Università Ca' Foscari Venezia
Dipartimento di Filosofia e Teoria delle Scienze
Diploma Universitario in Servizio Sociale

MASTER SULL'IMMIGRAZIONE

Anno accademico 1999 - 2000

Dall'intervento di mediazione culturale all'attivazione di processi di mediazione interculturale nell'ottica dell'integrazione del sistema

Corsiste:

dott.sa Cacciavillani Federica

dott.sa Di Bella Sofia

Sommario

Introduzione 4

Il Servizio di Coordinamento Socio sanitario per Stranieri dell'ULSS n.22 5
Il Servizio di Coordinamento Socio Sanitario per Stranieri 5
A quali bisogni risponde 5
Le funzioni 6
L'ottica culturale e metodologica 7

Caratteristiche demografiche ed ambientali del territorio dell'ULSS n.22 8

Inquadramento del fenomeno immigratorio e della presenza di minori stranieri nei comuni dell'ULSS n. 22 9
Contesto generale 9
La situazione dei minori 11

Come nasce il progetto di mediazione 13
Progetto di mediazione linguistico culturale con minori stranieri – legge 285/97 13
Obiettivi 13
Modalità di intervento 14
Figura e caratteristiche del mediatore interculturale 14

Il passaggio dall'attività ai processi 16

PROGETTO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE legge 285/97 - Secondo triennio dalle attività ai processi 17
Obiettivi del progetto 17

Il gruppo dei mediatori 19
La decisione di lavorare per aree 19
Questione di genere 20
Le mediatrici italiane 20

La definizione degli obiettivi del lavoro di mediazione 22

Le aree di intervento 23
L'aspetto linguistico 23
Gli aspetti culturali 24
Il rapporto con i servizi e le istituzioni 24

Metodologia e organizzazione del lavoro 26
Il metodo della ricerca azione 26
Le fasi di lavoro 26
L'organizzazione del lavoro 28

La figura del mediatore 32
Le caratteristiche 32
Il ruolo 32
Le funzioni 33

La pratica di mediazione 35

Riflessioni sull'attività di mediazione interculturale 37
La questione della rappresentanza 37
La questione della riservatezza 37

La traduzione fedele 37
I tempi della traduzione 37
La richiesta 38
La questione della neutralità 38

Aspetti qualificanti *39*
La specificità del progetto di mediazione interculturale dell'ULSS 22 39
Il lavoro in rete e l'integrazione con il territorio 39
La definizione dei ruoli e la valorizzazione delle competenze degli operatori 40
Il coordinamento 40
Il lavoro di gruppo 41
Figura e ruolo del coordinatore 42

La valutazione del progetto *43*
Modalità di monitoraggio 43
Modalità di valutazione 43

Il mondo di Irene - Percorsi di inserimento scolastico e sociale per i bambini stranieri e le loro famiglie. *45*
Il progetto 45

Bibliografia *55*

Elenco allegati *59*

Introduzione

L'occasione della tesi conclusiva del master sull'immigrazione si rivela per noi occasione preziosa di rielaborazione dell'esperienza e approfondimento teorico sul tema dibattuto della mediazione culturale.

Il progetto di mediazione interculturale dell'ULSS n.22 si inserisce nella più ampia operatività del Servizio di Coordinamento Socio Sanitario per Stranieri ed ha assunto delle caratteristiche peculiari relative al territorio, ai servizi e agli enti in cui si è sviluppato.

La tesi parte da una sintetica descrizione del contesto (Il territorio dell'ULSS n.22, il servizio di riferimento), per poi approfondire i due progetti di mediazione interculturale presentati e finanziati ai sensi della legge 285/7.

L'aspetto interessante di questo lavoro è l'analisi del passaggio da una concezione della mediazione culturale come prestazione, alla considerazione della mediazione interculturale come processo.

In quest'ottica vengono esaminate le condizioni, i ruoli e le funzioni che possono sostenere e facilitare un'azione complessa come quella della mediazione interculturale, che, come vedremo, non si può circoscrivere semplicemente a tre soggetti: operatore, mediatore utente.

L'incontro e il confronto con persone di cultura diversa porta in sé un potenziale creativo estremamente interessante che ha come effetto la ricerca di soluzioni innovative sul piano comunicativo e relazionale; ma perché ciò avvenga è necessario mettere in atto condizioni che permettano ad ogni persona di esprimersi liberamente e pienamente.

E' necessario cioè aumentare la capacità di integrazione della comunità in modo da favorire scambi e relazioni interculturali a più livelli, e sempre più profondi: non più solo pranzi multietnici, festival di musica etnica, ma nuove idee, nuovi modi di vedere la realtà, nuovi pensieri.

La stesura di questo lavoro è opera delle due corsiste, ma raccoglie lo studio, il lavoro, le discussioni, le riflessioni di un folto gruppo di persone di varia nazionalità e professione, che ringraziamo di cuore perché senza di loro questa esperienza non sarebbe stata possibile.

Federica Cacciavillani

Sofia Di Bella

Il Servizio di Coordinamento Socio Sanitario per Stranieri dell'ULSS n.22

Il Servizio di Coordinamento Socio Sanitario per Stranieri

Il servizio, unico nel panorama delle ULSS veronesi, è stato attivato nel 1993, su richiesta della Conferenza dei Sindaci e degli Amministratori Locali dell'allora ULSS n.26 di Bussolengo, che nel 1995 è andata a costituire, con l'ULSS n.33 di Villafranca l'attuale ULSS n.22.

Il servizio Stranieri è stato finanziato dalla Regione del Veneto come progetto obiettivo (1993/94) all'interno della più ampia progettualità del Dipartimento Materno Infantile. Da allora è finanziato dagli Amministratori Locali in quota parte per i servizi sociali (Area servizi Territoriali).

Attualmente il servizio stranieri è situato nella sede dei servizi sociali dell'ULSS, ed è composto da due operatori (VII livello) e 10 mediatori interculturali, ha a disposizione un ufficio con adeguata strumentazione e una dotazione di libri e riviste.

Il primo periodo di attività è stato dedicato allo studio approfondito della situazione migratoria sul territorio interessato e alla formazione specifica dell'operatore addetto. In seguito l'attività del servizio si è allargata precisando l'ambito di azione e le collaborazioni operative.

Il servizio stranieri si caratterizza per il costante contatto e la collaborazione con vari servizi Socio educativi e sanitari dell'ULSS, con le Amministrazioni Locali e con organismi esterni in relazione a problemi specifici dei cittadini stranieri in materia di

- salute
- inserimento sociale
- inserimento scolastico dei minori
- utilizzo dei servizi socio sanitari
- informazioni sulle opportunità del territorio.

