mantenere il proprio benessere, oltre a definire i contorni della relazione con l'utente. Sono necessari conoscenze del diritto dell'immigrazione, dei principi giuridici generali e una conoscenza pratica del sistema dei servizi tale da consentire agli operatori interculturali di guidare i clienti attraverso i processi amministrativi e legali. Fondamentale altresì, poiché consente ai professionisti di gestire più casi in modo efficiente mantenendo un elevato livello di supporto, è la conoscenza del come gestire i tempi di intervento. Principalmente le competenze da assicurare includono l'identificazione e l'analisi delle esigenze dei clienti di origine migrante in situazioni sociali avverse e la fornitura di consulenza e supporto su misura per affrontare queste sfide. Affinché gli operatori possano offrire un orientamento efficace sono richieste competenza in diritto amministrativo, diritto di soggiorno e asilo, diritti sociali e di cittadinanza e metodologie di intervento sociale. Anche la capacità di fare rete e un alto livello di conoscenza dei servizi che altre istituzioni e ONG forniscono ai lavoratori interculturali svolgono un ruolo chiave nell'educazione interculturale, nella comunicazione interculturale e nella mediazione interculturale, favorendo la comprensione e la risoluzione dei conflitti nelle diverse comunità. Tutto questo partendo dal presupposto che il loro lavoro sostiene l'integrazione e l'inclusione sociale di migranti, rifugiati e altri gruppi vulnerabili, promuovendo al contempo i diritti umani e la coesione sociale.
Francia	Essere in grado di fornire una presenza attiva nel territorio con l'obiettivo di farsi conoscere e riconoscere, utilizzando tecniche di "sensibilizzazione" e identificando e mobilitando le risorse della rete locale. Saper informare il pubblico per promuovere l'accesso ai servizi di cui hanno diritto, rispettando la loro unicità e adottando un approccio etico mirando a e supporti adeguati (sociale, disabilità, medico-sociale, sanitario, legale, ecc.) Saper analizzare ogni richiesta per identificare i problemi/bisogni delineati con le persone interessate, utilizzando l'ascolto attivo e la riformulazione. Saper incoraggiare la partecipazione pubblica per aiutare le persone a sviluppare e mantenere la propria indipendenza, in particolare le persone con disabilità, sostenendole nell'esercizio dei propri diritti di cittadinanza, promuovendo al contempo la comprensione dei ruoli e delle posizioni dei diversi attori della società così da sostenerne le richieste e l'espressione dei bisogni. Essere formati sulla teoria dello choc interculturale di Emérikue Cohen, sugli impatti psicoemotivi e psicologici conseguenti alla migrazione, sulle strategie di integrazione, elementi sul sistema d'asilo e sullo status dei rifugiati
Ungheria	Non ci sono requisiti predefiniti



Italia	capacità relazionale e di gestione dell'intervento empatia capacità di elaborare un piano d'azione individuale gestione dei conflitti ampia conoscenza della rete di servizi e strutture
Slovenia	Poiché non è richiesta alcuna formazione specifica i Mediatori interculturali devono conoscere e saper applicare quanto appreso negli studi formativi, o sul campo, in ambito sociale

Se il livello base del QCER della lingua nazionale richiesto per partecipare alla formazione può variare tra vari paesi partner, il livello base di conoscenza della lingua nazionale richiesto per lavorare come mediatore interculturale, laddove questa professione è in qualche modo regolamentata, è almeno B1 (B2 nella Repubblica Ceca e in Francia).

Per un mediatore interculturale che desideri lavorare in determinati ambiti di intervento, non esistono altri corsi di formazione specializzati o necessità di tutoring specifico, ad eccezione della Francia, dove è richiesta una formazione più specializzata per coloro che lavorano nel settore sanitario. Ciò non significa, ovviamente, che non esistano altre opportunità di specializzazione nel caso di lavoro nelle scuole o negli ospedali. Tuttavia, si tratta più di una scelta personale che di un requisito obbligatorio.

Meccanismi professionali e di reclutamento

Solo in Italia esistono linee guida normative che prescrivono l'utilizzo di mediatori interculturali (specialmente in ambito sanitario, educativo e nei servizi per richiedenti asilo) con l'obiettivo di facilitare i percorsi di inclusione e cura. In Francia è l'interprete per procedimenti legali, e non il mediatore, a svolgere questo compito. Tuttavia, secondo le risposte, in tutti i paesi i mediatori interculturali operano *de facto* nei servizi di prima accoglienza e, nella maggior parte dei paesi, anche in ospedali e servizi sanitari, servizi sociali e servizi per richiedenti asilo, nonché negli sportelli di front-office. In Italia, Repubblica Ceca e Slovenia sono impiegati anche nelle stazioni di polizia (anche di frontiera) e nei servizi educativi per minori. In Slovenia, Italia e Francia fanno altresì parte del personale dei servizi per vittime di sfruttamento, tratta o violenza.

Mentre i rispondenti concordano all'unanimità sul fatto che i mediatori interculturali lavorino in servizi gestiti da ONG o organizzazioni internazionali (come OIM o UNHCR), essi non sono necessariamente assunti da queste organizzazioni, ad eccezione della Francia. Gli altri luoghi dove operano sono gestiti da autorità pubbliche (statali, regionali o comunali). Non tutti i mediatori sono lavoratori dipendenti; molto spesso, anche in una stessa organizzazione, si assiste ad un mix di MI, dipendenti, consulenti e *freelance* che lavorano fianco a fianco. Il datore di lavoro è generalmente un attore del terzo settore (ONG o cooperativa), sebbene nella Repubblica Ceca alcuni mediatori (in questo caso operatori interculturali) siano impiegati da enti pubblici.

Nonostante la varietà di luoghi di lavoro e datori di lavoro, solo in Italia e Francia è facile trovare associazioni/cooperative/aziende costituite da mediatori interculturali che forniscono servizi di mediazione interculturale. E questo stupisce dal momento che, come delineato

dagli attori (più sotto in corsivo) che forniscono o assumono servizi di mediazione interculturale, le associazioni/imprese di mediatori:

- Possono distribuire meglio le competenze e le capacità tra il proprio personale e *creare così un gruppo di mediatori interculturali qualificati, il che potrebbe essere vantaggioso per chi necessita di assumere mediatori interculturali, oltre a favorire lo scambio di esperienze e conoscenze (formazione tra pari), per non parlare del fatto che questo potrebbe aumentare la loro visibilità come professionisti. La collaborazione all'interno di un tale gruppo consente ai mediatori di scambiare idee, affinare i metodi e adottare le migliori pratiche, portando a un miglioramento continuo dei risultati della mediazione.*
- Possono operare in vari settori del welfare contemporaneamente e, di conseguenza, avere una visione più ampia del sistema. *Un collettivo può riunire mediatori con diverse prospettive culturali, esperienze e competenze, il che arricchisce il processo di problem solving e favorisce soluzioni più innovative e inclusive.*
- Possono riorganizzare meglio la propria organizzazione e i turni in base alle esigenze, oltre a *supportare i professionisti, fornire formazione, stabilire standard professionali e promuovere l'inclusione sociale. Un'associazione può costruire la propria rete e adattare la sua missione alle sfide moderne della migrazione e dell'integrazione, anche sfruttando la tecnologia e sviluppando nuove risorse professionali.*
- Gestiscono meglio le situazioni "inusuali". *Attraverso la collaborazione, la standardizzazione e la advocacy, gli sforzi collettivi di mediazione possono portare allo sviluppo di pratiche efficaci e trasferibili che avvantaggiano contesti diversi. In quanto entità formali, le associazioni possono spesso guadagnare credibilità e fiducia all'interno delle comunità e delle istituzioni, il che le aiuta a promuovere esiti di successo come modelli per un'applicazione più ampia. Inoltre, se l'entità collettiva è composta anche da persone con background migratorio, l'inclusione tra pari può essere più fluida e consentire ai mediatori interculturali di avere maggiore autostima e meno timore di svolgere procedure amministrative, anche se hanno scarse competenze amministrative.*
- Sono spinte a migliorare costantemente la loro efficacia per competere sul mercato. *Ad esempio, un'entità collettiva può diventare una persona giuridica e quindi candidarsi per progetti e assumere personale all'interno dell'organizzazione, ma è anche costretta ad affrontare nuove sfide. Le associazioni possono stabilire quadri e procedure standardizzati, garantendo coerenza e professionalità nel loro approccio. Ciò non solo migliora la qualità della mediazione, ma crea anche modelli replicabili che possono essere adattati a diversi contesti. I collettivi hanno anche una maggiore capacità di affrontare questioni complesse o su larga scala che coinvolgono molteplici portatori di interesse, garantendo che le soluzioni siano complete e sostenibili.*

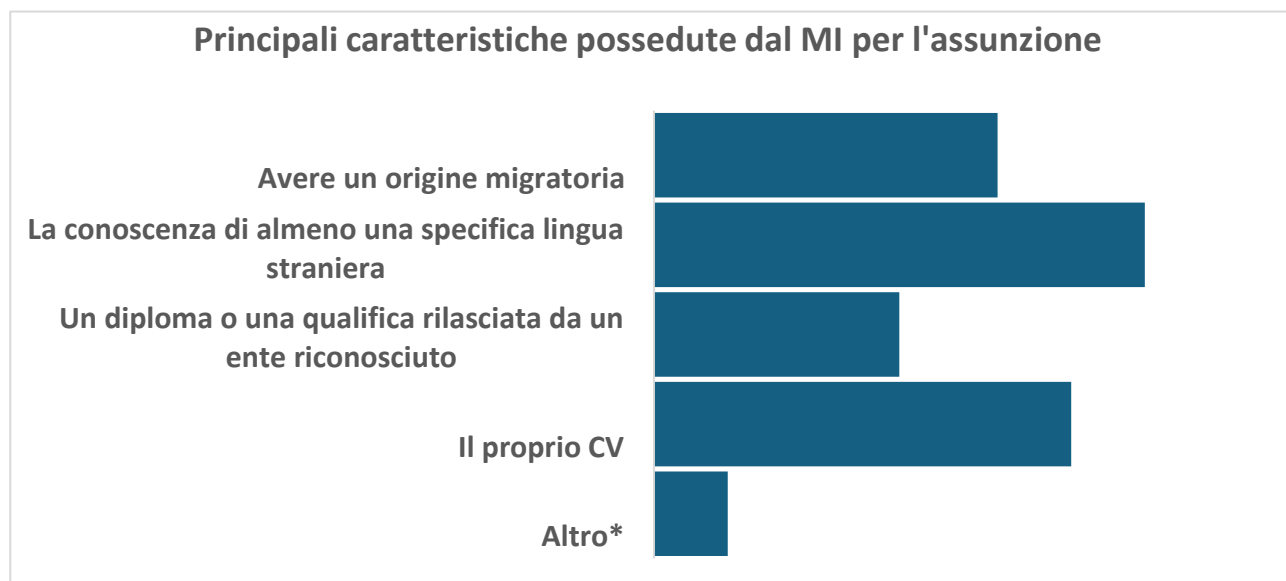
Ma quanti sono i mediatori interculturali mediamente impiegati nelle organizzazioni interpellate? Le 36 organizzazioni che hanno risposto ai nostri questionari hanno riferito di aver reclutato, nel 2024, un totale di circa 717 mediatori interculturali. La grande maggioranza delle organizzazioni che impiegano mediatori interculturali lavora con una media di 10 o meno mediatori al giorno, sebbene esista una minoranza di organizzazioni che può avere tra 20 e 50 mediatori che lavorano per loro su base giornaliera. Confrontando

le stesse organizzazione in relazione al numero totale di mediatori interculturali impiegati nell'intero 2024, possiamo vedere che l'intervallo aumenta rapidamente, con alcune di esse che ne hanno impegnati solo poche unità ed altre che invece hanno reclutato 50, 60, 90 o addirittura 154 mediatori interculturali durante l'anno. Tuttavia, solo 21 sono mediatori interculturali per i quali le organizzazioni dichiarano un numero medio di ore lavorate su base settimanale superiore a 24 ore. 458 lavorano tra le 4 e le 20 ore e almeno 240 mediatori interculturali sono impiegati per meno di 4 ore a settimana.

Ciò significa che i mediatori interculturali sono ben lontani dall'essere fortemente integrati nella maggior parte delle organizzazioni che lavorano con i migranti; quindi, non sorprende che solo un terzo di queste organizzazioni assuma mediatori interculturali esclusivamente come dipendenti senza mescolarli o ricorrere ad altre forme di assunzione come liberi professionisti o autonomi. Inoltre, in meno di due quinti dei fornitori e clienti di servizi di mediazione, i mediatori interculturali fanno parte del team di gestione, e questo non è sempre correlato al numero di mediatori interculturali impiegati.

In termini di età e genere, i mediatori interculturali sono tipicamente donne e generalmente over 35.

Sebbene esistano "priorità", non esiste un profilo rigoroso da adottare per essere assunti come mediatori interculturali. Questo è vero per molte ragioni, anche laddove sono richieste qualifiche e profili specifici. Pertanto, quando le organizzazioni necessitano di assumere mediatori, si affidano e scelgono uno o più dei criteri indicati nel seguente grafico, in modo più o meno rigido.



* **Altro:** durata del soggiorno nel paese

Formazione interna

Istruzione universitaria (secondo i requisiti previsti dall'albo dei servizi sociali per la posizione di "altro professionista")

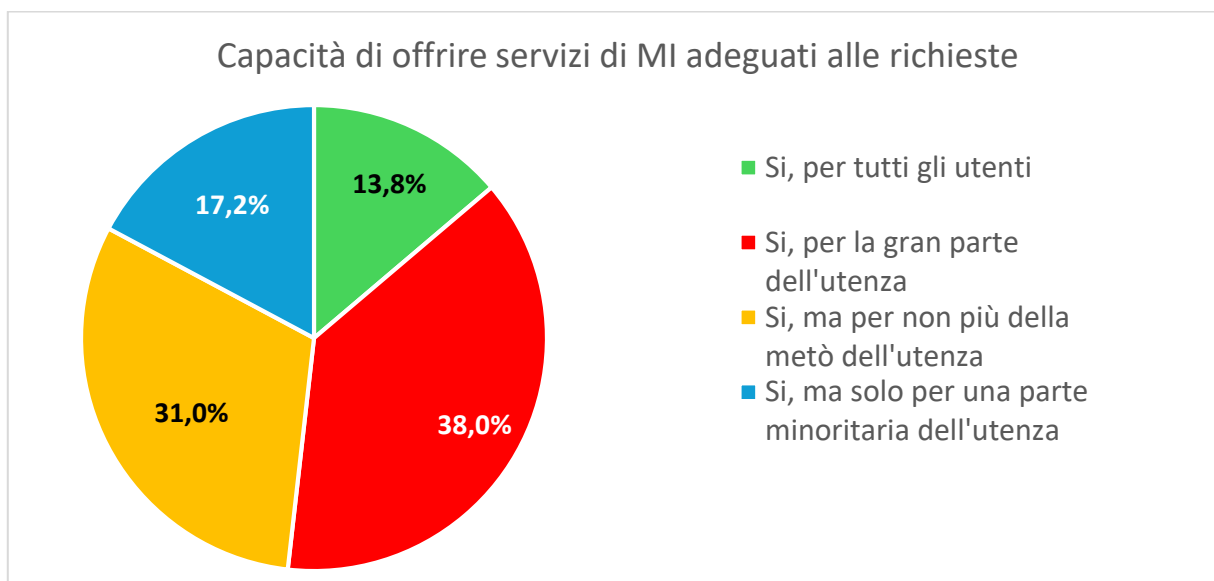
La maggior parte dei migranti che beneficiano dei servizi dei MI dei nostri intervistati proviene dal Nord Africa e dall'Africa subsahariana, dal Medio Oriente, dall'Ucraina e dal subcontinente indiano, ma al di là di questo "terreno comune", ciascuno dei cinque paesi affronta le differenze in base al proprio passato storico e politico. Non sorprende quindi che

in Francia ci siano numerose persone provenienti dalle ex colonie africane, o in Slovenia dall'ex Jugoslavia, o che nella Repubblica Ceca e in Ungheria ci siano varie comunità di paesi che hanno, o hanno avuto, un ordinamento statale di tipo socialista.

Per dare un'idea delle lingue più parlate, oltre a quelle nazionali, queste rispetto ai nostri intervistati, sono:

Lingua	n. organizzazioni che hanno beneficiari parlanti la lingua
Arabo	16
Ucraino	15
Francese	13
Inglese	12
Urdu	9
Bengalese	7
Lingue dell'ex Jugoslavia	6
Dari (Afghanistan)	6
Hindi (India)	5
Cinese	5
Albanese	5
Turco	4
Farsi (Iran)	3
Russo	3
Vietnamita	2
Mongolo	1
Somalo	1

È interessante notare che, quando viene chiesto se le organizzazioni sono in grado di fornire servizi adeguati di mediazione interculturale per coloro che provengono dalle aree sopra menzionate, le risposte sono piuttosto positive, con la maggior parte degli intervistati che dichiara di fornire risposte adeguate ai bisogni.



Al di là della valutazione generale, nel merito dei bisogni più significativi che spesso non ricevano una risposta adeguata in termini di mediazione interculturale, le nostre organizzazioni dichiarano che questi possono essere, per i 2/3 di loro, una lingua o un dialetto specifico a cui seguono, a una certa distanza, che si attestano attorno ad 1/3 degli intervistati (dal 36 al 28% delle risposte) tutte le altre necessità, come qui riassunto:

- Un mediatore interculturale con competenze specifiche in ambito sanitario;
- Un mediatore interculturale di un genere specifico, se richiesto dalle necessità;
- Un mediatore interculturale con competenze specifiche in sfruttamento e tratta;
- Un mediatore interculturale con competenze specifiche nella gestione dei conflitti;
- Un mediatore interculturale con competenze specifiche in disabilità;
- Un mediatore interculturale di una religione specifica, se richiesto dalle necessità;
- Un mediatore interculturale con competenze specifiche in vittime di tortura.