A quali bisogni risponde

- crescente domanda da parte delle Amministrazioni Comunali, dei servizi Socio educativi e sanitari, di scuole, gruppi e associazioni, di *interventi a carattere educativo e culturale*
- necessità di affrontare i *problemi dei minori* nelle loro varie sfaccettature e correlazioni (mediazione culturale, inserimento sociale e scolastico)
- problematiche delle *donne immigrate* (lingua, esigenze di socializzazione e di sostegno al ruolo genitoriale, accesso ai servizi dell'area materno infantile, ecc)
- crescente domanda da parte di vari gruppi ed istituzioni di attività di *informazione/formazione* su tematiche relative all'immigrazione e alla crescita della comunità in prospettiva multiculturale
- strutturazione di *protocolli operativi* che formalizzino le *azioni integrate tra servizi* in risposta alla specificità dei bisogni socio-sanitari degli immigrati

Le funzioni

Il servizio offre consulenza agli operatori socio sanitari, alle scuole, ad associazioni e gruppi del territorio, nella presa in carico di situazioni complesse e nella stesura di progetti integrati; non è uno sportello diretto nei confronti dell'utenza straniera che accede ai consueti servizi per tutti i cittadini.

Si possono individuare le seguenti funzioni

Area del coordinamento:

- *osservatorio permanente* sul fenomeno migratorio a livello nazionale e locale: raccolta dati, analisi dei bisogni, elaborazione di ricerche da divulgare come strumenti operativi per conoscere la realtà ed intervenire in modo appropriato
- *coordinamento, messa in rete e indirizzo operativo* dei vari servizi socio sanitari sulle problematiche relative all'immigrazione (prevenzione malattie infettive, , collaborazione con i gruppi ACAT, ecc.)
- *studio di strategie per facilitare l'accesso* ai servizi dell'area materno infantile (materiale multilingue, mediazione interculturale, ecc.)

Area dell'intervento:

- *consulenza* normativa, sull'accesso ai servizi (progettazione di interventi mirati per rendere i servizi pienamente fruibili anche ai cittadini stranieri), sulla creazione di progetti integrati per l'inserimento scolastico, interventi di animazione sociale, ecc.
- *sensibilizzazione* sui temi dell'educazione interculturale, della mondialità, delle varie problematiche dell'immigrazione
- *interventi di mediazione interculturale* sia in situazioni circoscritte, sia in progetti ("Non solo Nido", "Il mondo di Irene", gruppo ACAT, "Progetto famiglie", ecc.)

Questo servizio per ragioni contingenti (limitato investimento economico e territorio ampio) ha iniziato fin da subito a lavorare sul fenomeno immigratorio ad un secondo livello.

L'impossibilità di intervenire direttamente in tutti i casi specifici che si presentavano agli operatori del territorio ha orientato l'azione nel senso della diffusione delle informazioni, della promozione di un'ampia rete di collaborazioni e comunicazioni che potesse supportare gli operatori a livello locale.

Solo alcuni progetti sono stati rivolti direttamente alla popolazione immigrata in quanto azione mirata, comunque all'interno di servizi per la popolazione locale. Ad es. corso di educazione alla salute nelle scuole per adulti, progetto "Benessere Donna Straniera" nell'ambito delle attività del consultorio familiare, progetto di mediazione interculturale nei servizi sociali educativi e sanitari, ecc.

L'azione del servizio consiste nel dedicare attenzioni e azioni mirate alla popolazione immigrata all'interno dei servizi per tutti.

Il servizio più che uno sportello diretto nei confronti dell'utenza è dunque un punto di riferimento per coloro che sono quotidianamente a contatto con immigrati e che vogliono dare risposte più organiche e non di sola emergenza alle problematiche dell'immigrazione, in un contesto più ampio di coordinamento degli interventi del pubblico e del privato sociale per rendere interculturali i servizi e i progetti esistenti.

Per esemplificare in modo più dettagliato l'operatività del servizio si allega un resoconto delle attività per l'anno 2000 (allegato n.1)

L'ottica culturale e metodologica

Il ruolo del servizio, di consulenza e indirizzo operativo per le strutture del territorio che si occupano di immigrazione, ha reso necessaria una riflessione sull'impostazione culturale e metodologica che fa da sfondo alla pratica.

Occuparsi di immigrazione in ottica di prestazione significa isolare i soggetti e dare il via ad una catena infinita di risposte che non arrivano comunque a risolvere la complessità di un fenomeno per definizione instabile, dinamico, cangiante.

Collocarsi nell'area concettuale della promozione della comunità aiuta invece a leggere l'immigrazione come evento complesso, dinamico, che interfaccia più soggetti sociali e apre il campo delle soluzioni possibili come processi integrati e non come risposte alla infinita serie dei singoli problemi.

L'intera attività del servizio è impostata in termini di *promozione* e *attivazione dei soggetti*, non in termini di prestazione, ottica che chiuderebbe la possibilità di sviluppo dei processi di cambiamento che il fenomeno immigratorio avvia nella società di accoglienza, in particolare nei servizi socio sanitari e nelle scuole.

In questi ambiti l'arrivo degli immigrati può rappresentare un problema in più, una nuova categoria di utenti, o può diventare una sfida al cambiamento nella metodologia di lavoro nella direzione di una maggiore capacità di ascolto, di riconoscimento delle diversità, di collaborazione nella ricerca di soluzioni complesse e integrate.

Questo cambiamento porta una ricaduta positiva sulla qualità dei servizi in termini di flessibilità, di capacità di elaborare nuove strategie di lavoro, di fornire risposte adeguate a bisogni diversi, e obbliga servizi e istituzioni a potenziare le reti di comunicazione e collaborazione, a progettare in modo integrato, a vantaggio non del singolo utente ma di tutta la comunità riconosciuta come risorsa.

Dal punto di vista metodologico le attività del servizio si caratterizzano come interventi di ricerca-azione in collaborazione con gli operatori del territorio, privilegiando metodologie di lavoro cooperative nelle quali anche i conflitti, nodi critici inevitabili in ambito interculturale, diventano eventi che suscitano nuove conoscenze e capacità.

Molto importanza è data al confronto diretto con altre esperienze, all'attività di studio e ricerca individuale, ma soprattutto alla riflessione collettiva (gruppi di lavoro multiprofessionali e multiculturali) in cui diverse esperienze, saperi e punti di vista diventano patrimonio comune, generatore di nuovi percorsi.

Caratteristiche demografiche ed ambientali del territorio dell'ULSS n.22

L'ULSS n.22 è composta da 37 comuni di cui 15 con meno di 3.000 abitanti, 14 con popolazione compresa tra i 3.000 e i 10.000; 8 con più di 10.000 per un totale di 242.886 abitanti al 31/12/99.

La suddivisione in 5 distretti socio-sanitari raggruppa territori aventi una certa omogeneità socio-demografica ed economica.

Possiamo individuare:

- la zona della costa orientale del lago di Garda da Malcesine a Peschiera (distretto 1-Bardolino)
- la zona montana (distretto 2-Caprino), la zona Valpolicella-Valdadige (distretto 3-Domegliara)
- la zona della pianura e colline ad ovest di Verona (distretto 4-Bussolengo)
- la zona della "bassa" di Villafranca e Isola della Scala (distretto 5-Villafranca).

Il territorio dell'ULSS n.22 presenta una tendenza all'incremento demografico dovuta prevalentemente a due movimenti della popolazione: l'uscita da Verona-città di famiglie giovani e l'aumento della popolazione immigrata.

La situazione generale è di benessere economico abbastanza diffuso, in conseguenza della capillare distribuzione sul territorio di attività produttive a carattere agricolo, artigianale ed industriale con caratterizzazioni diverse da zona a zona.