Competenze professionali individuali e strategie organizzative

Per le organizzazioni intervistate, le competenze maggiormente richieste ai mediatori interculturali per consentire loro di fornire una risposta adeguata ai bisogni dei migranti, sono in ordine decrescente:

- Competenze interculturali (sia formalizzate da titoli di studio che informali)
- Abilità comunicative e di dialogo
- Competenze linguistiche (sia delle lingue straniere che del paese ospitante)
- Flessibilità, adattabilità e reattività alle esigenze
- Empatia

- Consapevolezza del ruolo e corretto approccio professionale
- Gestione e risoluzione dei conflitti
- Conoscenza della cultura locale, dei sistemi sociali e delle leggi
- Affidabilità, riservatezza e pazienza
- Capacità di lavorare in team e abilità organizzative
- Interesse e comprensione delle esigenze del cliente
- Capacità di networking
- Competenze informatiche
- Capacità di stabilire e mantenere i confini
- Capacità di apprendere e interesse per la formazione continua
- Conoscenza della medicina interculturale
- Competenze psicologiche
- Origine migratoria
- Capacità di autoriflessione

Va da se che questo elenco è ideale, e dunque cosa succede quando le organizzazioni devono rispondere urgentemente con una prestazione di mediazione interculturale ad un bisogno speciale o straordinario (ad esempio una nuova lingua, una vittima di tortura, una persona con disabilità, ecc.)?

Innanzitutto, in gran parte si sono in qualche modo organizzate per fornire una risposta adeguata in breve tempo (metà dei fornitori/clienti) e/o cerca di fare del proprio meglio con il proprio personale (2/5 dei rispondenti) così che meno di un terzo di loro, se non riesce a trovare una soluzione, finisce con il dovere indirizzare la persona ad una struttura più specializzata. Solo una piccola minoranza dispone di un elenco di mediatori interculturali esterni qualificati disponibili 24 ore su 24 o chiede al proprio fornitore di mediazione interculturale di fornire un mediatore qualificato il prima possibile.

In ogni caso, quasi la totalità delle organizzazioni intervistate dichiara che le competenze medie dei mediatori interculturali che lavorano con loro sono adeguate ai loro obiettivi. Tuttavia, anche se sono ben formati, alcune importanti carenze nelle loro competenze sono relative a (in questo ordine):

- Scarsa capacità di gestire i rischi di burnout
- Scarsa conoscenza della legislazione nazionale, della burocrazia e del sistema in costante evoluzione
- Scarsa conoscenza della lingua nazionale
- Eccessiva deferenza verso i professionisti delle organizzazioni istituzionali (ad esempio medici, agenti di polizia, ecc.)
- Scarsa conoscenza del sistema welfare locale
- Carenze di capacità di empatiche
- Scarsa capacità di farsi comprendere meglio dall'istituzione sul funzionamento della mediazione

Quando viene chiesto quali argomenti la formazione professionale o interna dovrebbe affrontare per preparare al meglio i mediatori interculturali, le risposte ricevute mostrano il seguente declinarsi percentuale di risposte:

Gestione dei conflitti	31,0
Competenze comunicative e relazionali	30,0
Legislazione nazionale/locale	29,8
Procedure del sistema sanitario	29,4
Violenza domestica	29,1
Opportunità di lavoro	28,7
Sistema di welfare	27,7
Procedure per richiedenti asilo	26,9
Comprensione (e gestione) di sfruttamento e tratta	26,7
Gestione dei casi	26,1
Parità di genere	25,6
Procedure per permessi e diritto di soggiorno	24,0
Lavoro organizzativo e dello staff	22,7
Attività amministrative e finanziarie	22,6
Servizi di orientamento e segreteria	22,5
Progettazione del lavoro e attività progettuali	22,3

È molto interessante notare che due terzi degli intervistati forniscono ai mediatori interculturali una qualche forma di formazione o tirocinio per migliorare le loro competenze immediatamente dopo l'assunzione o a intervalli regolari durante la loro vita professionale nell'organizzazione, e questo vale per oltre il 50% dei rispondenti.

Quando viene chiesto se l'organizzazione dispone di strategie o procedure in caso di esigenze urgenti di mediazione interculturale, solo una minoranza di esse ha tali strategie o procedure o apre un "ticket" che garantisce la disponibilità entro breve tempo (24/36 ore) o attraverso un servizio di "reperibilità" assicurato dagli stessi mediatori interculturali. In un caso, è stata istituita una forma di supervisione per garantire una disponibilità tempestiva.

Nel proseguo del questionario, abbiamo chiesto alle nostre organizzazioni, in base alle loro esperienze, di classificare gli ambiti in cui il lavoro dei mediatori interculturali è più efficace. Le risposte, secondo una media ponderata, mostrano quanto segue:

Servizi sociali	33.0
Ospedali e servizi sanitari	32.8
Servizi educative per minori	31.5
Servizi educative per minori	30.8

Stazioni di polizia	30.2
Servizi per il lavoro e l'impiego	30.2
Servizi di prima accoglienza	29.7
Servizi educative per adulti	29.6
Servizi per persone sfruttate, vittime di tratta o violenza	29.5
Servizi di orientamento e segreteria	28.2
Sportelli front-office	25.2

Tuttavia, quali sono i principali problemi o disagi vissuti dai mediatori interculturali che potrebbero compromettere l'efficacia dei loro interventi? Secondo le organizzazioni coinvolte, i rischi maggiori sono:

- Precarietà lavorativa (72%)
- Bassa retribuzione (61%)
- Difficoltà nel trovare un lavoro a tempo pieno (61%)
- Alti livelli di stress e rischio di burnout (55,5%)
- Indeterminatezza del ruolo (47,2%)
- Lavoro considerato svilente (47,2%)
- Alto tasso di turnover (14%)
- Necessità di essere altrove il prima possibile nonostante i problemi quotidiani (es. traffico eccessivo) (2,6%)

Una delle nostre ultime domande aperte riguardava le debolezze della mediazione interculturale come servizio fornito e quali sfide potrebbero dover essere affrontate per ottenere un impatto sostenibile di questa pratica. Questo perché, nonostante il suo ruolo cruciale nel promuovere la coesione sociale e l'inclusione dei migranti, la mediazione interculturale sembra continuare ad affrontare significative debolezze strutturali e operative. Affrontare queste sfide è essenziale per garantirne l'efficacia a lungo termine. Le risposte mostrano che le nostre preoccupazioni erano ben fondate. Si lamenta infatti:

1. La mancanza di riconoscimento e regolamentazione formale

- Il ruolo del mediatore interculturale non è né chiaramente definito né regolamentato.
- La mediazione interculturale non è fortemente formalizzata nelle leggi nazionali sui servizi sociali, il che contribuisce a mantenere la professione largamente non riconosciuta e invisibile in molti sistemi pubblici.
- A differenza di altre professioni sociali, mancano standard e quadri professionali, con il rischio che “mediatori” autoproclamati operino al di fuori dei quadri ufficiali, potenzialmente danneggiando i clienti e minando la riservatezza dei dati e la qualità del servizio.

2. Condizioni lavorative precarie

- I servizi sono spesso a chiamata e non continuativi, rendendo difficile un impiego stabile.
- Si registra un alto grado di precarietà lavorativa e imprevedibilità delle richieste.
- Molti mediatori affrontano un'occupazione incerta attraverso ONG senza contratti a lungo termine o finanziamenti consistenti
- La professione è sottopagata, sottovalutata e offre limitate opportunità di crescita professionale.
- Il numero di mediatori interculturali professionisti è insufficiente a soddisfare la domanda.

3. Finanziamento e supporto politico insufficienti

- La mediazione interculturale soffre di un cronico sottofinanziamento, senza dedicato supporto finanziario pubblico, e a medio termine questo può influire seriamente sulla fornitura dei servizi, sulla formazione e sulla ritenzione del personale.
- L'instabilità politica e il debole supporto legislativo ostacolano la pianificazione a lungo termine e lo sviluppo del sistema.

4. Problematiche strutturali e sistemiche

- Mancanza di un sistema nazionale unificato per il coordinamento dei servizi di mediazione interculturale.
- La professione è spesso classificata come a basso valore, particolarmente in settori come quello sanitario.
- La mediazione interculturale è sottosviluppata e scarsamente integrata nei servizi pubblici
- Gli standard qualitativi necessari sono difficili da raggiungere a causa di un supporto strutturale insufficiente.

5. Sfide nell'identità e percezione professionale

- Il ruolo del mediatore è spesso ridotto a supporto linguistico, trascurando il suo più ampio significato relazionale e culturale. Le competenze uniche e il valore che la mediazione interculturale apporta alle relazioni tra utenti e servizi non vengono riconosciuti.
- Permangono idee errate, incluso il pregiudizio che la mediazione interculturale riguardi solo "l'aiuto agli immigrati" e che favorisca abusi del sistema.
- La figura professionale manca di consapevolezza pubblica e rispetto, con ripercussioni sul reclutamento e sullo sviluppo professionale.

Prima di terminare il questionario, tra le nostre ultime curiosità, volevamo sapere quali potessero essere nuove sfide che i servizi di mediazione interculturale potrebbero affrontare.

Inevitabilmente, la prima sfida è garantire un finanziamento sostenibile per questo tipo di servizio, per molte ragioni:

- Rafforzare il senso di sicurezza sia dei mediatori interculturali che degli utenti, evitando i rischi di interruzione del servizio, così da assicurare la continuità dei servizi di mediazione interculturale;
- Trasformare i progetti (che hanno un termine di scadenza) in servizi strutturati, preferibilmente integrati nelle istituzioni (ospedali, uffici governativi, comuni e scuole) e non solo legati alle ONG o al terzo settore;
- Garantire ai mediatori interculturali un'occupazione più stabile con un salario adeguato, basato su un contratto nazionale (dove non ancora stabilito) che consenti anche a coloro che ne abbisognino, di richiedere un visto di lavoro o un permesso di soggiorno o un mutuo;
- Garantire che ricevano anche un migliore supporto per la salute mentale e prevenzione del burnout

Quanto sopra porta a dire che è necessario un supporto istituzionale più forte, unitamente a un riconoscimento professionale e una valorizzazione del ruolo. La mediazione interculturale deve essere visibile e riconosciuta dal sistema. Questo anche a partire dalla loro formazione, che deve includere una conoscenza più approfondita di tematiche come la legislazione nazionale, come relazionarsi e gestire l'intelligenza artificiale, come affrontare la salute mentale, le dipendenze, lo sfruttamento lavorativo e la tratta di esseri umani, la sicurezza sul lavoro e come gestire la crescente xenofobia.

Tutto questo perché non c'è dubbio che i cambiamenti nella struttura e nella portata delle migrazioni possano portare ad una ancora maggiore diversità di persone e culture, il che complica la selezione di mediatori idonei ad implementare una mediazione interculturale di qualità.

In conclusione, di domande, abbiamo chiesto alle organizzazioni che tipo di impatto l'uso dell'IA e di altre ITC (come videoconferenze, traduttori, ecc.) potrebbe avere sulle pratiche di mediazione interculturale. Sorprendentemente, seppur con le dovute cautele, le risposte sono state più positive e proattive di quanto ci saremmo aspettati.

- L'IA potrebbe facilitare il lavoro dei mediatori interculturali (72,2%)
- L'IA potrebbe facilitare una risposta immediata, specialmente in situazioni di emergenza (50%)
- L'IA potrebbe migliorare le prestazioni e fornire risposte migliori (47,2%)
- L'IA potrebbe facilitare la fornitura di risposte specifiche in condizioni di particolare necessità (es. lingue rare, servizi a distanza) (41,7%)
- L'IA potrebbe dotare i mediatori di competenze ancora maggiori (39%)
- L'IA potrebbe eliminare gran parte del "tocco umano" fornito dai mediatori interculturali (36,1%)
- L'IA potrebbe facilitare la diffusione dei servizi di mediazione interculturale riducendone i costi (19,4%)
- L'IA potrebbe mettere seriamente a rischio i posti di lavoro nella mediazione interculturale (5,6%)

- L'IA potrebbe comportare rischi come incomprensioni causate da traduzioni errate da parte di traduttori IA (2,8%)

Rapporto Comparativo sulla Mediazione Interculturale in Cinque Paesi Europei - Risultati dei Focus Group

Nel periodo compreso tra marzo a maggio 2025, i cinque partner hanno condotto nei diversi paesi otto focus group coinvolgendo un totale di 47 mediatori interculturali. I focus group sono stati realizzati autonomamente dai partner sulla base di linee guida comuni che descrivevano le modalità di svolgimento e le domande da porre. Alcuni focus group si sono tenuti in presenza, mentre altri sono stati condotti online.

È stato preparato per l'occasione un set di domande guida, basato sui risultati dei precedenti questionari somministrati ai partner e agli stakeholder che forniscono o ospitano servizi di mediazione interculturale. L'utilizzo del set di domande, in conformità con le regole del focus group che consentono un certo grado di flessibilità per seguire il filo dei pensieri dei partecipanti, non è stato rigido; quindi, non tutti i focus group hanno posto esattamente le stesse domande, né lo hanno fatto nello stesso ordine e pertanto non hanno ricevuto le stesse tipologie di risposte.

Il set di domande guida è stato il seguente:

1. Perché lavori come mediatore interculturale (o figura simile)? È stata una scelta o un'opportunità casuale?
2. Riesci a descrivere l'essenza del tuo lavoro in 3 minuti?
3. Di cosa sei particolarmente orgoglioso nel tuo lavoro?
4. Al contrario, ci sono aspetti di cui non vai fiero?
5. Se ti proiettassi tra tre anni, come immagini il tuo ruolo professionale?
6. Come saprai, il background professionale dei mediatori interculturali varia notevolmente tra i diversi paesi europei (in termini di formazione, qualifiche, certificazione professionale, status, ecc.). Se ne avessi l'opportunità, cosa chiederesti ad un collega che lavora in un altro paese UE riguardo al lavoro?
7. Ora immagina che un collega di un altro paese UE ti chieda un consiglio perché vuole trasferirsi qui per lavorare come mediatore interculturale. Cosa gli suggeriresti?
8. Puoi condividere con noi impressioni o suggerimenti su bisogni e competenze da acquisire per poter diventare un mediatore interculturale migliore, o su qualsiasi altro aspetto che ritieni dovrebbe essere sviluppato?

Area Tematica 1: Accesso alla Professione – Scelta o opportunità casuale?

Le ragioni che portano le persone a diventare mediatori interculturali sono molteplici e distinte. Alcuni non hanno avuto alcuna scelta, avendo iniziato a mediare per i propri genitori già da bambini, ma in generale esiste un'ampia gamma di motivazioni diverse (personali, opportunistiche, accidentali, altruistiche, politiche, meditate, ecc.) che conducono a questa professione, con un filo rosso che unisce tutte queste diverse ragioni: il desiderio di aiutare gli altri e, in qualche modo, fare la differenza.



Le testimonianze dei focus group rivelano che alcuni hanno scelto di diventare mediatori interculturali a causa della loro storia personale (le esperienze migratorie e il bilinguismo sono comunemente valorizzati) o perché hanno iniziato come volontari in ONG/ETS, in organizzazioni o centri di accoglienza per migranti, o durante periodi di grande necessità come le crisi migratorie. Altri sono stati reclutati informalmente quando era urgentemente necessaria un'interpretazione linguistica nelle scuole o nelle istituzioni pubbliche e, apprezzando l'esperienza, hanno deciso di farne la propria professione.

Alcuni rivelano un profondo intreccio tra traiettorie migratorie personali e impegno professionale: se oggi sono mediatori interculturali, è perché in passato sono stati loro stessi utenti di questi servizi, e questa transizione da clienti a mediatori ha arricchito la loro empatia e autenticità. L'esperienza migratoria è stata fondamentale: sono comuni le storie di chi ha dovuto affrontare da solo i sistemi burocratici, e questa difficoltà è diventata la motivazione per orientare gli altri, grazie alle lezioni apprese in precedenza.

Non tutti i mediatori provengono da esperienze migratorie o da background di lavoro sociale. Alcuni sono nati e cresciuti nel paese (non necessariamente da genitori migranti) e hanno sviluppato una profonda passione per il lavoro interculturale. Questo mix di origini ha aggiunge alle competenze professionali sia una prospettiva locale che transnazionale, così come il fatto che non tutti i mediatori interculturali provenissero da settori affini (come lavoro sociale, educazione, psicologia o servizi per i migranti), ma avessero background non correlati, come recitazione o insegnamento, scoprendo il lavoro interculturale per caso e portando competenze complementari. Certamente, ci sono anche coloro che hanno iniziato facendo interpretariato occasionale ad hoc per poi evolvere nella professione perché la apprezzano o sono spinti dal desiderio di affrontare le difficoltà e i bisogni dei migranti.

Questa diversità di background, da un lato, sottolinea l'accessibilità e la flessibilità della professione, ma dall'altro mostra l'alto rischio che i mediatori inizialmente soffrano di una mancanza di formazione formale e siano quindi costretti ad acquisire competenze professionali sul campo o in una fase successiva.

Indipendentemente dalla ragione per cui entrano nella professione, possiamo dividere questo mondo in due metà: persone che diventano mediatori interculturali dopo un percorso meditato e quindi frequentano corsi di formazione specifici (indipendentemente dal fatto che siano riconosciuti o meno dalle autorità pubbliche). Per lo più, questo background teorico aiuta a stabilire l'identità professionale e i mediatori possono essere assunti grazie alle loro qualifiche o specializzazioni (sebbene le assunzioni istituzionali non seguano sempre questa regola).

Altri entrano nella professione per caso, per opportunità, perché si trovavano “nel posto giusto al momento giusto” o, almeno, non dopo un percorso accademico. Questi mediatori, che spesso mancano di una formazione formale, possono acquisire una qualifica professionale retrospettivamente, sicuramente sul campo, ma anche con un riconoscimento formale delle competenze maturate sul lavoro, possibilmente integrate da una formazione specifica per colmare le lacune.

"Anche se parlavo la lingua quando sono arrivato qui, non capivo il sistema. Grazie a questa esperienza, ora aiuto gli altri a non sentirsi persi."

"Non conoscevo il termine mediatore interculturale...volevo solo aiutare."

"Ho iniziato come volontario dopo il mio arrivo dall'Iraq."

Area Tematica 2: Descrizione del Lavoro

"La mediazione interculturale non è solo interpretariato, è comprendere il contesto dietro ciò che viene detto." "Aiutiamo entrambe le parti a incontrarsi a metà strada." "Non siamo traduttori, siamo ponti umani."

La mediazione interculturale viene spesso descritta dagli stessi mediatori come una professione multifunzionale e impegnativa. I loro compiti variano considerevolmente e spesso ricoprono molteplici ruoli nell'arco di una singola giornata, adattando il loro supporto a ogni contesto. È, infatti, una professione che combina varie competenze e ruoli nell'interpretazione (ma estesa alla traduzione culturale), nella guida all'insegnamento linguistico e nella navigazione del sistema (in diversi ambiti come salute, educazione e servizi sociali). Spesso agiscono come portatori di istanze e sono senza dubbio chiamati a costruire fiducia, fornire assistenza legale, supporto psicosociale ed emotivo, mentoring e supporto logistico. Inoltre, il loro ruolo è ancora più fluido, specialmente quando assistono richiedenti asilo o minori non accompagnati.

I mediatori supportano l'integrazione orientando i processi (formali e non) e le aspettative, sia per i migranti che per le istituzioni. I mediatori sono consapevoli altresì di agire come consulenti informali, specialmente laddove esiste una chiara mancanza di sistemi formali di follow-up delle procedure. Poiché *"interpretano non solo le parole, ma anche i silenzi e i gesti"*, così come prossemica e modi comportamentali culturali per garantire la comprensione reciproca (svolgendo un ruolo chiave nel facilitare la comunicazione in contesti carichi emotivamente come quello sanitario), i mediatori interculturali sono in grado di alleviare le tensioni e trasmettere il messaggio in modo fluido. Per queste ragioni, sono anche coinvolti nella mediazione di crisi (ad esempio, confrontando datori di lavoro sfruttatori) e nella mitigazione dei conflitti (a volte la loro sola presenza è sufficiente), migliorando così l'erogazione dei servizi.

Anche se a volte descrivono il proprio lavoro come sottovalutato, sono chiaramente consapevoli che è essenziale: *"Lavoriamo silenziosamente, ma spesso facciamo la differenza più grande"*. Questo include mediazione scolastica, supporto sanitario, interpretariato sociale e orientamento amministrativo.

Alcuni di loro hanno sottolineato che i mediatori non solo aiutano i cittadini di paesi terzi a comprendere come funzionano le istituzioni e i servizi nel paese (dalle scuole agli ospedali, dalle diagnosi alle procedure), ma educano anche i funzionari pubblici su come interagire efficacemente con i clienti migranti aumentando così le loro competenze culturali.

Area Tematica 3: La soddisfazione nel lavoro e le motivazioni intrinseche

I mediatori interculturali non scelgono questa professione per ragioni economiche, questo è certo. Pertanto, gran parte della loro "ricompensa" consiste in beni immateriali e motivazioni espressive. L'orgoglio tra i mediatori nasce dal vedere impatti tangibili: facilitare una comunicazione efficace, risolvere incomprensioni, promuovere il rispetto reciproco e umanizzare spazi burocratici spesso freddi. Non di rado i mediatori si sentono realizzati quando i clienti assumono la responsabilità del proprio processo di integrazione, accedendo all'istruzione, facendo valere i propri diritti o ottenendo assistenza sanitaria. I mediatori sono orgogliosi di essere spazi sicuri per i migranti in difficoltà e di renderli visibili alle istituzioni anche quando queste fingono di non vederli.

Molti considerano il proprio lavoro trasformativo ed emancipante, e questi sentimenti vanno di pari passo non solo con il riconoscimento dato dai migranti, ma anche con la consapevolezza di essere visibili e riconosciuti, nei propri ruoli e competenze, dalle istituzioni. Quindi, *“quando i professionisti dicono: Abbiamo bisogno di te qui, sai che conti”*. I mediatori traggono orgoglio dal riconoscimento professionale e da dinamiche di gruppo significative. Sottolineano la loro capacità di risolvere i conflitti, promuovere la fiducia tra istituzioni e clienti e migliorare l'erogazione dei servizi. Il riconoscimento da parte sia dei beneficiari che del personale è particolarmente apprezzato perché permette un'integrazione più fluida dei migranti e la costruzione di ponti interculturali.

Naturalmente, come in altri lavori sociali, i risultati relazionali sono molto importanti, e un segno tangibile di ciò sono le collaborazioni a lungo termine e il senso di fiducia che hanno costruito all'interno delle loro comunità.

“Quando qualcuno mi dice: finalmente mi sento visto, per me significa tutto.”

“Non siamo solo fornitori di servizi - siamo compagni di resilienza.”

“Ricostruire una comunicazione interrotta è potente.”

“Siamo diventati l'anello di fiducia tra migranti e servizi pubblici.”

“Vedere i migranti tornare anni dopo con riconoscimento è profondamente gratificante.”

Area Tematica 4: frustrazioni e senso di vergogna

Come accennato in precedenza, il denaro costituisce solo una piccola parte della “retribuzione” del mediatore interculturale, composta anche da beni espressivi e motivazioni altruistiche, sebbene questi ultimi non mettano il pane in tavola. Pertanto, quando le lamentele per la bassa retribuzione diventano eccessive e iniziano a coinvolgere le motivazioni espressive, potremmo trovarci di fronte a un problema. Certamente, la mancanza di una retribuzione adeguata è un problema per ogni lavoratore, ma molti mediatori interculturali si lamentano più dell'eccessiva insicurezza finanziaria dovuta a contratti a breve termine o part-time che della paga. E ciò accade sia perché non sono molti i mediatori che vengono chiamati ogni giorno in un processo di mediazione e sia perché la maggior parte delle organizzazioni per cui lavorano non hanno un'autonomia finanziaria solida, ma dipendono da finanziamenti a breve termine, progetti e così via. Questa debolezza può portare anche a una continua dipendenza dal lavoro volontario che, combinata magari con il ricorrere a servizi on-line più economici ma non sempre qualificati, può diventare una grande fonte di disillusione e de-professionalizzazione (per non parlare del fatto che l'assenza di finanziamenti a lungo termine soffoca l'innovazione).

Inoltre, è particolarmente rischioso quando i mediatori interculturali segnalano frustrazioni come la mancanza di riconoscimento, i confini sfumati con i clienti (ad esempio, telefonate a tarda notte), sentimenti di esaurimento emotivo e il non essere riconosciuti dalle istituzioni che hanno supportato. In più, non è raro che debbano affrontare una mancanza di supporto da parte dello Stato e la rigidità istituzionale, specialmente quando hanno a che fare con persone in difficoltà.

Da quanto riferito dai mediatori interculturali, è chiaro quali siano i rischi di burnout: esaurimento emotivo e mancanza di supervisione, feedback o follow-up, senza la possibilità

di elaborare i traumi a cui hanno assistito, mancanza di formazione formale, alto carico di lavoro e incomprensioni organizzative e di sistema. Anche la necessità di dover costantemente spiegare il proprio ruolo, persino ai funzionari, è molto frustrante.

Alcuni si sentono isolati, in una sorta di apatia istituzionale, utilizzati solo in emergenze, con poche opportunità di coinvolgimento preventivo. Nonostante svolgano un lavoro complesso, spesso vengono trattati come personale periferico o ad hoc. Altri occasionalmente si sentono inadeguati o sono preoccupati di danneggiare involontariamente i clienti a causa della mancanza di risorse, di una formazione specifica o di una conoscenza approfondita del contesto.

"Anche noi abbiamo bisogno di supporto: ci portiamo addosso un grande peso."

"La metà di noi lavora ancora senza stipendio. Non è sostenibile."

"Dopo 80 clienti al giorno, sono esausto, fisicamente ed emotivamente."

"Anche le istituzioni non sanno cosa facciamo."

"Ci chiamano quando ormai è una crisi. È troppo tardi."

"Il nostro valore è chiaro, ma i nostri finanziamenti no."

"Mi vergogno quando perdo qualcosa di importante per inesperienza."

"Ci teniamo profondamente, ma abbiamo anche bisogno di strumenti."

"Non sappiamo mai come va a finire: aiutiamo e poi scompriamo."

"A volte ci chiedono di mediare senza alcun briefing o idea del problema."

Area Tematica 5: visione per il futuro

La visione per il futuro, per sé stessi e per la propria professione, può variare da paese a paese e, a volte, da una generazione all'altra di mediatori interculturali. In comune, condividono l'aspirazione (e persino la necessità) di una mediazione che preveda un'integrazione istituzionale più ampia e un radicamento nelle istituzioni, specialmente negli ambiti sanitario e scolastico. Accanto a queste preoccupazioni più istituzionali, vi è anche la richiesta di una rappresentanza collettiva più forte che possa aiutare a esercitare una qualche forma di influenza sulla politica. Si battono per un riconoscimento più solido (e formale) della loro professione, con standard nazionali e contratti sostenibili. Alcuni esprimono preoccupazione riguardo all'IA, specialmente se utilizzata come strategia per tagliare i costi, e auspicano servizi rinnovati centrati sulla persona.

I mediatori chiedono un futuro con un impegno istituzionale più profondo, che possa garantire budget sostenibili e finanziamenti continui, come garanzia di una prospettiva più stabile in grado di alleviare la paura di essere costretti a lasciare il proprio lavoro da un giorno all'altro, e percorsi di carriera.

Sottolineano la necessità di pratiche standardizzate, strutture di supporto basate sul lavoro di squadra e l'accesso a una supervisione psicologica regolare, anche come strumento per prevenire il burnout. Lo sviluppo professionale e una formazione rafforzata sono priorità assolute, così come lo sono gli scambi transfrontalieri e la collaborazione internazionale.

"È tempo di formare una vera associazione di mediatori interculturali."



"I mediatori interculturali dovrebbero essere presenti in ogni istituzione pubblica."

"Rendiamo questa una vera professione, non una soluzione tampone."

"Le autorità dovrebbero trovarci con la stessa facilità con cui trovano gli interpreti giudiziari."

"Abbiamo bisogno di standard condivisi e di un supporto reale."

"L'IA non può sostituire l'intuizione e l'empatia umana."

"Abbiamo bisogno di stabilità per continuare a fare questo lavoro."

"Impariamo da altri paesi e costruiamo qualcosa di duraturo."

"Dobbiamo essere integrati nel sistema scolastico."

"La supervisione dovrebbe essere parte del nostro lavoro, non un'eccezione."

Area Tematica 6: domande per i colleghi dell'UE

I partecipanti dei cinque paesi hanno dimostrato una certa curiosità verso i loro colleghi all'estero, forse immaginando che questi ultimi siano professionalmente più soddisfatti, senza sapere invece che condividono prevalentemente gli stessi problemi. Hanno quindi espresso interesse riguardo a:

- Status giuridico e riconoscimento dei mediatori interculturali
- Condizioni lavorative (lavoro a tempo pieno vs. freelance)
- Retribuzione e meccanismi di finanziamento
- Standard professionali e codici deontologici
- Ruolo nell'influenzare le politiche

"Quante ore lavorano? Godono di sicurezza lavorativa?" "I mediatori interculturali sono riconosciuti nella pubblica amministrazione o sono ancora legati alle ONG/ETS?"

Area Tematica 7: consigli per i colleghi in arrivo

Ai focus group è stato chiesto che tipo di consigli darebbero a un collega proveniente dall'estero. Gli stessi consigli, naturalmente, possono valere anche per un collega alle prime armi. Questi sono stati i punti menzionati più frequentemente:

- Essere pazienti, di mentalità aperta ed empatici, poiché è un lavoro emotivo che richiede resilienza per sviluppare pratiche riflessive.
- L'apprendimento e la formazione continui, specialmente negli aspetti culturali e legali, sono essenziali, così come la fiducia e l'imparare dai colleghi.
- Comprendere l'ecosistema dei servizi pubblici e le norme istituzionali.
- Valutare prima di fare un percorso di volontariato, specialmente se non hai una formazione specifica alle spalle.
- Concentrarsi sulla collaborazione transfrontaliera e promuovi standard unificati.

"Sii pronto a dare il cuore, ma anche a proteggerlo." "Inizia in piccolo, osserva molto e mantieni la curiosità."

Area Tematica 8: esigenze formative e sviluppo professionale

L'ultima domanda del focus group riguardava quelle che potrebbero essere le più importanti esigenze formative e la direzione in cui la professione potrebbe svilupparsi.

- A livello personale ed emotivo, essenziale anche per prevenire il burnout, la prima cosa da fare è compiere uno sforzo maggiore per definire e mantenere meglio la separazione tra confini professionali e personali. Di conseguenza, è necessario porre maggiore enfasi sull'alfabetizzazione emotiva, sulle tecniche di autoriflessione, sul supporto tra pari e sul dedicare tempo alla riflessione di gruppo (ad esempio, sessioni mensili con psicologi).
- A livello professionale, poiché l'apprendimento informale o "solo sul posto di lavoro" può lasciare lacune, un programma di formazione strutturato (indipendentemente da quando o da chi viene organizzato)

Dal punto di vista dei clienti, è necessario porre maggiore enfasi sull'interpretazione culturale e la comunicazione interculturale, l'etica, la storia delle migrazioni, le pratiche informate sul trauma, la gestione delle crisi e la risoluzione dei conflitti.

Dal punto di vista istituzionale (e lavorativo), è necessaria una solida comprensione del sistema per acquisire consapevolezza dei diversi contesti (una scuola è molto diversa da un ospedale, un commissariato o un ufficio di collocamento), oltre a strumenti per gestire la resistenza istituzionale, i processi legali e le sfide psicosociali.

"L'apprendimento non finisce mai. Evolviamo con ogni caso."

"La formazione dovrebbe corrispondere alla complessità del mondo reale, non solo alla teoria."

Conclusioni e Raccomandazioni

Come abbiamo visto, nei cinque paesi considerati, i mediatori interculturali operano all'intersezione tra lingue, diritto, emozioni e negoziazione culturale. Sebbene i contesti locali differiscano, le esperienze condivise rivelano una sottovalutazione sistemica, affaticamento emotivo e un forte desiderio di dignità professionale.

Inoltre, nonostante l'evoluzione del panorama politico, sembra esserci un interesse crescente e una maggiore consapevolezza verso i servizi di mediazione, che tuttavia non si traducono in finanziamenti garantiti e in un aumento del numero di operatori qualificati assunti. Pertanto, attualmente, a causa della mancanza di disposizioni uniformi e valide a livello europeo (o almeno nazionale), affrontiamo un dilemma significativo. Se spingiamo per una qualificazione professionale troppo elevata senza fornire un compenso adeguato, rischiamo che i clienti rinuncino ai servizi di mediazione o si affidino a fornitori più o meno qualificati che potrebbero imporre condizioni e costi eccessivamente alti per colmare il vuoto del mercato. Paradossalmente, lo stesso rischio si corre se non viene garantito un numero adeguato di mediatori sufficientemente formati; i clienti cercheranno allora aiuto da individui il cui unico merito è parlare una certa lingua, nonostante manchino di una formazione di base minima e possano operare in contesti estranei e delicati (ad esempio, come OSS o barellieri stranieri che lavorano in quell'ospedale).

Non sorprende quindi che i mediatori interculturali chiedano una strategia europea coerente che convalidi la loro competenza, ricompensi il loro contributo e garantisca strutture sostenibili per la formazione e il supporto. Poiché riteniamo che ciò non possa realizzarsi a breve termine, è importante che alcune strategie vengano implementate al più presto, partendo dalla definizione di indicazioni per il futuro basate su tre pilastri principali:

1. Formazione e addestramento
2. Status professionale dei mediatori interculturali
3. Approcci professionali

In numerose occasioni, abbiamo riscontrato che la formazione è considerata insufficiente e che, in ogni caso, una qualifica formale non è sempre necessaria per lavorare. Inoltre, anche con la migliore formazione alle spalle, le cose cambiano e anche le persone cambiano. I migranti non sono sempre uguali per provenienza o per progettualità migratorie. Anche i mediatori cambiano: possono acquisire maggiore esperienza e competenze, ma anche perdere parte del legame con i paesi d'origine. Senza contare che le pratiche lavorative e i contesti operativi mutano quotidianamente. Pertanto, appare cruciale, come dimostrato dai risultati del compendio, che la formazione dei mediatori interculturali richieda un approccio di Apprendimento Permanente (ADU). Questo sarà certamente necessario finché il settore non sarà organizzato e strutturato diversamente a livello nazionale/europeo.