Il distretto 1 che comprende tutta la zona lago, si contraddistingue per un'economia legata principalmente al turismo estivo. Il distretto 2 di Caprino, nella zona montana a Nord presenta una prevalenza di attività agricole, mentre la zona pedemontana è caratterizzata anche da insediamenti industriali soprattutto nella zona di Affi. Il distretto 3 comprende la Valpolicella e la Valdadige che, oltre alla tradizionale coltivazione di vigneti e frutteti, ha sviluppato una fiorente industria legata all'estrazione e alla lavorazione del marmo. Il distretto 4 di Bussolengo riunisce in sé sia le caratteristiche di zona industriale che di zona agricola. Il distretto 5 di Villafranca Veronese ha visto lo sviluppo di un'agricoltura moderna e dell'industria di trasformazione dei prodotti agricoli.

In generale i territori dell'ULSS n.22 presentano una situazione socioeconomica abbastanza buona. I problemi di emarginazione riguardano in questo momento alcune fasce sociali (in particolare gli immigrati da Paesi in via di sviluppo, oltre alle consuete categorie sociali in situazione di disagio e devianza) con difficoltà di inserimento nel tessuto sociale locale.

Problemi di integrazione sociale coinvolgono anche trasversalmente la popolazione di questi territori: difficoltà d'integrazione degli anziani, difficoltà a trovare momenti di incontro, di vita comunitaria a cui partecipino le diverse fasce di età e categorie di persone (ad es. settorializzazione delle feste e dei momenti comunitari: festa degli anziani, festa della famiglia, festa dei giovani, festa degli sportivi, ecc.).

Si può parlare dunque in generale di emarginazione come chiusura, "privatizzazione" (a livello personale o di piccolo gruppo/associazione) di problemi e risorse rispetto alla vita comunitaria.

Inquadramento del fenomeno immigratorio e della presenza di minori stranieri nei comuni dell'ULSS n. 22

Contesto generale

1. Al 31/12/97 i residenti nei 37 comuni dell'Ulss n. 22 sono risultati 236.356, di cui 5.689 cittadini stranieri residenti pari al 2,4%.

2. Di questi 5.689 stranieri residenti: 1.207 pari al 21.2% provengono dall'Europa e dai Paesi sviluppati, 4.482 (78,8) provengono dall'Europa dell'Est e da Paesi in via di sviluppo e rappresentano gli immigrati intesi in senso sociologico.

3. I maschi sono 3.180 pari al 56%, le femmine 2.509 pari al 44%: fra gli europei prevalgono le donne, mentre in tutti gli altri gruppi c'è una prevalenza di maschi in particolare fra gli immigrati provenienti da PVS sono il 61%, mentre fra quelli dell'Europa dell'Est sono il 57%.

4. Le prime nazionalità rappresentate sono: il Marocco (952 unità), il Ghana (728), la Germania, (479), la Yugoslavia (477), la Romania (301). Altre 105 nazioni coprono il restante 48% degli stranieri residenti.

5. Una maggiore incidenza di stranieri, in particolare di minori, si registra spesso in comuni relativamente piccoli come Dolcè, Rivoli Veronese, Pastrengo, Nogarole Rocca.

6. Si tratta di una popolazione immigrata particolarmente giovane: la maggior concentrazione si ha nella fascia di età che va dai 25 ai 44 anni. Scarse le presenze al di sopra dei 44 anni, mentre sono in aumento i minori, molti dei quali nascono qui.

7. Esiste un problema di accesso ai servizi socio-sanitari da parte degli stranieri: mancano le informazioni sui servizi, c'è in alcuni casi diffidenza, non si riesce a comunicare in maniera efficace anche per difficoltà linguistiche e culturali.

8. Si assiste ad un evoluzione del fenomeno immigratorio a livello provinciale con un maggior livello di stabilizzazione ed una presenza legata soprattutto alle richieste del mercato del lavoro insoddisfatte a livello locale. Aumentano i nuclei familiari con presenza di minori in seguito ai ricongiungimenti familiari. Superata la fase esplorativa dell'immigrato maschio che veniva a cercare lavoro, siamo entrati nella fase dell'inserimento stabile con un progetto immigratorio di medio e lungo periodo e ciò pone problemi d'integrazione e di rapporto con la comunità locale. Preoccupante è il problema dell'alloggio legato alla difficoltà di accesso al mercato della casa e alla diffidenza nel dare abitazioni in affitto ad immigrati.

La fascia dei residenti immigrati negli ultimi due anni ha presentato un notevole incremento dovuto soprattutto ai ricongiungimenti familiari .

A titolo indicativo il numero di stranieri è passato da 5.689 residenti al 31/12/97 a 7.073 al 31/12/98 (+ 24.3%), ed il numero dei minori da 1.088 nel '97 a 1.926 nel '98 (+77%).

La tendenza all'incremento si mantiene anche per il '99/2000 come abbiamo potuto rilevare da alcuni dati parziali di una ricerca in corso di realizzazione.

L'aumento più rilevante riguarda i comuni a maggiore dispersione territoriale forse per la maggiore facilità di trovare alloggio, ed è composto da bambini e donne, in seguito ai ricongiungimenti familiari che caratterizzano questa fase dell'immigrazione nel nostro territorio.

Gli immigrati che vengono in queste zone hanno già subito una selezione di partenza e uno spostamento dalla città capoluogo, dettato in genere da ragioni di carattere abitativo per cui in

provincia è in genere più facile trovare una soluzione alloggiativa rispetto alla città anche se la qualità delle condizioni di vita molto spesso lascia a desiderare per motivi di sovraffollamento o per il fatto che vengono affittati casolari di campagna in precarie condizioni igieniche e sanitarie.

Il sostanziale equilibrio fra maschi e femmine nei territori considerati è dovuto perlopiù all'insediamento di interi nuclei familiari. In provincia è più rara l'immigrazione di donne sole per il fatto che c'è molta meno richiesta rispetto alla città di servizi domestici e di cura della persona. Proprio in seguito alla specializzazione etnica del lavoro in questi territori sono molto rappresentate nazionalità come Marocco o Ghana (settore del marmo e agricoltura), Europa dell'Est (edilizia e trasporti), aumentano i cinesi (settore tessile), mentre sono irrilevanti le presenza di Filippini, Cingalesi, Peruviani ecc.

Da qualche anno ha preso l'avvio una catena migratoria caratterizzata da una forte pendolarità, di donne polacche, ucraine, rumene o moldave che si occupano di assistenza agli anziani.

Distinguere per sesso l'arrivo di immigrati nel tempo ci consente di individuare diverse fasi del fenomeno: la fase esplorativa, a prevalenza maschile nei nostri territori, seguita dall'arrivo delle donne che inaugura la fase di assestamento e la messa a punto del progetto migratorio nella direzione di una certa durata e stabilità; le donne, con il loro retaggio sociale e culturale danno inizio alla fase di inserimento nel tessuto sociale di accoglienza.

Il fatto che ci sia una immigrazione anche di donne, e quindi di famiglie, può farci pensare ad una progettualità a tempi medio-lunghi e con obiettivi non solo di tipo economico ma di ricerca di condizioni di vita complessivamente migliori per sé e per la propria famiglia, sia in un tempo differito (in patria grazie alle rimesse economiche ed all'aumento di prestigio sociale in caso di buon esito del progetto migratorio), sia anche qui e ora.

La società di accoglienza ha il compito importantissimo di riflettere su una immigrazione di questo tipo, che non chiede semplicemente lavoro e posto letto, ma è portatrice di istanze di tipo sociale e culturale che producono il loro effetto sulla società di inserimento.

La situazione dei minori

Incidenza minori
sul totale della popolazione dell'ULSS 22

	popolazione residente	minori	%minori sul totale
1994	228.666	45.515	19.9
1997	236.282	41.338	17.5
1998	242.886	34.050*	14*

* dato disponibile fino ai 14 anni

Incidenza di minori stranieri
sul totale della popolazione straniera residente nell'ULSS 22

	popolazione straniera	minori	% minori sul totale
1994	4.587	795	17.33
1997	5.689	1.088	19.1
1998	7.073	1.926	27.2

Incidenza della popolazione straniera
sul totale dei residenti

	totale residenti	popolazione straniera	% stranieri sul totale
1994	228.666	4.587	2
1997	236.282	5.689	2.4
1998	242.886	7.073	3

Incidenza di minori stranieri
sul totale dei minori residenti

	totale minori residenti	minori stranieri	% minori stranieri sul totale
1994	45.415	795	1.74
1997	41.338	1.088	2.63
1998	34.050*	1.656**	4.86*

* Dato disponibile fino ai 14 anni
**Questo dato sui minori stranieri fino ai 14 anni è stato ottenuto da una stima della presenza in questa fascia di età basato su una ricerca del servizio stranieri del 1997.

In questa breve analisi non possiamo entrare nel merito della sfida educativa che la presenza di famiglie e bambini stranieri porta nella nostra società, così pure non prenderemo in considerazione la complessa tematica del crescere nell'immigrazione, lontano dalle sicurezze e dagli affetti del paese di origine.

Ci limitiamo ad alcune considerazioni che i dati quantitativi mettono in evidenza, anche in rapporto alla popolazione italiana.

- Il numero dei minori italiani è in decremento in tempi brevi
- Il numero dei minori stranieri è in aumento in termini assoluti, in rapporto al totale dei minori residenti, in presenza percentuale sulla popolazione immigrata.

Questo fatto (evidenziato come possibile sviluppo della situazione sul territorio dell'ULSS 22 già a partire dal 1994) è dovuto all'attuale fase di stabilizzazione dell'immigrazione, caratterizzata dai ricongiungimenti familiari, con l'arrivo anche di ragazzi grandi (età da scuola media).

Minori stranieri per fasce d'età
("Il fenomeno immigratorio nei comuni dell'ULSS n.22" 1998 – dati 1997)

Fasce d'età	0-2	3-5	6-10	11-13	14-17	totale
n.	255	249	281	148	155	1088
%	23.43	22.88	25.82	13.6	14.24	100

Minori stranieri per aree di provenienza
("Il fenomeno immigratorio nei comuni dell'ULSS n.22" 1998 – dati 1997)

	Europa	Est Europa	Paesi Sviluppo Avanzato	Paesi in Via di Sviluppo	totale
n.	110	347	13	618	1088
%	10.1	31.9	1.2	58.6	100

La maggiore presenza di minori stranieri si concentra nelle fasce d'età più basse (entro i 10 anni), ed è prevedibile che questa tendenza si mantenga nei prossimi anni per effetto della stabilizzazione lavorativa ed alloggiativa di giovani coppie e famiglie.

La tipologia di risorse offerte dal territorio (lavoro agricolo o nell'industria in un contesto insediativo di dimensioni medio piccole e con una certa dispersione territoriale) funge da fattore di attrazione per immigrati provenienti da zone in via di sviluppo, con forti aspettative legate alla riuscita economica del progetto migratorio.

Tuttavia, sul fronte della comunità locale nasce la necessità di incontrarsi e confrontarsi con queste nuove famiglie, (gli immigrati non sono solo colleghi di lavoro), di allargare ai nuovi cittadini la partecipazione alla vita della comunità.

Proprio la presenza di famiglie con bambini e ragazzi infatti aumenta la visibilità sociale della popolazione immigrata, porta nuove istanze, ma offre ai servizi e alle istituzioni nuove opportunità di riflessione e di innovazione nelle metodologie operative (basti pensare alla mediazione interculturale) e alla comunità locale una vera e propria sfida educativa, sulla riscoperta della capacità di accoglienza e convivenza.

Come nasce il progetto di mediazione

Il progetto di mediazione interculturale dell'ULSS n.22 è nato dalle richieste di alcuni operatori sociali del territorio, in particolare assistenti sociali ed educatori professionali.

La presenza crescente di minori stranieri sul territorio e la situazione di disagio di alcuni di essi rilevata attraverso la presa in carico di alcune situazioni o semplicemente nel normale svolgimento delle attività socio-educative ha spinto questi operatori a formulare un progetto che potesse affrontare il problema della comunicazione con questi bambini, del rapporto con la famiglia e della loro integrazione in linea anche con l'art. 3 comma d) della legge 285/97 e con l'obiettivo 4) specificato dal D.G.R n. 1408 del 5/05/98: *"avvio di iniziative volte all'integrazione multirazziale dell'Infanzia e dell'Adolescenza"*.

Nel formulare il progetto gli operatori hanno chiesto la consulenza del servizio di Coordinamento Socio-sanitario per stranieri sia per quanto riguarda la conoscenza di altre esperienze in materia di mediazione, sia per cercare di contestualizzare al meglio il progetto nascente.

Fin dall'inizio il progetto di mediazione si inserisce e si integra con altri progetti dei servizi Territoriali, divenendo di supporto a servizi e strutture già esistenti.

L'utilizzo del mediatore linguistico-culturale non rappresenta dunque un progetto a se stante, ma diviene di *supporto ed integrazione in rete in tutti quei progetti, servizi, strutture, che vedono il coinvolgimento e la partecipazione anche di minori stranieri*.

Progetto di mediazione linguistico culturale con minori stranieri – legge 285/97

(allegato 2)

Il primo progetto di mediazione è nato dunque "a tavolino", a partire dalle esigenze espresse dagli operatori del territorio e dalle conoscenze teoriche portate dal servizio stranieri.

Ad una lettura a posteriori la formulazione appare piuttosto astratta sia negli obiettivi, sia nella definizione del ruolo e della funzione del mediatore, mentre non vengono nemmeno prese in considerazione le relazioni tra le diverse figure che interagiscono nell'attività di mediazione e le condizioni che ne sostengono l'efficacia.

All'inizio dell'esperienza si è fatto tesoro di progetti già avviati, di materiale documentario relativo a questo tema da cui si sono tratti alcuni elementi per la connotazione della figura del mediatore.

Solo con la pratica, verificando sul campo la funzione del mediatore nella specifica situazione dei servizi socio educativi e sanitari del nostro territorio si è arrivati a comprendere meglio le reali esigenze degli operatori rispetto alla mediazione e di conseguenza a definire le funzioni del mediatore in relazione alla rete dei servizi Sociosanitari esistenti e alla operatività specifica del servizio stranieri.