Ma chi può agire e cosa occorre fare in questo ambito dell'ADU? Esistono sicuramente molte possibilità per migliorare le competenze e le abilità dei mediatori interculturali, che possono essere proposte da diversi attori e in contesti differenti. Mentre corsi sulla legislazione nazionale o l'organizzazione dei servizi devono necessariamente svolgersi in un contesto nazionale (se non locale), corsi sulla legislazione europea, tecniche di coping e scambio di buone pratiche possono essere organizzati a livello internazionale, in presenza o tramite videoconferenza, utilizzando una lingua comune (che non deve necessariamente essere



l'inglese, ma anche, per ragioni specifiche, può essere in arabo, ucraino o un'altra lingua necessaria).

Sono inoltre numerosi gli enti che possono realizzare corsi di formazione, da quelli più formali (università, scuole secondarie o istituti di formazione professionale) alle organizzazioni che forniscono o impiegano mediatori interculturali (cooperative, associazioni, comuni, ecc.), fino al livello più informale dello scambio tra pari.

In tutto ciò, non dobbiamo dimenticare la possibilità di riconoscere le competenze acquisite sul campo o in precedenti esperienze lavorative simili. In altre parole, si tratta di formalizzare la qualifica attraverso la validazione (effettuata da un'autorità riconosciuta) delle competenze acquisite e attivare un percorso formativo per integrare quelle mancanti ma ritenute necessarie per il profilo del mediatore interculturale.

Per quanto riguarda lo status professionale dei mediatori interculturali, questo si trova formalmente e sostanzialmente nelle mani delle autorità pubbliche (Stato, Regioni e Comuni) e finché non definiranno un profilo condiviso (anche a livello UE nel quadro del Quadro Europeo delle Qualifiche - EQF) di cosa un mediatore interculturale dovrebbe fare e essere, sarà difficile delineare un percorso formativo comune. Tuttavia, non va sottovalutato il ruolo dell'auto-organizzazione attraverso cooperative o associazioni di mediatori. In più di un caso, questi soggetti stabiliscono autonomamente un profilo delle competenze di base richieste per i mediatori che assumono, che potrebbe servire come riferimento. Nel frattempo, questi enti collettivi forniscono ai mediatori una formazione interna, se necessario, per aiutarli a raggiungere le competenze richieste. In questo modo, questi soggetti collettivi possono giocare questa carta mentre stipulano contratti con gli enti che necessitano dei loro servizi e, nel contempo, definire una base di professionalità.

Un mediatore interculturale non lavora in una bolla composta solo dal cliente, dagli altri professionisti e da sé stesso; quindi, deve ampliare i propri approcci professionali. Ciò per varie ragioni: a) il lavoro del mediatore non sempre garantisce un impiego a tempo pieno; b) è un lavoro emotivamente molto impegnativo, che richiede momenti di decompressione; c) è un lavoro che dà risultati migliori se svolto in modo multidimensionale e multiprofessionale; d) è un lavoro che può coinvolgere progetti complessi e persino relazioni professionali a lungo termine. Per queste ragioni, è importante che il mediatore acquisisca non solo competenze strettamente legate al suo ruolo di mediazione, ma anche abilità nella gestione emotiva, nella pianificazione operativa (sia per i casi che per il sistema) e nelle relazioni interprofessionali. Queste competenze sono difficili da acquisire nella formazione di base, ma sono essenziali per operare in un contesto complesso a tempo pieno.

Il ruolo del mediatore è certamente in un processo di crescente professionalizzazione a priori del processo lavorativo (anche se il possesso di un titolo formale di mediatore non è ancora una condizione vincolante per un datore di lavoro), ma permangono grandi necessità di auto-apprendimento e apprendimento attraverso la pratica e lo scambio tra pari e, naturalmente, di apprendimento permanente (pensare a ciò che sta accadendo con l'uso crescente dell'IA e di altre nuove tecnologie o dispositivi dà solo un'idea pallida dei cambiamenti in questo campo e del rischio di incomprensioni o razzismo sottostante).

I risultati del lavoro svolto mostrano che, oltre alla formazione di base, è necessaria una formazione continua e che tale formazione deve essere anche specifica per le esigenze individuali del mediatore. Sicuramente è necessario insegnare come operare con distacco



professionale e come mantenere il proprio ruolo, sensibilizzando allo stesso tempo su quanto si possa essere importanti per gli altri, conoscendo le persone e le loro storie, le loro diversità, essendo anche consapevoli di fare qualcosa di utile e dimostrando di essere molto più di un "Google translator". Saper definire e riaffermare i confini professionali permette di relazionarsi meglio con le persone in difficoltà (che non dovrebbero poter chiamare il tuo numero privato o fuori dall'orario di lavoro), ma anche con gli altri professionisti. Acquisire tecniche per la gestione delle emozioni e degli utenti permette anche di prevenire violenze e minacce o di interpretare in tempo i segni del burnout.

È necessario fornire supporto e supervisione per dare al personale l'opportunità di discutere i casi e decomprimere lo stress.

Va facilitato lo scambio di competenze all'interno dell'organizzazione di riferimento, così come le competenze acquisite tra pari, che rappresentano un enorme serbatoio di esperienza (basti pensare alle loro esperienze migratorie o al fatto che sono mediatori "dalla nascita" perché lo facevano per i genitori o come effetto rimbalzo da precedenti lavori in un campo simile: polizia, interpretariato, servizi sociali; o perché hanno usufruito della mediazione e hanno voluto "ricambiare").

Va rafforzato il ruolo "collettivo" della mediazione attraverso associazioni, cooperative e ONG, e con questo è necessario anche rafforzare le competenze progettuali e imprenditoriali dei mediatori.

Le competenze normative e la conoscenza dei servizi devono essere incrementate (e costantemente aggiornate) e va potenziato il lavoro multiprofessionale e in rete, incluso il lavorare su più dimensioni all'interno della propria organizzazione (esempio occupandosi anche di progettazione, amministrazione, mentoring).

Infine, sono necessari un codice etico e una maggiore consapevolezza della professione, e per questo motivo, devono essere facilitati gli scambi di esperienze con colleghi di altri paesi europei, a partire da quelli che affrontano questioni simili, e devono essere definiti standard operativi comuni e gli sforzi combinati per definire meglio la mediazione nell'UE.

Per concludere, i risultati mostrano che il ruolo del mediatore interculturale è cruciale nel processo di integrazione, svolgendo un lavoro che appare sempre più necessario, anche in termini di coesione sociale, in società sempre più diversificate. Una prospettiva che però, per essere solida, deve passare attraverso lo sviluppo di professionisti competenti, dotati di abilità cognitive, affettive e comportamentali e supportati da un riconoscimento istituzionale stabile.

Allegato 1

BIBLIOGRAFIA

- Alred G. & Byram M., “becoming an intercultural mediator: a longitudinal study of residence abroad” in *Journal of multilingual and multicultural development*, vol. 23, n.5, 2002.
- Baraldi C., Gavioli L., 2019, *La mediazione linguistico-culturale nei servizi sanitari. Interazione ed efficacia comunicativa*, Franco Angeli, Milano.
- Baraldi C., 2019, *Pragmatics and agency in healthcare interpreting*, in Tipton R., Desilla L. (eds.), *The Routledge Handbook of Translation and Pragmatics*, Routledge, London, pp. 319-335.
- Barbieri M. (a cura di), 2010, *La mediazione interculturale nei servizi alla persona della Regione Emilia-Romagna*, report di ricerca, Regione Emilia-Romagna, Servizio Politiche per l'accoglienza e l'integrazione sociale.
- Barbieri M. (a cura di), 2021 *La mediazione inter-culturale in Emilia-Romagna: Uno strumento per le politiche di inclusione e di contrasto alle disuguaglianze*- Report di ricerca, Regione Emilia-Romagna
- Bertozzi R., 2019a, *Empowering Migrant Youth through Participatory Approach in Social Work*, in Granosik M., Gulczyńska A., Kostrzyńska M., Littlechild B. (eds.), *Participatory Social Work: Research, Practice, Education*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, pp. 117-132.
- Bertozzi R., Saruis T., 2018, *I mediatori interculturali nel lavoro con richiedenti asilo e rifugiati in Italia*, in “Studi di Sociologia”, 1, pp. 1-16.
- CNEL VI Rapporto CNEL 2009 su *Immigrazione e Integrazione*, Roma;
- Casadei S., Franceschetti M. (a cura di), 2009, *Il Mediatore culturale in sei Paesi europei*, Report di ricerca, ISFOL, Roma (collana Strumenti).
- Chaouite A. (2004). *Risques et spécificités de la médiation interculturelle. Hommes et Migrations*, Médiations et travail social n. 1249, pp. 77-86.
- Cohen-Emerique M., 2003, *La negociación intercultural y la integración de los inmigrantes*, in “Políticas sociales en Europa”, 13-14, pp. 27-36.
- Cohen-Emerique M., Fayman S. 2005, *Médiateurs interculturels, passerelles d'identités*, *CONNEXIONS* 83/2005-1 pp. 169-190.
- Cohen-Emerique, M. (2015) *La médiation interculturelle : spécificités et complémentarité des interventions des médiateurs. Pour une approche interculturelle en travail social Théories et pratiques* Presses de l'EHESP, pp. 399-427.
- Erdilmen M. 2021, Frameworks and good practices of intercultural mediation for migrant integration in Europe – IOM UN migration

- Esposito M., Vezzadini S., 2011, *La mediazione interculturale come intervento sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Genova A., Barberis E., 2019, *Social workers and intercultural mediators: challenges for collaboration and intercultural awareness*, "European Journal of Social Work", 22/6, pp. 908-920.
- Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale, 2014, *La qualifica del mediatore interculturale. Dossier di sintesi*, Ministero dell'Interno, Roma.
- Guilherme M., Keating C., Hoppe D., 2010, *Intercultural responsibility: Power and ethics in intercultural dialogue and interaction*, in Guilherme M., Glaser E., Mendez-Garcia M.C. (eds.), *The intercultural dynamics of multicultural working*, Multilingual Matters, Bristol, pp. 77-94.
- Karanikola Z.: Panagiotopoulos G., 2025 *Identity Negotiation and Conflict Resolution in Contemporary Multicultural Settings: The Contribution of Intercultural Mediators*, University of Patras
- Lavanco G., Di Giovanni E., 2009, *Il ponte o il guado: quale metafora per una sanità transculturale?*, in Affronti M., Geraci S. (a cura di), *Guadi e ponti per una sanità transculturale*, Atti del X Consensus Conference sull'immigrazione e VIII Congresso Nazionale SIMM, 5-7 febbraio 2009, Trapani, pp. 32-43.
- Lazzarini G., Stobbione T. (a cura di), 2017, *Mediare tra culture. Il ruolo del mediatore interculturale tra inclusione sociale e promozione della diversità*, Franco Angeli, Milano.
- Liddicoat A. J. et Derivry-Plard M., 2021, *Intercultural mediation in language and culture teaching and learning and the CEFR Companion Volume. Recherches en didactique des langues et des cultures* n. 18-1
- Morin E., 2015, *Insegnare a vivere. Manifesto per cambiare l'educazione*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- Ogbu J. U., 2008, *Minority status, oppositional culture and schooling*, Routledge, New York.
- Plivard, I., 2010, *La pratique de la médiation interculturelle au regard des populations migrantes... et issues de l'immigration*. Connexions, n° 93(1), pp. 23-38
- Portera A., Moodley R., Milani M. (2020), *Intercultural Competences in Mediation, Counselling and Psychotherapy*, Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne
- *Resources on intercultural mediation*, 2016, TIME (Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe) project partnership.
- UNESCO, 2013, *Intercultural competences. Conceptual and Operational Framework*, UNESCO, Paris.
- Villano P., Riccio B., 2008, *Culture e mediazioni*, il Mulino, Bologna.

ALLEGATO 2

Appunti e trascrizioni dei Focus Group

SLOVENIA

In Slovenia, two focus groups were organised with three participants each, for a total of six participants, one in person on 19th March 2025 and the second online on 28th March 2025.

We followed the proposed questions, structure and timeline.

Intercultural mediators' experiences and insights on their needs

Q1. When did you start working as an IM and why?

Several participants started their work as IMs through voluntary activities, most notably with Slovene Philanthropy. Their motivations varied:

- Some started due to their own migrant background (e.g. coming from Ukraine) and a desire to support their community.
- Others began by interpreting for family members or in schools.
- A few joined in fieldwork as volunteers, where a lack of interpreters led them to take on this role.
- The initial engagement was often informal and perceived as easy at first, but it quickly evolved into more professional and demanding tasks.
- Many improved their Slovenian language skills through their work and built on existing interpretation/translation studies undertaken in their countries of origin.
- The transition from volunteer to paid professional included acquiring national professional qualifications and formal contracts (e.g. with the police).
- The transition from interpreter to intercultural mediator often came when organisations began compensating volunteers, allowing them to acquire a professional identity as IMs.

Q2. Briefly describe the profession of IM

- The work of an IM goes beyond linguistic interpretation: it requires cultural understanding and contextual interpretation of meaning.
- IMs act as bridges between cultures, facilitating two-way integration (between the host population and newcomers).
- The role is described as more demanding than that of an interpreter due to the broader knowledge and soft skills required.
- IMs must understand the country's systems, administrative processes and social services.
- Trust-building, ethical boundaries and managing relationships with both professionals and beneficiaries are key elements.

Q3. What is the best part of your job? What do you enjoy most?

- Immediate and visible impact and meaningful outcomes.

- The high emotional and social value: helping people, solving misunderstandings and facilitating integration.
- Recognition of the importance of the IM profession is growing.
- Exposure to diverse cultures and personal stories was described as enriching.
- Positive experiences of working with people from around the world and from various sectors.

Q4. What do you like least? What should change?

- Beneficiaries often lack knowledge of the system, leading to over-reliance on IMs, sometimes outside working hours.
- Boundary issues: beneficiaries contact IMs privately, sometimes late at night.
- Lack of support structures for IMs: no supervision, debriefing or emotional support.
- Professional boundaries not clearly respected: some professionals focus more on the mediator than on the beneficiary.
- Compensation is inadequate; many continue to work on a voluntary basis.
- The work is sometimes restricted to interpretation, limiting other potential roles.
- Recognition and understanding of the IM's role is insufficient across sectors.
- The profession lacks full-time employment opportunities and a structured framework (e.g. code of ethics, professional association).

Q5. Where will IM be in 3 years?

- Participants are optimistic: they predict that IM will become a well-respected and recognised profession, especially in the healthcare sector.
- Expectations include broader implementation across sectors and at all levels.
- The profession is expected to become formalised through associations and consistent funding.
- The role will be more defined, standardised and better integrated into institutional systems.

Q6. What about trainings in Slovenia?

- There is a lack of comprehensive and practical training.
- The national professional qualification is viewed as symbolically important but not functionally useful for employment.
- Training needs include:
 - a) Emotional boundaries and detachment.
 - b) Maintaining professional roles and neutrality.
 - c) System knowledge and legal literacy.

Q7. What would you ask a colleague from the EU?

- How developed is the IM profession in their country?
- How much work and how many hours do they get per month?
- Are there full-time jobs available for IMs?
- Advice on how to establish and maintain professional boundaries.

Q8. What would you advise an EU colleague?

- Collaborate to strengthen and unify the role of IM across Europe.
- Develop shared standards and frameworks.

- Exchange experiences and best practices to improve the profession across the continent.

What is needed – analysis based on the focus groups' answers

1) Professional Framework

- a) Clear definition of roles.
- b) A code of ethics.
- c) Professional associations at national and EU level.

2) Training and Education

- a) More structured training programmes.
- b) Focus on boundaries, emotional resilience and system navigation.

3) Employment Opportunities

- a) Full-time roles with adequate remuneration.
- b) Recognition in the public and private sectors (especially healthcare, education, police, social services).

4) Institutional Support

- a) Supervision, peer support, debriefing systems.
- b) Clear boundaries applied to both professionals and beneficiaries.

5) Public Awareness

- a) Campaigns or initiatives to inform institutions and the public about the role of IM.

What is missing – analysis based on the focus groups' answers

1) Mental Health and Self-care Tools

- a) No reference to psychological or emotional support mechanisms.

2) Monitoring and Evaluation

- a) Lack of mechanisms to evaluate the effectiveness or impact of IM.

3) Digital Tools and Innovation

- a) No reference to how digital platforms or AI might support or challenge the work of IM.

4) Data and Research

- a) Absence of data-driven discussions (e.g. number of IMs, success rates, retention).



CZECHIA

Intercultural Work in Czechia: Lived Experiences, Evolving Practices, and Systemic Reflections

Analytical summary of the focus group discussions

Number of participants: 8 +10 (the outcomes of the second group are marked in grey)

Prepared in April 2025

Abstract

This report explores in depth the experiences, motivations, and systemic challenges of intercultural workers in Czechia and offers an extensive analysis of the lived realities and professional dynamics of intercultural workers in Czechia. Based on two richly detailed focus group discussions, it weaves together personal stories of migration, operational practices, systemic challenges and aspirational visions for the future of the profession. Many participants, themselves migrants who have often navigated complex migration and integration paths, bring unique insights born of both vulnerability and resilience. They described their work as deeply personal – a way to process their own displacement and to empower others navigating similar journeys. In their role, far beyond from being mere translators or simple language mediators, intercultural workers are cultural navigators, crisis responders and trusted companions to their clients, providing administrative navigation, healthcare advocacy, educational support, legal assistance, crisis intervention and emotional anchoring for clients. Yet, they face heavy workloads, minimal institutional support, public misunderstanding of their role, and critically low financial compensation.