Obiettivi

- creare una cultura dell'accoglienza e dell'integrazione in vista di una società multietnica
- valorizzare le varie nazionalità di appartenenza dei minori stranieri e la loro cultura di origine coinvolgendo la comunità locale nella prospettiva della ricchezza e della crescita attraverso lo scambio interculturale

- favorire l'accesso ai servizi esistenti e facilitare il rapporto dei minori stranieri con il contesto sociale di accoglienza
- creare un collegamento costante e un rapporto di fiducia con le famiglie di origine del minore straniero
- prevenire il disagio sociale e la sofferenza psichica dei minori stranieri dovuta alle differenze culturali
- realizzare un coordinamento fra i vari operatori (assistenti sociali, educatori professionali, psicologi, personale sanitario, insegnanti, équipe dei consultori familiari e dei Ser.T, volontari ecc.) del territorio e con il Centro Tante Tinte del Provveditorato agli Studi, a cui l'Ulss n° 22 ha aderito, per creare una rete di interventi integrata e adeguare i servizi già esistenti alla nuova utenza straniera

Modalità di intervento

- Impiego di varie figure di mediatore in base alle aree culturali di provenienza a sostegno e integrazione di attività educative e socio-sanitarie a favore di minori collegate in rete nel territorio
- I contesti di intervento possono essere i più vari: centri aperti, luoghi di ritrovo, gruppi famiglia, ambiente scolastico, consultori ecc. in base alle richieste di mediazione presentate dai vari operatori sulla base di progetti di integrazione
- Appoggio all'attività di clinica transculturale degli psicologi del servizio di NPI e Psicologia dell'età evolutiva del Settore Materno Infantile dell'Ulss n. 22 nella risoluzione di casi di minori stranieri e delle loro famiglie e nella formazione e consulenza agli operatori
- Visite domiciliari, in accordo con gli operatori, alle famiglie di immigrati con minori, ascolto dei problemi e ricerca di soluzioni attraverso il coinvolgimento delle risorse del territorio e l'accompagnamento ai vari servizi
- Promozione di attività di animazione, formazione, sensibilizzazione e sostegno (corsi nella lingua di origine, sostegno linguistico nella fase d'inserimento scolastico, incontri su temi specifici di educazione alla salute, creazione di spazi di socializzazione, incontri e mostre sulla conoscenza della altre culture, coinvolgimento di associazioni, comunità o gruppi di immigrati)

Figura e caratteristiche del mediatore interculturale

La figura del mediatore interculturale deve presentare alcune caratteristiche fondamentali:

- deve essere al di sopra delle parti (non deve rappresentare un'etnia: non deve essere ad esempio il senegalese che aiuta tutti i senegalesi)
- deve avere una buona padronanza della lingua italiana (capacità di leggere e interpretare leggi e regolamenti e di spiegarne il significato)
- deve avere una solida formazione culturale e conoscere i meccanismi della comunicazione
- deve conoscere le modalità di accesso ai servizi e le modalità di espletamento delle principali pratiche (permesso di soggiorno, documenti vari)
- deve essere elastico nell'interpretazione del ruolo dovendo operare su fronti diversi e con vari servizi

In questa prima fase, anche sulla base di altre esperienze, si è ritenuto opportuno impiegare come mediatori persone straniere, pensando che potessero facilitare il rapporto con i minori stranieri avendo essi stessi ha vissuto la condizione di immigrati.

Già dall'inizio comunque era chiaro che il mediatore culturale non doveva essere solo un interprete linguistico, ma dovesse anche conoscere l'aspetto culturale del proprio paese e dell'Italia.

Il passaggio dall'attività ai processi

L'esperienza del primo triennio ha reso evidente l'importanza della presenza del mediatore interculturale all'interno dei servizi che si occupano anche di bambini e famiglie immigrate. Ciò si è reso necessario sia per l'incremento del numero delle presenze, sia per l'aumentata complessità delle situazioni.

La visibilità sociale delle famiglie immigrate si manifesta in vari ambiti: scuola, sanità, servizi socio educativi, sportelli al pubblico dei vari enti.

Capire e farsi capire è divenuto indispensabile.

L'esperienza svolta ci ha dimostrato che questo problema non è solo degli immigrati ma anche degli operatori italiani. La mancata comprensione linguistica e culturale rende inefficace qualsiasi intervento e soprattutto rende impossibile l'attivazione della famiglia nella ricerca di soluzioni ai problemi.

Per questo i servizi sentono la necessità di attrezzarsi per comprendere e agire in senso multiculturale, mentre le famiglie chiedono di trovare canali per porsi come soggetti sociali. In questo contesto diventa importante l'azione del mediatore interculturale come facilitatore della comunicazione in modo da agevolare la fiducia e la collaborazione tra i servizi e le famiglie che nell'ottica di questo progetto sono considerati *soggetti attivi* e *responsabili.*

L'azione del singolo mediatore in ottica di "prestazione" tuttavia si è dimostrata efficace solo in parte. Quello che manca, e non può essere delegato al mediatore, è l'attenzione ai processi, alle condizioni che sostengono e amplificano l'azione di mediazione.

Per questo il progetto di mediazione interculturale si inserisce ed è sostenuto dalla più ampia operatività del servizio di Coordinamento Socio sanitario per stranieri che offre agli operatori del territorio consulenza sulle problematiche dell'immigrazione.

Questo aspetto si è rivelato uno dei punti di forza del progetto che trova così un più ampio respiro. Il mediatore sta al centro della comunicazione e facilita la relazione tra operatore e utente, lavorando sulla creazione di agio e fiducia; il coordinatore sostiene l'operatore nella ricerca di strategie, individua e supporta le condizioni che consentono all'azione di mediazione di mettere radici. Il mediatore-ponte crea connessioni, il coordinatore le sostiene e le raccorda in una prospettiva più ampia.

Nel triennio precedente, proprio la metodologia di lavoro adottata per gli interventi di mediazione interculturale ha reso evidente l'impossibilità di risolvere le difficoltà nel lavoro con le famiglie immigrate delegando la soluzione a terzi (i mediatori appunto).

La ricerca di soluzioni si colloca invece nella direzione di nuove forme di cittadinanza per le famiglie immigrate, all'interno di un movimento generale di sviluppo della comunità locale.

Proprio l'efficacia del lavoro sui processi di mediazione e la ricaduta positiva sull'intera comunità potrebbero essere i criteri da considerare per la sostenibilità futura di un progetto simile, da parte delle Amministrazioni Locali.

PROGETTO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE legge 285/97 - Secondo triennio

dalle attività ai processi

(allegato n.3)

Il nuovo progetto si pone in continuità con il primo triennio cercando di raggiungere in maniera più capillare, compatibilmente con le risorse disponibili, la rete dei servizi con interventi di mediazione interculturale e consulenza da parte del servizio stranieri.

Il cambiamento di ottica (dalle attività ai processi) e l'intenzione di lavorare in termini promozionali rispetto alle comunità locali porta di conseguenza a modificare l'intera impostazione del progetto, a partire dai destinatari che non sono più semplicemente i minori stranieri, ma

- servizi socio educativi sanitari e scolastici che lavorano (anche) con le famiglie immigrate
- bambini e famiglie immigrate
- istituzioni, gruppi e associazioni del territorio

considerati come *soggetti in relazione tra loro.*

Questa considerazione obbliga a pensare di conseguenza al resto del progetto come a un movimento dinamico, nel quale i soggetti cambiano e cambiano i rapporti tra loro.

Si mantiene fisso l'impianto a sostegno del processo di integrazione sociale (i servizi socio educativi, il gruppo mediatori, le scuole, ecc.), mentre ogni soggetto troverà nuove funzioni, nuove collocazioni, nuovi significati, nuove relazioni con gli altri soggetti in una direzione sempre più interculturale.

Obiettivi del progetto

Gli obiettivi del progetto delineano delle fasi di sviluppo che si realizzano attraverso la collaborazione tra servizi, mediatori e famiglie, con la consulenza e il supporto del servizio stranieri.

- Offrire ai servizi che si occupano di bambini e famiglie immigrate strumenti e strategie di lavoro per capire e agire in senso interculturale
  1. favorire l'utilizzo diffuso degli interventi di mediazione alla rete dei servizi sociali, educativi, sanitari e scolastici rivolti (anche) a bambini e famiglie straniere
  2. sviluppo/consolidamento delle competenze interculturali degli operatori
  3. studio di strategie e strumenti per l'integrazione sociale

- Promuovere le famiglie immigrate come soggetto sociale in ottica di empowerment
  1. impiego del mediatore per promuovere/facilitare la partecipazione delle famiglie immigrate alla vita della comunità locale in condizioni di pari opportunità (capire e farsi capire)
  2. promuovere il ruolo familiare e sociale delle madri immigrate
  3. facilitare l'inserimento scolastico e sociale di bambini e ragazzi immigrati

- Sensibilizzare le comunità locali su tematiche interculturali
- Promuovere interventi e progetti di educazione interculturale nell'ambito della programmazione dei singoli territori

- Favorire rapporti di scambio tra famiglie e bambini italiani e stranieri in ottica di reciprocità
- Sensibilizzare le Amministrazioni Locali sul tema delle pari opportunità nell'accesso ai servizi per le famiglie immigrate

Data la necessità di contenere in un monte ore definito il numero degli interventi di mediazione, si è ritenuto importante stabilire un ordine di priorità degli interventi dei mediatori in collaborazione con i servizi, partendo dalle situazioni più gravi di tipo sociale e sanitario, per finire con gli interventi di animazione sociale.

Un particolare investimento di risorse viene fatto nell'avvio e sostegno di gruppi di lavoro che individuino percorsi progettuali integrati, che coinvolgano servizi ed enti diversi (ad es. il gruppo di lavoro per il progetto "Il mondo di Irene" sui percorsi di inserimento scolastico).

Il gruppo dei mediatori

Nel mese di gennaio 1999 il progetto è stato avviato, a partire dalla selezione dei mediatori e dalla formazione del gruppo di lavoro.

Da subito è sembrato importante che il mediatore conoscesse approfonditamente la lingua e la cultura italiana, oltre alla propria, che avesse certe caratteristiche personali da giocare nella relazione con gli operatori e con gli utenti: tranquillità, equilibrio emotivo, buona cultura e una pacata storia di immigrazione, persone cioè che malgrado le difficoltà dessero un significato positivo alla loro esperienza e non fossero assillate da problemi economici, familiari ecc.

Fin dai primi colloqui di selezione si evidenziava l'importanza di individuare persone in pace con se stesse (malgrado le difficoltà), non arrabbiate con gli "italiani" o con i propri connazionali.

Spiccati atteggiamenti rivendicativi o autodenigratori da parte dei mediatori potevano mettere a disagio sia gli operatori italiani, si agli utenti stranieri, come pure persone in gravi difficoltà economiche o familiari non potevano contribuire alla costruzione di relazioni di aiuto tra operatori e utenti.

Per queste ragioni la scelta è caduta su persone che, oltre al curriculum, portavano distensione e un atteggiamento positivo nei confronti della propria esperienza di migrazione.

Proprio questa caratteristica, l'essere "migranti" è stata l'elemento unificante del gruppo dei mediatori, anche per le mediatrici italiane e per i coordinatori.

Riflettere in gruppo sull'immigrazione ha fatto scoprire che al di là dell'esperienza concreta di spostarsi fisicamente da un luogo ad un altro (per altro condivisa anche dai componenti italiani, e non solo per turismo …) "migrare" significa anche molto altro.

Migrare come vita in movimento, come distanza da certe sicurezze, come rottura di certe appartenenze date per scontate solo perché si è italiani piuttosto che cinesi.

Migrazione come sfida, come attivazione del potenziale creativo insito nella scelta di essere diversi e di vivere a pieno questa personalissima diversità.

Lavorare in gruppo ha permesso a ciascuno di riconoscere in sé, attraverso il confronto con l'altro, l'insieme delle appartenenze che fondano l'identità di ogni persona, un'identità complessa e cangiante, non monolitica e immutabile.

Il gruppo, protetto da regole di lavoro e da un coordinatore garante delle comunicazioni e delle relazioni, è divenuto lo strumento per portare a livello consapevole la molteplicità e mutevolezza dell'io di ogni componente: donna, madre, italiana, lavoratrice, e quant'altro.

Tutti si sono messi in gioco personalmente e professionalmente in un intreccio di relazioni difficili, talvolta dolorose, ma soddisfacenti e arricchenti per tutti

La decisione di lavorare per aree

Sono stati selezionati e impiegati attraverso un contratto di collaborazione coordinata e continuativa 10 mediatori di varie nazionalità, con l'intenzione di organizzare il lavoro di mediazione per *aree linguistico culturali* e non per esatta corrispondenza di nazionalità.

Le aree individuate sulla base delle esigenze del territorio dell'ULSS 22 sono le seguenti: area dell'Africa anglofona, area araba, area asiatica (Cina e India), area sudamericana, area balcanica.

Questa decisione risponde a varie considerazioni:

- per esigenze pratiche era impossibile lavorare per nazionalità corrispondenti, immaginare 110 mediatori diversi per le nazionalità presenti, senza contare che in molti paesi si usano più lingue e dialetti diversi.

- l'accesso ai servizi sociali e sanitari avviene solitamente quando la persona si trova in una situazione di difficoltà, fatto che non sempre si vuole dichiarare di fronte a dei connazionali.
- sul nostro territorio la strutturazione della popolazione immigrata non ha ancora raggiunto la fase matura dell'organizzazione in comunità nazionali, pertanto non era possibile immaginare di lavorare per nazionalità corrispondenti pensando che il mediatore fosse rappresentativo o referente della comunità di appartenenza.

Questione di genere

Il gruppo dei mediatori è costituito quasi esclusivamente da donne. E' presente un solo mediatore maschio di nazionalità croata.

Anche in questo caso la scelta è stata obbligata in quanto alla selezione si sono presentate prevalentemente donne, mentre i maschi sono solitamente occupati in lavori continuativi e più remunerativi.