The report underscores both the indispensable contribution of intercultural workers and the systemic neglect they face, their high caseloads, the ambiguity of their role, inadequate training, and emotional burnout. Yet, despite these challenges, a profound sense of purpose and solidarity permeates their reflections. Participants unanimously call for formal recognition and professionalisation, structured professional development and systemic recognition both at local and national level, cross-sector collaboration and international exchange to strengthen and dignify their work. Amidst these pressures, they voiced for sustainable pay, better training and stronger mental health support. Participants also expressed curiosity about international best practices, particularly with regard to equal pay, recognition and how intercultural workers abroad shape public policy.

1. Introduction: The Unseen Infrastructure of Integration

As Europe experiences increasingly complex migration dynamics, intercultural workers serve as critical, though often invisible, architects in building social cohesion. Positioned between public institutions and migrant communities, they translate not only languages, but also systems, expectations and human emotions.

Despite their indispensable role, intercultural workers remain marginalised in formal structures. They frequently operate in conditions of ambiguity and overload, without the institutional scaffolding that recognises their expertise or supports their well-being.

2. Methodology and Approach

The report is based on a focus group conducted in Czechia, with participants from different regional and institutional backgrounds. The analysis applied thematic coding and narrative synthesis, preserving the authenticity of participants' voices through direct quotations.

This methodological approach allows the report not only to present descriptive accounts, but also to capture the underlying emotional narratives and professional wisdom of intercultural workers in their own words.

3. Entering the Profession

3.1 Migration as Foundational Experience

Each participant shared their personal migration journey, which has profoundly shaped their work. These experiences create unparalleled empathy for their clients, grounded in lived reality.

*“There were no laws, no support structures. We had to find our way entirely on our own.”
“Even though I spoke Czech, I did not understand the system. Now I help others not to feel lost.”*

Their deep understanding of the bureaucratic complexities and emotional challenges faced by migrants enhances both their technical effectiveness and their moral authority.

The dual identity as former clients and current professionals generates authenticity in their practice. They embody resilience and solidarity, which resonate deeply with the people they support.

3.2 From Clients to Practitioners

A recurring theme was the transition from service recipient to service provider.

“I was a client of the integration centre for a long time. Then I became an intercultural worker.”

Such pathways highlight the permeability of roles within the migration services ecosystem, where personal vulnerability evolves into professional capacity.

Some participants were invited into the field by existing networks; others entered during critical migration waves when demand for intercultural services surged. Their entry points were often spontaneous rather than strategic, yet they found enduring purpose in the work.

3.3 Accidental Careers, Profound Callings

Not all participants initially aimed for a career in social services. A particularly striking testimony came from a participant who transitioned from acting:

“I wasn’t looking for work in NGOs. I was an actress. But I realised that this was exactly where I was supposed to be.”



This underscores how diverse professional backgrounds enrich the field and how unexpected career shifts can lead to deep professional fulfilment.

“When I started helping, I realised this was my place.”

Such serendipitous entries into the field underscore the accessibility of the profession and the transformative power of personal engagement.

The story of each participant intertwined personal migration experience with professional motivation. Many began as volunteers, responding to urgent community needs during the war in Ukraine or earlier migration waves.

“When the war broke out, I volunteered immediately. It was my way of processing what was happening in my homeland,” said one worker. Another described her entry as follows: “I moved to a small town where many Ukrainians had arrived. People needed help with basic things, even buying a bus ticket.”

Some discovered the profession almost by chance, drawn by the possibility of making tangible difference: “I was looking for meaningful work that wasn’t just routine. I didn’t know this job existed, but it immediately felt like the right one.”

The academic backgrounds, language skills and migration experiences all converged to position these workers as vital bridges between their communities and Czech institutions.

4. Expanding the Scope of Intercultural Work: Multifunctional and Evolving Roles

4.1 Language Mediation as a Starting Point

Language support is a foundational function, but only the starting point. Intercultural workers are often the first and sometimes the only point of contact for migrants navigating complex environments.

“Booking a medical appointment is just the beginning. Clients don’t understand medical processes or terminology.”

Their linguistic facilitation spans from healthcare, education, legal processes and day-to-day administration, but extends to interpreting cultural nuances and procedural expectations.

4.2 Administrative Guidance and Legal Orientation

Intercultural workers routinely assist clients with:

- Residence applications and renewals
- Social benefit systems
- Employment contracts and rights

“We are often the first line of defence against exploitation.”

A vivid account illustrates the direct, sometimes dangerous, interventions they undertake:

“I once had to call a mafia boss to get him to return the passports of two Ukrainian workers. He came to the police station within 30 minutes.”

Their role frequently borders on that of crisis mediators, advocating for clients in situations of acute vulnerability.

4.3 Educational Support: Unlocking the School System

Educational mediation is a critical and complex aspect of the work:

- Explaining enrolment procedures
- Supporting diagnostics for children with special needs
- Resolving misunderstandings between parents and schools

“Parents don’t understand what a pedagogical advisory centre is. It doesn’t exist in their home countries.”

Their interventions help bridge vast cultural and systemic gaps, ensuring children’s educational rights are upheld.

4.4 Psychosocial Support and Informal Counselling

Clients often turn to intercultural workers as trusted confidants.

“It’s not just about paperwork. Sometimes we’re the only ones they can talk to.”

This emotional work, although unofficial, is indispensable. Workers help clients manage stress, uncertainty and cultural displacement, creating bonds of trust that are crucial for successful integration.

4.5 Emerging Specialisations

With growing demand, some workers have developed specialised roles. For example, one has become a recognised expert in *nostrification* (validation of foreign diplomas), collaborating with the Ministry of Education. This evolution marks a shift from generalist roles to specialist skills within the profession.

5. Client Needs: Complex, Layered and Evolving

5.1 Education: More Than Just Access

Navigating the Czech education system is fraught with challenges for migrant families:

- Understanding institutional structures
- Accessing culturally sensitive diagnostic services
- Bridging gaps between educators and parents

Intercultural workers demystify these systems, promote appropriate educational support and empower parents to engage constructively.

5.2 Healthcare: Critical Gaps in Access

Healthcare navigation remains a major hurdle:

- Limited multilingual medical staff



- Complex administrative procedures
- Lack of translated materials and medical interpreters

“I would pay for a medical Czech course out of my own pocket. It’s that important.”

This highlights the workers’ commitment to upskilling in areas of critical need, often at personal expense.

5.3 Legal and Employment Protection

Clients often face exploitation and legal uncertainty. Intercultural workers provide:

- Referrals to legal aid
- Advocacy for employment rights
- Direct intervention in labour disputes

“We are often the first line of defence against exploitation.”

5.4 Emotional Support: Keeping Hope Alive

In addition to navigating institutions, intercultural workers serve as emotional anchors, offering relational support in contexts of fear, confusion and trauma. This invisible work is critical to building trust and fostering meaningful integration pathways.

Client Needs: Complex, Evolving and Often Overwhelming

Participants reported that their role extends far beyond language mediation. Clients expect not only translation, but also full-spectrum support: emotional, bureaucratic and social.

*“They might come for interpreting, but what they really want is someone to stand by their side”, explained one participant. Particularly in government offices and medical settings, clients fear humiliation or discrimination: “Clients get scolded for their Czech or told to go back to their country. **When we are present, officials think twice about what they say.**”*

Educational navigation, medical advocacy and employment rights are daily concerns. “Even for me, finding a trustworthy doctor takes hours. Imagine how hard it is for someone who has just arrived,” a worker noted.

Misinformation is rampant: “Clients rely on unverified sources because they cannot understand the official ones. We step in to provide reliable guidance,” one participant stressed.

However, they acknowledged capacity limits: “Demand far exceeds what we can manage. There are simply too many clients for our small teams,” they admitted, highlighting systemic under-resourcing.

6. Professional Challenges: Strain, Misunderstandings and Systemic Gaps

6.1 Overload and Emotional Exhaustion

Caseloads frequently reach unsustainable levels, leading to exhaustion and burnout.

“After a day with 80 clients, I am completely exhausted.”

The emotional intensity of the work exacerbates this physical strain.

6.2 Role Ambiguity and Lack of Recognition

Both clients and institutions often misunderstand the role of intercultural workers.

“In our countries, this role doesn’t even exist. We have to explain it from scratch.”

“We have to explain our role every day, even to institutions.”

6.3 Gaps in Professional Development

Workers urgently need formal training in:

- Legal literacy
- Medical terminology
- Crisis management and psychological support

Currently, most learning happens ad hoc, without dedicated resources.

6.4 Institutional Invisibility

Intercultural workers remain outside formal structures, limiting their effectiveness and legitimacy.

“The authorities should be able to find us like they find court interpreters.”

Professional Challenges: Underpaid, Overworked and Undervalued

The participants’ frustration with financial insecurity was palpable and recurrent throughout the discussion.

“Our salaries are disgraceful for the responsibility we carry,” one worker stated bluntly. Another added, “We do essential work, yet we are paid as if we were dispensable.” Tight budgets limit their capacity to serve and sustain themselves professionally.

The profession suffers from chronic under-recognition. “People, even officials, don’t understand our role. They see us only as translators or volunteers,” one participant lamented. Another pointed out the institutional vagueness: “We urgently need a legal definition of our profession.”

Burnout is an ever-present danger. “After dealing with 80 clients in a day, you’re not just physically exhausted, but you also carry their emotional burdens”, someone shared.

Participants noted the absence of emotional support mechanisms: “We work with people who receive devastating diagnoses. But we have no training on how to support them emotionally.”

This combination of overwhelming demand, low pay and emotional strain poses a severe threat to the sustainability of the profession.



7. Future Aspirations: Building a Sustainable Profession

7.1 Systematic Training and Development

Participants called for structured pathways for new workers, with clear expectations and continuous professional growth.

“New intercultural workers should know what to expect from day one.”

7.2 Institutional Recognition and Integration

There were strong calls for formal recognition of the profession within public administration systems.

“Authorities should be able to find us as easily as they find court interpreters.”

7.3 Empowering Clients

Intercultural workers see their ultimate goal as fostering independence among clients.

“Our goal is to make ourselves unnecessary.”

7.4 Cross-Sector and International Collaboration

Participants expressed a desire for structured exchanges with international counterparts:

“We want to know: do intercultural workers abroad have influence on policy?”

They were curious to know about:

- Multilingual administrative systems abroad
- Integration of intercultural work into public services
- Established career paths in other countries

“How do they help migrants who don’t speak the language to find a job?”

Future Aspirations: Recognition, Training and International Learning

A shared aspiration for robust professionalisation and integration into public systems emerged.

“We want intercultural workers to be as recognisable as court interpreters”, declared one participant. Structured training, especially in legal literacy, medical terminology and psychological first aid, was a universal demand: “On-the-job learning isn’t enough. We need formal continuous education.”

They also called for psychological support systems for themselves: “Without mental health support, we cannot sustain this work,” a worker insisted.

Crucially, participants expressed curiosity about practices abroad. “We’d love to know: how are intercultural workers compensated abroad? Do they have influence on policy?” asked one of them. Another wondered: “What are their working conditions? Are they integrated into public services or do they work only through NGOs like us?”

They sought inspiration from other countries, especially regarding:

- *Equal pay and funding structures*
- *Recognition within government systems*
- *Successful community integration models*
- *International exchange platforms for shared learning*
- *This eagerness for cross-border insight reflected both a desire for improvement and solidarity with global peers.*

Systemic Change: From Marginal Role to Institutional Pillar

Participants demanded transformative changes to elevate intercultural work from a marginal activity to the mainstream.

“Migration will not disappear. The state must prepare itself and institutions must become interculturally open,” they urged.

They criticised over-reliance on NGOs: *“Municipalities and state offices should have their own intercultural workers. This is not just a job of NGOs.”*

Participants expressed concern about the lack of positive representation: “Politicians only mention migrants negatively. We need stories that show the contribution of our communities,” said one participant.

Public awareness remains low: *“Most people, even Czechs, don’t know we exist. We desperately need better outreach,” they agreed.*

Finally, they stressed the need for digitalisation and administrative reform: *“During COVID, everything was online and it worked well. Why not keep it that way?”*

Their collective vision is clear: intercultural work must be professionalised, visible, sustainably funded, and recognised as essential to the functioning of a modern and inclusive society.

Conclusion: Towards a Recognised and Resilient Future – The Future of Intercultural Work in Czechia

Intercultural workers are architects of social inclusion, translating not only words but also complex systems and human emotions. Their work is vital to the fabric of an inclusive and resilient society. Despite their critical contribution, they remain under-recognised, under-resourced and overburdened. Systemic gaps — lack of professional training, institutional invisibility, ambiguous roles and emotional burnout — threaten the sustainability of their impact.

However, the participants were not despondent. They articulated a clear and hopeful vision for the future. Yet, systemic reforms are imperative to sustain their impact:

- Formal professional recognition
- Structured training and development pathways to ensure that new entrants are well prepared and supported from the start *“We do this because we know what it means to feel lost. And we want to make it better for those who come after us.”*



- Psychological support for frontline workers to counter the emotional toll of relentless caseloads
- Institutional integration, making intercultural workers as accessible and recognisable as court interpreters;
- Systematic training, especially in legal frameworks, medical terminology and crisis support.
- International platforms for policy learning and policy exchange to elevate the profession and align it with best practices worldwide *“We want to know: do intercultural workers abroad have influence on policy?”*

The collective voices of the focus group participants form a compelling call to action. They paint an unambiguous picture: intercultural workers are indispensable yet undervalued, emotionally committed yet structurally unsupported. They are, in many ways, the *de facto* architects of integration, serving as cultural translators, legal advocates, emotional anchors, and daily navigators of the complex bureaucratic labyrinth that migrants must traverse. They translate not only languages, but also systems, values, and expectations, helping newcomers feel less lost in an unfamiliar country. Their first-hand experiences of migration give them not only technical expertise, but also deep moral authority and emotional intelligence in guiding others. However, only with appropriate institutional support can intercultural work evolve from an under-recognised lifeline into a fully integrated and dignified profession at the heart of inclusive societies.

Their aspiration, therefore, is for a future in which intercultural work is no longer an invisible or improvised service, but a formally recognised profession embedded in the public service ecosystem, empowering clients not toward dependence but toward autonomy.

By heeding these insights, policymakers and institutions have a clear opportunity to transform intercultural work from a marginalised practice to a central pillar of a cohesive, inclusive and resilient society.

FRANCE:

Feedback from intercultural mediators

Two focus groups, three participants each (the outcomes of the second group are marked in grey)

1. Where do you work:

- Interpreter, intercultural mediator - INTERMED Gironde
- CHU Hospital – Arabic intercultural mediator
- Social mediator and Turkish language translator – NGO Promofemmes
- *Valentine – Intercultural mediator, sociologist, president of the Intermed Gironde organisation*
- *Lola – former coordinator of Intermed Gironde, co-founder*
- *Alexandra – coordinator of Intermed Gironde, intercultural mediator*

Valentine, Lola and Alexandra work at Intermed Gironde, an association that has been operating in Gironde for 20 years now. It employs around 35 intercultural mediators, mostly women with migrant background with a need for social and professional inclusion. The association has two aims: First –intercultural mediation and bridging language and cultural gaps between migrants and French society; Second – social and professional inclusion for women who carry out intercultural mediation, offering them a perspective and valuing them and their skills, enabling them to network and to meet other women in the same situation.

2. How did you come to work as an intercultural mediator? = BACKGROUND

Aurélie: I applied for this job to develop my skills in several fields (medical, social, educational, etc.) and use the languages I had mastered in a professional context. I was already doing it informally in my first job (national education).

Abdel: I am a qualified social worker (AS) and I saw an offer on the homepage: GuideSocial. My profile met the requirements because it was in the social sector, so I applied. I have been doing this job for more than 10 years. Being an AS helps me a lot in this job, because when a person does not speak the language of the host country, it means that they have only been here for a short time. We are in a contract-based country, so it is very different from their countries of origin and people do not cope well with this. Out of necessity, these are people who have no means, so there is a big administrative aspect. This is where there is a link between the social assistant and the mediator, there is a complementarity, because we are there to help people understand the system.

Sakiné: To help empower women

Valentine and Lola: In 2000, Valentine conducted a sociological survey on the need for intercultural mediation in the health, administrative and hospitality sectors. The need for intercultural mediation was tremendous – professionals observed – problems of



communication, problems of cultural understanding, problems of confidentiality. Children often accompanied their parents and acted as interpreters for them. This highlighted the issue of confidentiality, responsibility and ethics. Children should not be asked to do this. Often other people (neighbours, acquaintances) would come to act as interpreters, which often created even more problems and misunderstandings. With the help of professionals, politicians and influential people, the survey underlined the need for a trained intercultural mediator.

This survey led to the creation of a three-year training course co-financed by CAF, the department and others. A class of intercultural mediators was trained. They were then supposed to be hired by administrative institutions (préfecture, mairie, etc.), but the needs of administrative institutions were more complex (need for several languages, need for simultaneous interventions, etc.) so the intercultural mediators were not hired after their three years of training. This training was only conducted once.

Valentine, Lola and other trainees from the three-year programme decided to found an association (NGO) of intercultural mediators in order to be able to respond to the demand together. They created Intermed Gironde, which now represents 35 intercultural mediators and provides a service of around 20,000 interventions of intercultural mediations per year. Intermed Gironde is working in all kind of sectors (hospitals and health services, transcultural therapy, educational services for minors, educational services for adults, social services, services for asylum seekers, services for victims of exploitation, trafficking or violence, guidance and administrative services, etc.)

All intercultural mediators have an official working contract for the NGO and are paid when they work. They are paid for all training and times spent on team regulation.

Since 2004, around 300 intercultural mediators have participated in the association.

3. Can you describe the essence of your work in 3 minutes? = MISSIONS

Aurélie: I enable communication between several people who do not speak the same languages. This facilitated communication allows people to be better supported and to integrate properly, because professionals can refer these people to training courses, cooperative workshops to meet other people, etc. Beneficiaries receive better medical care and professionals can rely on reliable information. When necessary, I provide a cultural insight on the situation, particularly in educational sessions on how to raise children (mealtimes, sleeping with parents, etc.).

Abdel: The intercultural mediator's mission is to act as an intermediary between patients who want to express their symptoms and healthcare providers who want to respond to their needs. I see myself as a relationship facilitator: "The mediator is the one who bridges the gap between cultures and who is responsible for facilitating the relationship between the healthcare provider and the patients." This is a vast programme that aims to guide two very different cultures towards mutual understanding. Therefore, word-for-word translation is not effective in this case; it is the meaning that we are seeking to bring out. "The mediator in a hospital is there to ensure the interpretation and adaptation of the message. That is to say, we do **cultural decoding of a gesture, a word, of not responding, of looking up, to the right...** Culture is the way of thinking, acting and feeling, and all that is not done in the same way across cultures. So we decode the way of thinking, acting and feeling and pass it on to

the service provider so that they can understand the reason for the patient's presence in their practice.” Interpretation also involves removing all elements that are not necessary to the message, such as irritation and tension. “It may happen that the patient is nervous, rude or vulgar, or that the service provider is also nervous or loses their patience, and when we are irritated, communication breaks down. The mediator therefore reduces tensions by taking the message and removing all the excess (irritation, vulgarity, etc.) and conveying the message they wish to communicate.”

Sakiné: “It is enriching to learn about other cultures and be with them”

4. Speaking of your work, name three things you are proud of.

Aurélie: 1: Breaking the deadlock by re-establishing communication between beneficiaries and staff. 2: The recognition of professionals and beneficiaries. 3: Evolving in a varied professional environment and learning new concepts as a result.

Abdel: At the beginning, this profession was unknown to me and I hesitated to apply, but I learned to love it because when you see that you have succeeded in facilitating the relationship and making care possible, it's great. We also receive feedback from service providers and patients. When patients say to you, “Thank you, I could never have done it without you”, or the service provider says to you, “I love it when you are there because you get straight to the point and that makes everything easier”. That gives us the energy to keep giving and giving.

Sakiné: Caring, trust, human approach (see the human being in their individuality before seeing their culture)

Valentine, Lola and Alexandra:

- *The creation of the organisation*
- *Our monthly team regulation*
- *Empowering women who become intercultural mediators*

5. Name three things that frustrate you:

Aurélie: 1: When communication is difficult because of details that we were not previously aware of (trauma, pathology, tense environment, etc.). 2: When beneficiaries are faced with administrative difficulties that have been caused by poor communication. 3: When appointments are cancelled.

Abdel: The most difficult part is managing the day. It can be frustrating. For example, if I have an appointment and I prioritise the emergency over the appointment, the service provider will not accept it or will feel left out. We try to meet all requests, but at times there are too many and it is therefore difficult to juggle appointments and emergencies.

Sakiné: Misunderstandings, judgements, lack of recognition, difficulties

Valentine, Lola and Alexandra:

- *The lack of public financing in this sector*

- Fewer and fewer demands for our service because NGOs and public institutions lack funds. They intervene when it is “too late” or when there is already a conflictual situation between two parties.
- Unfair competition on online platforms; the OFII (French office for immigration and integration) has a translation service provider in Spain; these professionals provide translation over the phone and sometimes they are unfamiliar with the French administrative system.

6. What major changes do you foresee for the sector of intercultural mediation in the near future?

Aurélie: More recognition, more developed training using psychological tools. I think that we will suffer for a while because of AI, but that structures will return to human professionals because communication, interpretation and, in particular, intercultural mediation are human concepts.

Abdel: Artificial intelligence, lack of funding for my job

Sakiné: Need for more training for future intercultural mediators

Valentine, Lola and Alexandra:

Artificial intelligence, unfair competition from online platforms based in countries where salaries are lower, less public financing in the social, health and educative sectors.

7. The career paths of intercultural mediators differ from one European country to another. If you had the opportunity to meet a European colleague, what would you ask them?

Aurélie: The legal framework for work in their country, the functional framework, how intercultural mediators work in other countries.

Sakiné: The difficulties they have in their working life.

Valentine, Lola and Alexandra:

To learn about the situation of intercultural mediation in your countries (organisation – how they work together, financing, training, fields of intervention, best practices). To reflect together on the future of the profession of intercultural mediator.

8. Is there a training course, best practice or a tool that you would like to share with them?

Aurélie: Training on professional posture, the legal framework and fields of intervention.

Abdel: INTERCULTURAL MEDIATION - TRANSCULTURAL CARE: there are excellent courses in France.

Sakiné: Exchange of best practices between mediators.

Valentine, Lola and Alexandra:

They organise monthly team regulations with a psychologist. These moments are very important for the intercultural mediators in order to exchange views on difficult situations, successful practices and to ask for further training in specific fields. Those moments constitute the training of intercultural mediators: when they arrive at the NGO, there is NO specific training for them.

In general, they follow [the charter for interpretation](#).

The NGO occasionally proposes specific training with experts based on requests from intercultural mediators, **for example on drug addiction, child protection**, etc.

9. With regard to continuing education, what topics are you interested in? In which area would you like to improve your skills? = SKILLS NEEDS

Aurélie: Improve English through exchanges with colleagues, the legal framework.

Abdel: AI and technology, conflict management, social mediation

Sakiné: Cultural codes

Valentine, Lola and Alexandra:

- on the posture of an intercultural mediator, general approach on a professional posture in this field (to define in detail)
- intercultural communication – intercomprehension and non-verbal communication adapted to different cultural backgrounds
- history of migration, refugee studies, migration phenomena, basic introduction (anthropology and sociology)
- interpreting techniques and translation. Total of training time: two half days (7 hours in total). They have to pay their intercultural mediators when they participate in training. We will look into whether it is possible to obtain French public funding.
- online meetings organised by language (Turkish group, Arabic-speaking group, etc.) on the exchange on problematic situations, work experiences, best practices and challenges OR by topic like interpreting in childcare, in transcultural therapy etc.

10. Would you be interested in participating in an online meeting with other intercultural mediators in Europe?

Yes for Aurélie and Sakiné and other mediators from Intermed Gironde; meeting with the president at the end of April.

YES –16th July and later on

11. In which languages can you communicate with others:

Aurélie: Portuguese, Spanish, French and English (a little)

Sakiné: French and Turkish

Valentine, Lola and Alexandra: English, Turkish, Arabic, Bulgarian, Dari, Farsi etc.



HUNGARY

Report

“Intercult: Strengthening the skills and competences of migrants for intercultural mediation and for better inclusion of migrant communities in the diversified societies”

Abstract

This report presents the qualitative findings of interviews conducted in Hungary with eight individuals currently working as intercultural mediators within various NGOs and organisations. These professionals support diverse migrant populations and play a critical role in facilitating access to services, bridging cultural gaps and promoting understanding between migrants and host institutions. The interviews explored the mediators’ daily experiences, the challenges they face and the skills they consider essential for their role. Participants consistently described a lack of institutional recognition, insufficient training opportunities, and unclear professional paths. Their insights point to an urgent need for comprehensive skill development, structured support systems, and formal acknowledgment of intercultural mediation as a key component in fostering inclusion and equitable communication in Hungarian society.

1. Introduction: An Invisible Profession with a Tangible Impact

In Hungary, intercultural mediation occupies an ambiguous space within the broader ecosystem of migrant support services. Although not formally recognised as a distinct profession within national legal or institutional frameworks, the function of intercultural mediation has emerged in practice as an operational necessity, especially in the work of non-governmental organisations, humanitarian agencies and, occasionally, in municipal-level projects.

The country’s approach to migration and integration has undergone significant political and administrative shifts over the last decade, often marked by restrictive migration policies and a centralised state apparatus that offers limited space for participatory or community-based models of inclusion. Within this context, intercultural mediators often act as informal bridges between service providers and migrant or refugee communities, particularly in urban centres such as Budapest and Szeged, where asylum seekers, beneficiaries of international protection and third-country nationals are concentrated.

Most individuals performing intercultural mediation in Hungary do so in temporary, project-based jobs, frequently linked to EU-funded programmes or civil society initiatives. Their roles vary considerably in scope and structure, often shaped more by gaps in service provision than by clearly defined institutional mandates. This contributes to inconsistent role definitions, fragmented practices and a lack of long-term sustainability.

Moreover, **public institutions, especially in the areas of healthcare, education and social services rarely have formal mechanisms in place to engage systematically intercultural mediators.** As a result, collaboration often depends on individual relationships, organisational flexibility or the availability of external funding, rather than on structural integration or state policy.



Despite these limitations, the practice of intercultural mediation in Hungary continues to gain relevance due to increasing cultural and linguistic diversity, persistent bureaucratic barriers and a growing need to provide culturally competent service. The profession, although informally configured, remains critical to ensuring access, equity and fundamental rights for migrant populations navigating complex administrative systems.

2. Methodology and Approach

This report is based on focus group interviews conducted in Hungary in April 2025. Participants were selected based on their professional experience in activities directly related to intercultural mediation, broadly understood as facilitating access, understanding and interaction between migrant populations and institutions of the host society. Given the practical limitations in convening a collective focus group – due to the geographical dispersion of participants, their varied schedules and other logistical constraints – individual interviews were chosen as the primary methodological tool. This approach not only offered greater flexibility in scheduling, but also allowed for in-depth and reflective engagement with each participant's professional journey and perspective.

The interviewees represented a heterogeneous sample in terms of background, institutional affiliation, and target populations. Some were migrants themselves who had gradually taken on intercultural roles through community engagement or professional integration. Others were Hungarian nationals with long-standing involvement in social work, legal aid, healthcare or education, who had taken on mediation responsibilities in their daily work with clients of foreign origin. What unified all participants was direct, field-based engagement with migrant communities in Hungary, often in contexts marked by limited institutional resources and ad hoc coordination.

Importantly, the scope of their work was not limited to asylum seekers or refugees. While several participants had experience in supporting individuals with international protection, the majority described working with a broader range of third-country nationals, including migrant workers, international students, long-term residents and individuals arriving through family reunification channels. This diversity reflects the complexity of the migration landscape in Hungary, particularly in urban areas where legal status, cultural background and language proficiency vary significantly across the migrant population.

Interview transcripts were analysed using qualitative content analysis, combining inductive and deductive coding strategies. This allowed for the identification of recurring themes while also capturing nuanced, context-specific insights. Codes were developed iteratively and then grouped into analytical categories that highlight the structural conditions, emotional dimensions and functional dynamics of intercultural mediation practised in Hungary. This process enabled the synthesis of shared patterns across interviews, as well as the recognition of divergent experiences related to specific institutional settings or personal trajectories. Selected direct quotes from participants are included in the findings to preserve the authenticity of their voices and to provide a grounded understanding of the practical and ethical complexities involved in their work.

Participants:

- 1) Naser. Iraq. Menedék Association. Supporting migrants and refugees through community and educational initiatives. Works as a cultural mediator in Hungary.



- 2) Hanis. Hungary. Menedék Association. Social Integration counsellor and volunteer coordinator. Works as a cultural mediator in Hungary.
- 3) Souphaluck, Laos. International organisation (unspecified). Educator with experience in junior high and high schools. Works as a cultural mediator in Hungary.
- 4) Soomin. South Korea. Joseon Institute. Educator with international experience in Thailand and El Salvador. Works as a cultural mediator in Hungary.
- 5) Irina. Georgia. Egyesek NGO. Volunteer and master's student in social integration. Works as a cultural mediator in Hungary.
- 6) Gabriela. Hungary HOOK. Student support and mentor for international students. Works as a cultural mediator in Hungary.
- 7) Safaa. Morocco. ELTE University. Worked in the Governmental Asylum Seeker Shelter in the Netherlands. Support staff for international students. Works as a cultural mediator in Hungary.
- 8) Luciano. Argentina. Youth for Understanding. Worked at the University of Pécs. Cultural exchange and education coordinator. Works as a cultural mediator in Hungary.

Interview Guide:

- Why do you work as an intercultural mediator (or similar)? Was it a choice or a coincidence?
- Can you describe the essence of our job in 3 minutes?
- What aspects of your job are you particularly proud of?
- On the contrary, are there any aspects that you are somewhat ashamed of?
- If you imagine yourself in three years' time, how do you picture your occupation?
- As you may know, the professional background of intercultural mediators in different European countries is very different (in terms of training, qualifications, professional recognition, status, etc.). If you had the chance, what would you ask a colleague working in another EU country in terms of work?
- Now imagine that a colleague from another EU country asks you for some tips because they want to move here as a cultural mediator. What would you suggest?
- Can you give us (or add) some impressions or suggestions concerning the need to learn how to be a better intercultural mediator, or any desired areas for development?

3. Results

3.1 Being an intercultural mediator: by choice or by chance?

Interviewees described diverse entry points into intercultural mediation, ranging from deeply personal life experiences to deliberate career decisions. Several participants emphasised volunteering as a gateway, often starting without a formal awareness of the term intercultural mediator, but growing into the role through practice, motivation and exposure to migrant-related work. For others, entry into the profession was clearly driven by personal values,



such as a passion for helping others, an interest in multicultural environments or a desire to build bridges across communities.

Still, for many, the journey was not entirely linear. A combination of choice and circumstantial opportunity was a recurring theme. Some interviewees came to mediation work after displacement or migration themselves, which shaped their empathy and connection to the role. Others entered the field through university programmes, internships at NGOs, or professional contacts who introduced them to migrant-focused initiatives.

Overall, the motivations for becoming an intercultural mediator reflect a blend of intentional commitment, personal history, and contextual factors, underscoring the non-standardised and highly individualised nature of this professional path in Hungary.

“I wasn’t familiar with the term “intercultural mediator” before this interview... but after a youth programme in the US, I was really into the idea of putting ‘my grain of sand’ on that field.” (Luciano)

“I think it was by choice because this was something I was always interested in... but it was also by chance because I was offered the opportunity by one of my professors.” (Safaa)

“We came here [to Hungary] and then the war broke out in Iraq... we couldn’t go back. I started as a volunteer and now I work as an Arab intercultural mediator.” (Naser Ali Zeinab)

3.2 Defining the Role: Tasks, Functions and Everyday Realities

When asked to describe the core of their job, most intercultural mediators pointed to supporting the integration of migrants, refugees or international students into new environments. Whether through education, logistics, mentoring or psychosocial support, their job involves being a cultural and practical bridge between communities.

Many interviewees coordinate or assist in programmes that cater to specific groups, such as refugee children, international students or asylum seekers. Tasks include everything from organising camps or workshops, teaching local languages, translating documents, managing cultural events and providing logistical help, such as finding accommodation or navigating paperwork.

A recurring theme across interviews is the personalised and human-centred nature of this role. Several participants stressed the importance of empathy, cultural sensitivity and empowering newcomers to take part in their own integration, rather than being passive recipients of support.

What also stands out is the multidimensional nature of the role. Intercultural mediation is rarely a single-task job: it spans education, administration, coordination, emotional support and, sometimes, advocacy. The diversity of responsibilities speaks to both the complexity of migration and the adaptability required of those working in this field.

“We try to integrate asylum seekers, but we involve them in the process, making them feel that it is not something forced. It’s a bottom-up approach.” (Safaa)

“What we do here is a bunch of activities that are geared towards the integration of refugees... we work mostly with Ukrainian, Pakistani and Iranian refugees. We also organise community events and sometimes give funds to communities.” (Hanis)



“We (Hungarian) mentors are responsible for the international students from the moment they arrive (in Hungary), helping them with paperwork, accommodation, translations and creating programmes for them. Basically, everything.” (Gabriela)

3.3 Sources to be proud

When reflecting on what they are most proud of in their roles, intercultural mediators spoke with passion about the tangible and emotional impact they have had on the communities they serve, especially on children and young people.

One of the main sources of pride was creating opportunities for empowerment. For example, Naser Ali Zeinab described organising a fundraising dinner with refugee teens to help finance their summer camp. This participatory approach was not only aimed at raising funds, but also at giving young people a sense of ownership and agency:

“It was us and the kids: we did everything together... They knew that if they came and worked, they would get their summer camp. And in the end, it happened.”

Others emphasised the simple act of being present, of spending time with marginalised communities not to “fix” them, but to offer them connection and care. As Hanis shared:

“We don’t do anything, we just go there and spend time with the kids... We draw, we play football and we eat together. I’m very proud of that.”

For some, the source of pride came from witnessing a transformation, particularly among children or young people who were beginning to question inequalities and stereotypes. Souphaluck Noudeang reflected on how children had become more confident and critical:

“They ask, ‘Why can’t I play sports? Why do girls have to behave?’... They’re starting to question things, and that makes me proud.”

Others drew pride from more personal dimensions, such as the ability to communicate in the refugees’ native languages (Irina), or humility and openness to feedback, which are essential in cross-cultural work (Safaa):

“I do feel that it is an achievement if you are able to be humble enough to accept criticism... because you are dealing with people with different perspectives.”

Finally, Gabriela was proud to be a mentor who inspired others to follow in her footsteps:

“I feel like I did a great job... that I made it special for them in some way that they want to do what I did for them.”

3.4 Professional Frustrations

Most interviewees were hesitant to frame their experiences in terms of “shame,” but many described moments of discomfort, emotional frustration, or self-doubt. These feelings often stemmed from structural challenges, communication barriers, or personal limitations in their roles.