A posteriori si è potuto osservare che l'impiego di donne mediatrici presenta vari aspetti positivi:

- rispetto ai servizi in cui le mediatrici sono inserite (servizi per bambini e famiglie) il ruolo femminile è culturalmente più accettato e "previsto" dagli operatori italiani e dagli utenti.
- La presenza di donne mediatrici facilita l'accesso ai servizi delle donne immigrate soprattutto di alcuni paesi e favorisce la comunicazione su temi educativi, sociali e sanitari anche con gli uomini che talvolta tenderebbero ad assumere atteggiamenti aggressivi.
- Nella situazione di immigrazione spesso vengono ridefiniti i ruoli familiari rispetto all'educazione dei figli, e la madre si trova ad assumere in prima persona dei compiti educativi, soprattutto sul versante esterno alla famiglia, che per lei possono essere inconsueti. La presenza di mediatrici donne rende più agevole per le madri immigrate svolgere questi nuovi compiti e rapportarsi con la scuola, con i servizi sociali ed educativi.
- La presenza di una figura femminile (mediatrice donna immigrata) in una posizione "forte" (a fianco dei servizi, riconosciuta socialmente e culturalmente) risulta essere un'interfaccia positiva nei confronti della donna immigrata ma anche dei mariti e dei figli, che possono riconoscere alla donna nuove potenzialità e nuovi ruoli. Quando i mariti incontrano una mediatrice sono incuriositi dalla sua presenza e dal tipo di lavoro che fa; da qui possono nascere degli interrogativi sul ruolo familiare e sociale della donna in contesto migratorio.

Le mediatrici italiane

Nel gruppo sono presenti due mediatrici italiane per la Cina e per l'India. Anche in questo caso la scelta è nata per la difficoltà a reperire mediatrici per queste aree, ma soprattutto per la Cina ha avuto inaspettati risvolti positivi.

Gli utenti cinesi che si presentavano ai servizi con i loro accompagnatori di fiducia (spesso i datori di lavoro), una volta conosciuta la mediatrice italiana hanno iniziato a venire da soli, portando magari altri connazionali con altre richieste.

L'impressione è che la presenza della mediatrice italiana abbia favorito l'instaurarsi di un rapporto di fiducia tra gli utenti cinesi e i servizi, tanto da arrivare con relativa facilità ad interventi

di affidamento diurno dei bambini, in casi di trascuratezza familiare a causa dei ritmi elevatissimi di lavoro e delle condizioni di sovraffollamento abitativo.

La lettura che è stata data dell'impiego positivo della mediatrice italiana con le famiglie cinesi fa riferimento al fatto che i servizi (scuola, servizi sanitari ecc.) in Cina hanno una spiccata funzione di controllo sociale, legata al centralismo statale che interviene anche nella vita individuale e nei rapporti interpersonali (ad es. controllo delle nascite).

La presenza della mediatrice italiana aiuta i servizi a chiarire e rassicurare le famiglie cinesi sul loro ruolo che non è solo di controllo (e comunque mai nei termini in cui lo sarebbe in Cina), ma anche e soprattutto di aiuto e sostegno.

Un altro effetto osservato anche sugli utenti indiani è che il fatto di trovare una persona italiana che parla la loro lingua li rassicura rispetto alla possibilità di far giungere a destinazione i messaggi (la mediatrice si fa sicuramente capire dall'operatore dal momento che parla la sua lingua), sulla sua maggior conoscenza dei servizi, delle opportunità, ecc.

Nella prassi tutto sommato la presenza di mediatrici italiane si è dunque dimostrata positiva ed efficace.

Per quanto riguarda il gruppo dei mediatori, la presenza mista di italiani e stranieri ha costituito la principale ricchezza del gruppo che è divenuto una "palestra" di comunicazione e relazioni interculturali, favorendo la crescita della consapevolezza personale e culturale di ciascuno.

Per i primi tre mesi non sono stati fatti interventi ma un lavoro di gruppo (attività di coordinamento) per

- conoscersi reciprocamente
- studiare esperienze di mediazione culturale precedenti
- conoscere la realtà dei servizi socio educativi e sanitari dell'ULSS
- definire una idea comune (come gruppo) di mediazione che rispondesse anche alle aspettative espresse dagli operatori
- definire ruolo e funzioni dei mediatori in rapporto a quelle dei coordinatori (servizio stranieri)
- definire strategie di intervento.

Il lavoro dei primi tre mesi è culminato nella presentazione ufficiale agli operatori dei servizi del progetto di mediazione interculturale e del lavoro di definizione degli obiettivi e della funzione del mediatore (allegato n.4).

Questo primo lavoro è tuttora alla base degli interventi di mediazione previsti dal progetto.

La definizione degli obiettivi del lavoro di mediazione

Obiettivo del lavoro di mediazione è *favorire da entrambe le parti il superamento degli ostacoli nella comunicazione*

Nell'ottica di:

- creare autonomia nell'accesso ai servizi da parte degli utenti stranieri
- rendere autonomi i servizi nel lavoro con utenti stranieri
- favorire un rapporto/ scambio/ confronto equo (reciprocità e parità tra attori diversi per una efficace collaborazione)

Il mediatore interculturale è uno *strumento*, la mediazione interculturale è una *strategia* di lavoro, non la soluzione del problema.

Entrambe le parti (operatori e famiglie) si assumono la responsabilità di essere attive, costruttive e collaborative per *definire insieme la soluzione del problema*.

Le aree di intervento

Le aree di intervento di mediazione individuate dal progetto sono tre

- lingua
- differenze culturali (atteggiamenti, abitudini, ecc.), incomprensioni sui codici culturali di comunicazione e comportamento
- diverso approccio ai servizi

in nessuna di queste aree si creano sovrapposizioni con la professionalità degli altri operatori che intervengono nel processo di mediazione; ciò contribuisce a definire lo specifico ambito di azione del mediatore interculturale.

L'aspetto linguistico

La richiesta iniziale solitamente parte dall'operatore e riguarda principalmente l'incomprensione linguistica.

A questo proposito anche se i cinesi non sono tra le nazionalità maggiormente presenti, si riscontra un maggior impiego della mediatrice cinese rispetto alla mediatrice serbocroata i cui connazionali, più numerosi, spesso parlano discretamente la lingua italiana.

Questo sta a significare che nella cultura dei servizi non è ancora ben chiara la consapevolezza della specificità dell'azione sociale nell'immigrazione e della difficoltà di comprensione culturale.

L'elemento che rende evidente la difficoltà di lavorare con le famiglie immigrate è la lingua. Spesso la richiesta dell'operatore parte proprio da qui, e questo è ritenuto il bisogno primario. L'incomprensione linguistica è certamente il primo ostacolo nella comunicazione, ma come abbiamo avuto modo di sperimentare nel nostro lavoro, non è l'unico e talvolta nemmeno il più grave.

Anche quando uno straniero parla perfettamente l'italiano la possibilità di esprimersi nella propria lingua è confortante, dà sicurezza, permette di delegare il problema della comunicazione lasciando la persona libera di concentrarsi sui contenuti del colloquio, mentre il mediatore si occupa del "problema traduzione".