Naser Ali Zeinab highlighted the emotional weight of trying to support refugees and migrants in a society that does not offer them equal footing, explaining how difficult it is “to make them believe they have a place”, noting that many don’t feel safe or entitled to exist fully in



Hungarian society. The frustration seemed to stem more from systemic injustice than personal guilt, but the emotional impact was clear.

Irina expressed a more inward-facing concern: the sense of being unable to truly relate to people who have experienced traumas she has not lived through herself. “I kind of feel incapable of connecting with them on that level,” she admitted. Her reflection touches on the ethical tension between wanting to support and recognising the limits of one’s own empathy.

Safaa shared a very sincere moment of vulnerability:

“Sometimes I feel ashamed... if I’m not being sensitive enough. Not because I don’t want to be, but just because I’m not aware of it.”

This shows a deep level of self-reflection and the ongoing challenge of staying alert to one’s own blind spots when working with diverse groups.

For others, frustration came from practical challenges. Gabriela, for instance, finds it hard when mentees become passive and disengaged:

“Even when we organise something for them... they don’t even reply.”

Although not described as shame, it reflects an emotional strain and a sense of failure in reaching the people they care about.

Souphaluck Noudeang described having to prove constantly her competence because of her gender and age. At first, she was not taken seriously, but over time she gained respect. “We had to fight with our work,” she said, which speaks to how social biases can lead to internal pressure to over-perform.

Interestingly, a few participants outright rejected the idea of shame. Hanis acknowledged the challenges, especially language barriers and the way refugees are received, but chose not to frame them in negative emotional terms:

“I hate to look at things as... you know.”

Similarly, Luciano said:

“I wouldn’t say I feel ashamed of any task”, although he admitted that “it can get tricky” when students resist the help offered.

In summary, while few used the word “shame” directly, most participants identified moments when they questioned their effectiveness, struggled emotionally or had to face internal and external limits. These reflections reveal the emotional complexity of working in intercultural and humanitarian contexts, where caring deeply often comes with personal doubts.

3.5 Looking Ahead: Professional Aspirations and Future Outlooks

Interviewees expressed a strong sense of fulfilment and privilege in their roles as intercultural mediators. Many emphasised the importance of their positions, particularly in Hungary, where helping migrants and refugees can be challenging. One interviewee mentioned feeling fortunate to hold a position where they can act as a crucial link between migrants and the local system:

“I feel pretty privileged actually to have this position, because as I said before, Hungary is making it pretty difficult to help or to have these organisations help migrants and refugees,



so I feel very privileged to have this position, and to be able to be the connection between the migrants and refugees and the Hungarian system.” (Naser Ali Zeinab)

This sense of privilege is closely tied to their belief in the meaningful impact of their work. For them, it's not just about facilitating administrative tasks but also about fostering deeper connections between communities.

However, there was also considerable concern about the sustainability of their roles, particularly when living abroad. Although they are deeply committed to their work, the uncertainty of long-term living arrangements abroad leads them to reconsider the future. One interviewee shared:

“I am not sure how long this can last and how long I will have to keep going back and forth. So I'm trying to seek a domestic position that is still multicultural and deals with intercultural issues.” (Soo Min)

This concern about the challenges of a transient lifestyle and the potential need for stability suggests a desire for roles that allow them to continue working on intercultural issues without the uncertainty of international relocation.

Another important theme was the emotional and relational aspect of their work. Several interviewees emphasised the significance of creating a safe and welcoming environment for migrants, particularly to help them integrate into their new societies. One interviewee highlighted the emotional toll that migration can take, sharing their desire to provide a supportive environment:

“Just to make them feel safe and welcome, help them integrate well in the new society. I know how scary it can be to move abroad to a new country, especially when you hadn't really planned it.” (Irina)

This statement underscores the emotional role that intercultural mediators play in supporting migrants, showing that their work goes beyond just providing practical assistance. It also involves providing comfort, reassurance and a sense of belonging.

Finally, many interviewees acknowledged the unpredictability of their professional futures. The dynamic nature of migration and intercultural work means their roles are always subject to change, whether due to shifts in migration policy, personal circumstances or broader social factors.

“You can't really predict the future. You know, so far, I find this to be the most fulfilling category of people to work with. But because, you know, you can't really predict the future or anything, it might change.” (Safaa)

This recognition of uncertainty points to the fluid nature of intercultural mediation. Despite the challenges, the interviewees remain committed to their work, showing a willingness to adapt and navigate the evolving landscape of intercultural exchange and migration.

3.6 Cross-Border Dialogue: Questions for European Peers

Interviewees provided insightful perspectives on what they would ask their colleagues working in other EU countries in the field of intercultural mediation. A common theme

emerged around the desire for mutual learning and sharing of best practices to improve the impact of their work.

One interviewee expressed a desire to understand how others might make their mediation efforts more impactful, particularly in fostering continuous communication with the people they serve. They highlighted the importance of staying connected with migrants, even after the immediate need for assistance had passed. They mentioned:

“I feel like it’s really important to keep talking to these people, to keep listening to what they say, how they are fee, what they do in life. How we can help them more or what we could do differently.” (Naser Ali Zeinab)

This comment underscores the importance of maintaining ongoing dialogue, which can lead to better-informed interventions and ensure that mediation efforts are more responsive to migrants’ evolving needs.

Another key area of interest was the need for cultural sensitivity training, not only for migrants but also for the host communities. One interviewee emphasised that creating awareness about cultural differences could lead to greater coexistence and understanding. They stated:

“We need to do a lot of cultural sensitivity trainings for the host community... so that people will understand that there are as many cultures as there are people on the face of the earth.” (Hanis)

This highlights a strong belief in the power of education to reduce prejudice and create a more inclusive environment for migrants. It also points to the mediator's role in fostering this understanding through structured training and awareness campaigns.

Several interviewees also expressed interest in understanding how their colleagues manage the broader challenges migrants face, such as access to education, healthcare and employment:

“What can we do to support them? Can children receive an education, housing and be able to work in the beginning? Or how do they manage it?” (Souphaluck Noudeang)

This suggests that the interviewee is seeking more systemic approaches to integration, emphasising the importance of providing sustainable support to migrants beyond immediate humanitarian aid.

Another common question revolved around the integration of different professionals into mediation work. Interviewees wanted to know how colleagues collaborate with other experts, such as therapists or child counsellors, to better serve migrant populations. One participant mentioned:

“Do you invite other professionals like a therapist or someone else if you work with kids? How do they integrate different roles or different professions?” (Irina)

This reflects an understanding that intercultural mediation is often multidisciplinary and requires cooperation with other professionals to address the complex needs of migrants.

Finally, some interviewees expressed curiosity about how cultural adaptation processes differ across European countries. They recognised that each context presents unique challenges and opportunities for integration. One interviewee noted:



“I would like to learn about the differences in the adaptation process and worries that people who are settling in a specific country vary from region to region... Things are different in Finland if compared to Greece.” (Luciano)

This indicates an awareness of the importance of context in the adaptation process and a desire to learn from colleagues in various regions to better understand these nuances.

Overall, the interviewees’ questions reflect a commitment to improving the quality and impact of their work by learning from others and sharing experiences across borders. There is a clear desire for more collaboration, better cultural training and a deeper understanding of the challenges migrants face in different European countries.

3.7 Local Insights: Advice for Incoming Mediators in Hungary

When asked what advice they would offer a colleague planning to move to Hungary as a cultural mediator, interviewees highlighted several key aspects of the profession that are crucial to succeeding in this role. One significant theme was the need for patience and understanding that the integration process takes time. One interviewee emphasised the importance of managing expectations, stating:

“Integration and getting people to include others don’t happen overnight. It takes time. It takes patience, so... just know that it takes time and it takes patience to be able to do that.” (Hanis)

This underscores the understanding that cultural mediation is a long-term endeavour that requires persistence and a realistic approach to the challenges involved.

Along with patience, some interviewees stressed the value of cultural sensitivity, particularly the necessity of learning the language of the host country. One participant shared:

“I would suggest learning the language of the country they will be dispatched to, as it helps a lot in understanding the culture and makes it easier to communicate with colleagues.” (Soo Min)

This suggestion reflects the belief that language is key not only for communication, but also for fostering deeper connections with the community and facilitating the integration process. In this sense, practical language skills can be considered a fundamental tool for any cultural mediator.

Several respondents also highlighted the importance of being open-minded, empathetic, and non-judgmental. For example, one interviewee pointed out that cultural mediators must understand that it is migrants who face the most difficult challenges and it is crucial to approach them with kindness and an open mind:

“Always be kind and open-minded to your mentees. Because they are the ones in trouble, not you.” (Gabriela)

This advice underscores the empathetic nature of the work, in which mediators are expected to prioritise the needs of migrants while maintaining a professional and supportive attitude.

Another key piece of advice was to gain practical experience through volunteering or internships before fully committing to a career in mediation. One interviewee noted:



“They should try maybe like internships or volunteering... It’s not something you do just because you want to. It’s something you do because you are the kind of person who can add value to it.” (Safaa)

This statement emphasises the importance of intrinsic motivation and personal suitability for the role. It stresses that cultural mediation is not just about desire, but also about having the right mind-set and a strong sense of responsibility.

Lastly, several interviewees emphasised the importance of informal events and activities in creating an environment conducive to integration. One participant recommended organising activities such as cooking traditional dishes or dancing, which could help bridge cultural gaps in a relaxed setting:

“What can be done... is probably to have more informal events and activities for mediation, like cooking traditional dishes or dancing and singing.” (Irina)

This approach highlights the value of creativity in the mediation process, allowing for cultural exchange in an enjoyable and non-intimidating way.

In conclusion, the advice offered by the interviewees focuses on the need for patience, cultural understanding, professional preparation and empathy. They emphasised that cultural mediation is not only about technical skills, but also about emotional intelligence, adaptability and commitment to the well-being of migrants and the host community.

3.8 Learning and Development: Competencies, Needs and Professional Growth

Participants stressed that development as an intercultural mediator is a lifelong process that demands both formal and informal learning. A recurring concern was the lack of structured educational pathways specific to this profession in Hungary, highlighting a gap between the increasing multicultural needs of society and institutional recognition of the mediator’s role.

“I don’t think Hungary has formal education for intercultural mediators... this job is not really taken seriously by the majority of the population.” (Naser Ali Zeinab)

Superficial or checkbox-style training was broadly criticised, particularly when institutions offer it only to meet diversity requirements rather than to meaningfully address intercultural issues.

“I think it’s important to be wary of the fixation on intercultural training or education in the workplace. I became sceptical working in a multicultural setting when the mandatory sensitivity training provided by the workplace was only superficial and no one paid attention to it, considering it rather as another duty to complete.” (Soo Min)

Alongside calls for structured education, the importance of experiential learning was a consistent theme. Participants emphasised that theory alone is insufficient and that mediation skills must be refined through repeated and hands-on exposure to diverse cultural situations.

“You always need to learn how to be a better mentor than you have been... and you can only do that with experience.” (Gabriela)

“Especially if you work with people from different countries... they change all the time... you don’t always know how to act.” (Irina)



While some acknowledged that certain individuals might have a natural aptitude for cultural mediation, this was not seen as a substitute for structured development. Relying solely on instinct or personal background, without ongoing training, was seen as a limitation to professional growth.

“Some people have naturally the ability to be intercultural mediators... but we shouldn’t rely on that. Learning... never ends.” (Safaa)

The need to broaden skills beyond cultural knowledge was also emphasised. To respond effectively to the complex realities of migration, displacement and adaptation, intercultural mediators must be equipped with soft skills and interdisciplinary competencies.

“It requires constant learning... not just about different cultures, but also about communication styles, generational differences and even mental health awareness.” (Luciano)

Collectively, the interviews underscore the need to combine formal education, reflective practice and emotional literacy in the professional development of intercultural mediators. This field, situated at the crossroads of ethics, empathy and expertise, cannot afford stagnation or superficiality.

4. Conclusion

The interviews carried out in Hungary with active intercultural mediators working in a variety of NGOs and organisations offer a rich and grounded picture of mediation practice in a national context marked by growing diversity and institutional challenges. These professionals work with different migrant communities, ranging from refugees and asylum seekers to labour migrants and international students and navigate the complexities of identity, institutional culture and social integration on a daily basis.

One of the strongest themes across all interviews is the critical importance of intercultural mediation in facilitating migrants’ access to basic rights and services. Mediators reported acting as cultural and emotional translators, explaining institutional processes, advocating for fair treatment, and helping migrants feel seen and heard. Their role was described not as neutral facilitation, but as active negotiation: mediators regularly encounter asymmetries of power, cultural misunderstandings and systemic barriers that require them to exercise judgment, empathy and resilience.

Despite this centrality, participants unanimously pointed to the lack of formal recognition and consistent support for their work. Many described precarious contracts, limited or unpaid roles, and a lack of clarity about their status within organisations. Some felt that institutions viewed them more as informal helpers or community insiders than as trained professionals. This undermines the long-term sustainability of their contribution and creates tensions around professional identity and expectations.

Another key finding concerns the training and skills required for effective mediation. While language and cultural awareness were considered essential, participants emphasised the need for broader competencies, including psychological support, institutional knowledge, conflict management and communication under pressure. Many noted that they had developed these skills “on the job,” often without structured guidance or feedback. Several expressed a desire for training that also includes reflective practice, helping them to process

their own position within the systems, manage the emotional work and set healthy boundaries.

The emotional and ethical complexity of the work was also highlighted. Mediators often experience moral tensions, caught between organisational constraints and the needs of the people they serve. They are frequently the only staff members with close ties to migrant communities, and this unique position can be both empowering and isolating. Without peer support, supervision, or institutional backing, some mediators reported experiencing burnout, frustration and doubts about their impact.

Participants shared several suggestions for improving communication and professional development within the field:

1. Establishing structured, modular training programmes that include practical and psychological dimensions of mediation work.
2. Creating official accreditation paths to protect the status and stability of the profession.
3. Strengthening support networks among mediators, including mentoring systems and facilitated peer exchange.
4. Increasing institutional awareness of what mediation involves, ensuring that organisations understand the complexity of the role and provide appropriate resources.

Finally, a message shared across all interviews was that intercultural mediation cannot succeed in isolation. For mediators to be effective, organisations and institutions must also evolve to become more responsive, inclusive and self-aware. Mediation is not a one-way act of translation, it is a dynamic process that requires openness and transformation on all sides.

In summary, these Hungarian-based mediators demonstrate that intercultural mediation is a vital yet fragile bridge within increasingly diverse societies. To strengthen this bridge, stakeholders must move beyond viewing mediators as informal helpers and recognise them as trained professionals whose work is essential for inclusion, equity, and mutual understanding. The voices of these individuals offer a roadmap for more humane, informed, and resilient intercultural engagement in Hungary and beyond.

ITALY

The **INTERCULT focus group organised by Futura** was held online on the 19th March 2025 with nine intercultural mediators operating in different areas and in various provinces of Emilia-Romagna. Despite the awareness of some limitations related to meeting online rather than in person (greater formality, fewer relational exchanges, lack of the warmth typical of face-to-face meetings), the choice to carry out the focus group online was made mainly to be able to obtain different and varied testimonies, including with regard to territorial peculiarities.

After explaining the rules of engagement for the meeting, we proceeded to briefly introduce Futura and its staff members. The project and the partnership consortium were then presented, and the objectives of Intercult were illustrated, starting from the recognition of how mediation is progressing in different countries and then trying to build something common.

First, the IMs were asked to introduce themselves and say what they do as IMs.

N. is an IM for other organisations and a social worker in a centre for asylum seekers in Finale Emilia. She has regional qualification as an IM. This dual role sometimes causes her difficulties, because being a social worker is one thing and being an Ombudsman is another. But this was the only way she could achieve stability in her work.

A. has been working since 2001 as an IM in the health sector in a centre for the health of foreign women in Emilia-Romagna. In order to have a more stable and remunerative job, she works also as an intercultural operator in a cooperative that operates in the migration field on behalf of some municipalities. For this project, in addition to her mediation skills, she also uses language skills.

B. is an IM who works for a cooperative. He has been an IM for several years, but he also has to do other jobs in the social field.

R. is an IM for Urdu and Punjabi in Reggio Emilia and works for a cooperative. Although she has only been an IM for six months, they have been intense months in which she has had the opportunity to learn a lot and certainly still has a lot to learn. Of Pakistani origin, she was born and raised in Italy.

S. is both a social worker and an IM (recently and particularly in Spanish). She has been in Italy for five years and in this period she has dealt a lot with social issues. She has a degree in psychology.

M. is Slovenian and she is mainly a social worker, but also an IM for the languages of the former Yugoslavia for a translation, telephone and online mediation agency that operates throughout Italy. A job she found by chance, after a stronger initial commitment in the 1990s and early 2000s, but which she continues to do.

O. works for a cooperative in the province of Ravenna, where she deals with intercultural mediation in schools and in social services, and therefore she works in several areas. She is also an Italian language teacher for foreigners.



Na. is an employee of a cooperative in Reggio Emilia and she has been an IM since 2001, in particular for Arabic and French, both in schools and in the social and health fields.

F. is Senegalese and she has been involved in intercultural mediation since 2006. She works for two cooperatives dealing mainly with mediation in schools, but also in social work (here she also works for the "*pink line*", a hotline for women who are victims of violence) and in the health sector.

Why and how did you become IMs?

F.: At first, in 2006, it was by chance. She was working in a school canteen, but after giving a lesson at her daughter's kindergarten, she was asked to come back to talk about her culture. She went with another Senegalese mother and had this experience. After some time, a teacher came to her to tell her that she knew they were looking for a Senegalese woman who spoke Italian to mediate in schools. So she started out, first by holding meetings in schools where she explained Senegalese culture, then she started working for a cooperative that trained her and also helped her get her middle school diploma. She became so passionate about the work that she stopped working in the canteen.

O.: In Ukraine, in addition to being a teacher, she was involved in the fight against gender-based violence as a researcher and populariser. Her skills and experience in communicating with institutions and students was also useful when she arrived in Italy, where she came across an association where she was able to apply her skills, i.e. teaching and helping with relationships. Her experience in combating gender-based violence was also useful since the same association (which later became a cooperative) worked with the anti-violence centre managing the "*pink line*". This work coincides with her idea of being able to help people feel good, to support them on a journey that takes them from one country to another. It is a special task because migrants are often completely uprooted and lost for a certain period of time, almost without an identity, and experiences many emotions that are often not positive. Being able to help them overcome these difficulties is the aspect that most attracts her to this task.

N. says that, since she was a child, she has always been a mediator because she used to translate for her parents and friends. As an adult, this activity turned into a passion, and the beauty of being an IM, which she really enjoys, is that it gives her the opportunity to mediate in multiple sectors, from social services to health services, from the police to lawyers. All this allows her to gain experience and acquire skills in various fields.

R. hooks up, showing full agreement with what N. said. For her, too, becoming an IM was a free and desired choice, so much so that since she was a girl, she has sought information regarding the presence of mediation services in her area of residence. She also mediated by accompanying parents, family and friends, feeling satisfied because she knew she was helping someone. In addition, as N. said, it is also a way to learn and grow in skills. So you give, but you are also receiving something in return.

Na. declares that perhaps she represents the older generation of IMs (because she sees N. and R. as the second or third generation). She did not choose this field, but had enrolled in university. Then, a friend who was an IM, when she had a large amount of work that she could not keep up with, asked for her help. She therefore started with translations, then slowly worked in person until a course for IMs was activated, which she enrolled in. Then with the arrival of her children and the fact that she was a foreigner, which did not make it



so easy to find other jobs, she became an IM. There was, and still is, a need for staff in this sector. Although the role has changed, just look at the second or third generations, who speak Italian much better and are more integrated, there is still a lot to do, starting with research to understand what it takes to become an IM, also gaining experience in various areas and clearly establishing one's skills. Although they have been around for a long time, there are still some who are unfamiliar with this role, which is always very necessary. She likes this job and it is nice because it is never boring, but there is always something new to learn. There is always a chance that something will surprise you, that it will make all your certainties fall or that it will put a strain on what you have learned. There are always constant novelties, just think of the changing generations, politics and geography and with this, the approach to culture and expectations also changes. You always have to be up to date and ready for surprises, and that's why she likes it.

A. is the only IM without foreign origins in this group. She too is "also" an IM because you cannot live on mediation alone. She works in the healthcare sector, as an Italian teacher and as a telephone translation operator. Loving languages, she studied them as an interpreter and, since there were exams that could only be passed by going abroad for at least six months, she had more than one experience in which she felt like a foreigner.

It was precisely because she felt like a foreigner and loved languages that she approached the profession. She also feels part of the first generation of IMs, with an additional difficulty, namely that at the time Italians were not considered as possible IMs because they were not foreigners. She bravely swam against the tide, confident that having travelled a lot, having lived abroad and having married a foreign man, she had all the credentials to be able to empathise with anyone. Of course, you have to learn how to do it and clearly you have to have a passion for both language and culture and know that it is a constantly evolving job.

Of course, there is always the case that displaces us, that catches us unprepared, there is always a dialect or cadence that is used in a given region of a given country that is poorly represented in Italy.

Being an IM is also a bit like giving something back, knowing that not all women in the world can study, can be free to do what they want, even choosing their partner, choosing their studies and, if so, which ones, taking care of themselves and so on. There is a sense of duty towards these women and the awareness of being useful. Dealing with immigration always allows you to learn a lot. There is a completely huge, enormous human aspect that makes you feel good. Of course, we must not forget the fragility of the work from the point of view of contracts and recognition.

S. found it very useful to cross-reference the work of as an IM with her academic career as a psychologist, as both aspects complement each other and help to understand both different cultures and to understand emotions a little better. Initially, she did not know of the existence of this figure, so the choice was random.

However, she certainly likes to do it and it has been nice to find these opportunities and also to discover many areas in which she can work, such as healthcare, social services, etc. In Emilia-Romagna in general, she now sees that there are many realities, even in agreement with her colleagues, where this role is still very ambiguous.

B. has a *sui generis* background. He became an IM by chance because he had been welcomed in a reception centre for unaccompanied foreign minors and was immediately



able to learn to understand and speak Italian, much better than the average of the others. Therefore, the other guests relied on him when there was no IM appointed by the facility, helped by the fact that he spoke many African languages, such as Manding English, pidgin English and other unofficial languages. Having always tried to act as a link between the children and the operators at the centre, this ability became a professional opportunity. Now he is also studying languages at university, remaining in that field for the moment, which he continues to enjoy and in which he feels comfortable.

(This question was not included in the schedule, but it is linked to what was said in the previous answers.) Based on your experience, have you noticed any changes in the attitude of the organisations or entities for which you act as a mediator, including towards foreigners? In other words, do you think that public services have opened up and are aware that there are citizens of other origins, or do you think that there is still a certain degree of close-mindedness and that it is still difficult to interact with the public administration?

O.: This question includes various answers and must always refer to whom you are dealing with: generalising how the municipality, the police headquarters or the public health system react to a concrete need must always refer to how their employees behave towards customers. We always talk about one-to-one relationships, therefore there is both openness and closed-mindedness. If civil servants and public operators have also taken a training course to understand how various things work, it is easier to find ourselves in front of people who are willing to help and who try to make a difference, who try to welcome and help people. But there are always people who are very closed, and here an IM has a very difficult task, not only to act as an intermediary between the user and the Authority, but also to establish a professional relationship with these public operators. The answer is that it depends on what we find in front of us.

Na.: Agreeing with what her colleague has just said, she adds that it often also depends on funding, on the investments made in the service and, when it comes to integration, sometimes also on who won the elections. It also depends on the possible emergency of the case that we encounter and on which we are working anyway. Projects are made that naturally have a beginning and an end, but no more long-term, structural investments are made. There is no change in this regard. Of course, the second and third generations have now arrived and the structure of citizenship has changed, but the system remains.

F.: she hooks up with O. and emphasises how to give an answer because, as mentioned, it depends on the situation but also on the cases. It happens that when there are certain requirements or needs for attention, the IM is involved and well trained on the case, otherwise the IM is used and thrown away like a rag.

A.: Agreeing with what her colleagues have said, she adds that beyond the language requests, there is a request for intercultural interpretations, and not necessarily for newcomers. She cites the case of a teacher who asks about Ramadan in relation to a second-generation girl, born and raised in Italy with an excellent command of the language, who speaks Italian very well, asking not only about fasting, but also about why she had never refused to do certain things in the morning. The IM is also called upon for cultural aspects that may not be immediately apparent and cannot be found on Google if you do not know what to look for. However, precisely because it always depends on the operators of



the services we are dealing with, the definition of "emergency" also changes, as does their perception of need and, consequently, the need to request mediation.

Na., taking A.'s word as an example, points out how absurd it would seem that in schools in 2025 there would still be a need to explain what Ramadan is and what this practice entails. If this were the case for everyone, nothing would have changed. This would make it clear that a lot of work still needs to be done on intercultural projects, also preparing teachers (and other public workers) for cultural diversity. A teacher who is familiar with different cultures cannot be surprised if there are so many absences during Ramadan or if they do not want to play sports. Moreover, the children's parents themselves should not be ashamed to say: tomorrow they will not be coming to school because we have the "feast of breaking the fast", perhaps writing as a justification for the absence that the child was not feeling well. We must insist on these projects of cultural awareness so that we can call on the IM to make more appropriate mediation interventions.

We talked about the beauty of helping other and the satisfaction that this can bring. Your work. On the other hand, what is the meaning of dissatisfaction or frustration from a more professional point of view? What are the least satisfying aspects of your mediation?

Na.: During mediation, we enter deeply into the experience of a person or a family, but once we have done our small part, we are not sure about continuity. Either because the service no longer needs to make further interventions or the entity for which the mediation service is provided is unable to guarantee its continuity due to a lack of resources. Since we work a lot on empathy in our relationship with the user, when the service is interrupted, difficulties arise for both the IM and the user. If there are fragmented interventions with the same person, it is even worse: because they have to tell the same story again. Their suffering is that of explaining and re-explaining if they forget any part of it. For the client it is normal to think that we work as a team and that there is a folder like the one used by social services. But this is not the case. Not only are the cases unknown to other IMs, but the information is often fragmented, with some pieces known to some people and not to others. Without a folder or a constant exchange of handovers, the IM cannot understand whether they have done a good mediation job or whether there is something missing that needs to be addressed in future talks. In addition, they don't know why, because you learn by doing, but you don't know the final outcome. Once you have had that situation at the beginning, which you know well, after six months or a year you can no longer see the progress, the difficulties and the things that need to be fixed. That question mark always remains: did I do well? Did I do wrong? Shouldn't I have said that? ... And that's a big difficulty.

F. adds that there is also a lack of respect for IMs, so much so that they are often not notified in the event of the absence of the user with whom they are mediating, or they are given an hour of mediation in a hospital, perhaps to be reached by car, and then once there, they discover that thanks to another patient or an orderly person who speaks the language, they have used this person as a IM. And this is absolutely not okay. Not only because once you arrive there is no longer any need, but above all because professionalism, respect for privacy and the cost of all this are ignored. Think about when they may use the husband to mediate on issues that the husband should not know about or that she was at the origin of the problem.

N. noted that often, especially in social services, they call for an initial briefing to explain the purpose of the intervention. Then, once the mediation intervention has been carried out, a debriefing is also done to get the IM's opinion. Unfortunately, this does not normally happen in other areas (school, health) and yet it would be very important.

O. A big problem is travel, when the job includes, for example, two hours at one school, two hours at another, one hour at social services and finally one hour for any other need. It is very difficult to organise schedules according to various needs. However, it is claimed that it is the IMs who have to adapt to the schedules of the people in schools or institutions, without considering the fact that there may be commitments already set for months, given that we are really busy and therefore we are always talking about joint work and not something planned. These joint tasks, combined with travelling from one place to another, create considerable stress.

A. In some realities, IMs are part of the staff of the health service, which means that the idea of working by projects is outdated. Working on a project basis always gives the idea that migration is an emergency, while it is something structural, so even those who have skills in this area should be structural and work together from the planning stage onwards, rather than being called in when needed. The IM is therefore considered contractually to have a diploma profile, but instead should be considered as having a degree because they always have to study and learn, almost as doctors do.

She then adds that there must be the right to the supervision by a psychologist in order to have the opportunity to work on the emotions that are absorbed in the heat of the moment in the original language and therefore come across directly. By mediating, everything is transformed into Italian and weakened, but the original version remains and changes people because it comes back to mind even in moments of relaxation. These impressions, on the one hand, allow you to learn, but in the end they can have retroactive effects and therefore there must be a right to have supervisors who help in this sense.

M.: Sometimes mediation is confused with translation. It has happened that in court, for example, the IM called was used as a translator instead of an interpreter. Therefore, there is a distorted use of mediation. Then it happens that where the language is not known, nationality is used as a synonym for language, but nationality and language are different things. For example, in Yugoslavia or the Soviet Union there were many languages but only one passport.

In three years' time, do you see yourself still working as an IM and, if so, in order to continue being an IM with certain levels of competence and satisfaction, what kind of training needs do you feel you need most? What is the challenge in saying that you will be there in three years' time provided that...?

S. would like to continue to be an IM, certainly, but she would also like to start her career in psychology or psychotherapy. If she continues to be an IM, she would like to organise the mediation methods so that there is a possibility of managing emotions and not taking them home. She would also like psychological training on managing emotions to avoid damage from stress.

O.: Your cooperative is discussing how to stabilise IMs, starting with better planning of interventions in schools, with IMs also taking on the role of educators. But this also means that the need for training is no longer linked only to immigration, but also to reception and



didactic and pedagogical processes, so as to help foreign students not only with the language, but also with other subjects of study. Without forgetting that skills must also be acquired in order to be able to address the specific educational needs of pupils. If the IM becomes part of the school staff, it is very right and far-sighted for the future to get better training to make a difference in teaching.

In three years' time, she hopes to be an IM, but in a new form, because if you do not change, it is difficult to continue without risking burnout. She would also like to improve her language skills, not only in Italian, but also in her mother tongue or other vehicular languages, because languages change, cultures change and countries of origin change too. And you definitely need to keep up to date with what is happening here in Italy, but without forgetting what is happening in your countries of origin. She would also like to see employees with dark skin or wearing traditional clothing in health services, schools or municipal offices: she would like to see multiculturalism within the services.

A.: She emphasizes the need for training in helping relationships, but also in self-awareness, that means knowing how to understand one's own "centre", where we are and how we are. This is because after a long time you acquire skills, but you lose others. Although she has regular supervision with a psychologist every two months, there is no doubt that IMs are exposed to the most diverse and dramatic situations. Imagine that in the majority of workplaces, IMs do not have this opportunity; therefore she would like psychological training on how to interface with those suffering from post-traumatic stress syndrome, to grasp their symptoms and to be able to have them treated by specialists. She is not asking to become a psychologist, but to be able to better understand some situations. In three years' time she would like to continue being an IM, but with a certain degree of economic security. If you choose to be an IM, you should not be forced to depend on a partner who can support you or have money from your parents to pay the bills, but have an economic capacity that allows you to have a family and children. And there must be honesty on this point.

F. says that she would accept anything for training because life requires you to always keep up-to-date, anyway it is a good thing and it does not hurt. Training, however, must be an exchange; it is not only you who must be trained, but also be trainers, but also a point of respect for skills. Other professionals who turn to IMs must therefore also respect the professionalism and training behind their figure.

In three years' time, she would like to be doing the same job, as long as the contractual and remuneration aspects are strengthened and better regulated.

R. hopes to be still an IM in three years' time, but obviously it also depends a little on the circumstances and whether the changes that will take place allow it. As far as training is concerned, she agrees with the aspect of psychological skills because if you have more awareness in this area, you can notice things that can be helpful both for yourself and for others. So, if you are aware, you facilitate both your own work and that of others, noticing things that perhaps without training you would not be able to do. Working with users with mental health problems, she is doing training on these issues with her cooperative. In addition, she believes that this training can be useful to everyone because it offers the opportunity to learn a lot even if you do not necessarily have to deal with mental problems.



Is there anything you envy about brokers who work in other countries, or would you like to go and work abroad? Conversely, what would you like to say, advise or suggest to someone who would like to come to Italy to work as an IM?

Na. is familiar with the French and Canadian situations and knows that the IMs are part of the service staff and work as a fixed presence together with the service staff. This guarantees the continuity of the presence of the IM, the knowledge of citizens and also future planning on a concrete basis. In Italy, on the other hand, we are never part of the planning table; we only receive projects made by others. The advice she would give to some IMs from other countries who want to come and work in Italy is to have the guarantee of another salary, not to be just an IM.

A. would greatly appreciate the possibility to take part in exchange experiences, even if only for a few weeks, to see what it is like elsewhere and thus learn good practices. Here there are very good practices that perhaps do not exist in other countries, which have different migration experiences or other political and administrative structures, and vice versa. Once in London she visited a school and saw that among the staff there was a woman dressed in traditional Bengali clothes. Upon asking, she learned that this person was part of the staff who prepared the canteen menus and gave instructions on halal foods. Knowing that there can be figures like this, who are part of the staff, is important and you can only find this out through exchanges.

M. knows the Slovenian reality quite well because she studied there and has many colleagues who work there. She knows that the figure of the cultural IM is quite new because the migration phenomenon itself is new in Slovenia (of course there has always been internal immigration from Yugoslavia, but the language problems were certainly less evident). She knows that schools and health services now offer all the necessary services to help fragile people: social workers, educators, psychologists and, more recently, also cultural mediators, especially for young people, minors and unaccompanied children. However, if a Slovenian IM came to work in Italy, she would tell them that they need to have a plan B, that mediation alone is not enough and, especially for the Slovenian language, there is very little work.

Do you have any other training suggestions for the future?

Na. would like intensive training on legislation, particularly with regard to applicants for international protection, since legislation is constantly changing.

She would also like to better understand the "visions" of the various services in order to share their purposes, while also knowing the necessary precautions to take in health services where there may be dangers of contagion.

A. has been threatened by the husband of a woman she is helping to escape from a situation of domestic violence. It would be very interesting to acquire tools on how to deal with people who are in a state of alteration, on their decision-making capacity and to learn and acquire these signals. A colleague of hers in social services said never to keep scissors on the table, and this is no exaggeration because in any case it is always a job involving emotions and sometimes exasperation. From an emotional point of view, but also from a physical point of view, you are present and therefore you should also know the techniques to be able to understand in a trivial way that you must always have a way out, keep an eye on the goal and have postures with positions that do not increase aggression and that allow you to save yourself, especially when you are not in a triad.



R. adds that there are not only threats, but also inadequate approaches, especially from men towards female mediators. In these cases, you don't know how to behave, and it becomes very difficult to get out of the situation or you don't know how to behave to get out of the impasse.



PARTICIPATING ORGANISATIONS

APPLICANT

SLOVENSKA FILANTROPIJA-ZDRUŽENJE ZA
PROMOCIJO PROSTOVOLJSTVA

Slovenia



PARTNER ORGANISATIONS

InBáze, z. s.

Czechia



Cap Ulysse

France



Szubjektív Értékek Alapítvány

Hungary



FUTURA SOC CONS RL

Italy