L'utilizzo di una lingua che si conosce in modo precario determina il ricorso obbligato ad una selezione lessicale che incide profondamente sui contenuti: si utilizzano le parole che si conoscono cercando di rendere al meglio ciò che si vuole dire, ricorrendo a termini impropri (spesso derivati dall'ambiente di lavoro), eludendo in modo del tutto involontario forme di cortesia che nella propria lingua sarebbero irrinunciabili (uso del "tu", intercalare ossessivo di alcune parole, talvolta anche parolacce, uso del dialetto, ecc.). Dall'altro lato l'operatore trova difficoltà a ricostruire la storia e la richiesta portate dalla persona, e opera una istintiva semplificazione della situazione che riduce la complessità dei problemi, ma limita anche il ventaglio delle soluzioni possibili a partire dalla collaborazione tra famiglia e servizi.

La presenza di una figura intermedia che si esprime in italiano e in una lingua comunque legata alla nazione di provenienza dell'utente e ne conosce i codici culturali, raccoglie ed elimina "l'ansia linguistica" sia dell'operatore che dell'utente, consente una distensione nella comunicazione anche nei casi in cui la corrispondenza linguistica non è perfetta (dialetti o lingue etniche) e aumenta la disponibilità all'ascolto e l'impegno per una reciproca comprensione (richieste di chiarimenti, entrambe le parti pongono domande,ecc.).

La presenza del mediatore viene anche percepita dall'utente come dimostrazione di autentico interesse da parte dell'operatore: "si è preso il disturbo di trovare un modo in cui potessimo comunicare sul serio".

Gli aspetti culturali

Altra area fondamentale è quella delle differenze culturali (atteggiamenti, abitudini, ecc.).

È un ambito immenso, che va dalla gestualità al modo di porsi, all'uso di determinati suoni, al modo "corretto" di fare determinate domande, ai codici della "buona educazione".

La comprensione di questi aspetti della comunicazione in codici culturali diversi è molto di rado istintivamente esatta.

Molti atteggiamenti e posture culturali possono essere letti come aggressivi, anche se nelle intenzioni e nel contesto non c'è aggressività, ma semplicemente una oggettiva differenza di status sociale e culturale tra operatore e utente.

Il gesticolare tipico di molti italiani, ad esempio, viene letto come aggressivo, o quantomeno non educato, da culture come quella cinese, giapponese o araba in cui la buona educazione passa attraverso un autocontrollo corporeo molto più forte ed un codice gestuale quasi ritualizzato.

E' fondamentale che il mediatore conosca e sappia usare entrambi i codici culturali (italiano e della propria cultura di origine) in maniera cosciente, così da saperli esplicitare quando è necessario.

L'uso di diversi codici non verbali è forse evidente in particolare nelle mediatrici italiane (India e Cina): parlando con gli utenti stranieri il modo di atteggiarsi, di sedersi, il tono di voce e la mimica facciale cambiano completamente. Non si tratta di un semplice atteggiamento ma di un vero e proprio passaggio da un codice di comunicazione ad un altro.

Una richiesta che viene spesso avanzata da operatori e insegnanti è quella di conoscere in modo abbastanza generale le abitudini e gli usi di persone appartenenti a culture diverse.

La funzione del mediatore in questi casi è di far capire le diverse realtà culturali, non di aumentare il pregiudizio ma guardare in maniera critica, introdurre la distinzione tra quello che è culturale e quello che è l'atteggiamento individuale della persona che qui ed ora si ha di fronte. Ognuno all'interno della propria cultura ha una sua posizione assolutamente individuale, fatta di scelte, di rotture e di adeguamenti,.

Il mediatore è un mezzo che può aiutare a riconoscere l'individualità della persona, all'interno di una cultura d'origine che è, comunque, solo una delle molte componenti della sua identità.

L'approfondita conoscenza dei codici di comunicazione delle due culture (verbali e non) consente al mediatore di assumere anche la funzione di "muro di gomma" tra gli interlocutori, assorbendo il disagio e l'ansia legati ad una comunicazione difficile e restituendo tranquillità, esplicitando e traducendo non solo la parte linguistica ma anche gli aspetti comportamentali che hanno dimensione culturale e potrebbero portare a fraintendimenti od irrigidimenti. Questa funzione è particolarmente importante nelle situazioni conflittuali: la calma del mediatore è fondamentale se la situazione si riscalda, i toni si alzano, i presenti si agitano, parlano più velocemente... il fatto che il mediatore non partecipi all'agitazione generale è essenziale per mantenere il colloquio sul binario giusto e non far degenerare la cosa oltre il recuperabile, magari per un equivoco.

Il rapporto con i servizi e le istituzioni

Il rapporto con le istituzioni nella migrazione può essere difficoltoso.

Tutti, come individui e come cittadini ci troviamo immersi in un sistema di norme che regola i rapporti tra le persone e tra queste e le istituzioni. Queste norme sono per alcuni aspetti esplicite (i regolamenti di accesso ai servizi, la carta dei servizi stessa, gli orari e le modalità di accesso, la modulistica per le richieste, ecc.); molte di esse sono invece implicite e hanno a che fare con la "cultura istituzionale", cioè i comportamenti, le aspettative, il modo di rivolgersi ai servizi o

agli operatori e il tipo di rapporto che questi instaurano con gli utenti, in un certo senso gli aspetti qualitativi, le modalità (il come) comunicative e relazionali che utenti e operatori mettono in atto.

Entrambi i tipi di norma sono veicolati in lingua italiana e in modo italiano. Risulta evidente che entrare in questo sistema (parzialmente criptato), comportarsi in modo appropriato, porre richieste o dare risposte adeguate può risultare difficoltoso nel momento in cui non si possiede una chiave di accesso a questo complesso sistema di comunicazioni e relazioni.

Ed è proprio in questa condizione che si trovano i cittadini stranieri nel momento in cui intendono (o devono) rapportarsi con servizi ed Istituzioni italiane.

Alla base del progetto di mediazione sta l'idea di creare connessioni tra i diversi sistemi di comunicazione attraverso delle persone che, conoscendoli entrambi, possano fare da ponte fra Istituzioni e servizi italiani e cittadini immigrati.

Metodologia e organizzazione del lavoro

Il metodo della ricerca azione

La strutturazione di fasi o di microprogetti per l'impiego dei mediatori serve a dare un certo ordine al lavoro per poterne raccogliere i risultati a sostegno dell'attività successiva (andamento ciclico).

L'andamento del progetto si configura come una ricerca azione e le attività di intervento dei mediatori sono strutturate in minicicli (casi) e progetti secondo la seguente articolazione generale:

- Fase preparatoria
- Attività
- Verifica
- Socializzazione dei risultati

Queste fasi sono fondamentali soprattutto all'inizio dell'esperienza di mediazione, perché permettono di capire il percorso su cui ci si avvia. Una volta compresi i significati e alcuni espedienti tecnici le fasi preliminari si riducono, la strategia di mediazione diventa una fatto acquisito nella metodologia operativa.

Proponiamo ad ogni operatore che chiede l'intervento del mediatore di rispettare dei tempi, una prassi organizzativa. Ciò consente di fare una riflessione preliminare su cosa questo operatore si aspetta dall'intervento del mediatore.

Ciò che si offre con il lavoro sulla mediazione interculturale non è un intervento di tipo risolutivo, ma l'avvio di un processo, un cambiamento nelle strategie di lavoro.

Inizialmente può sembrare un percorso predeterminato in modo inutilmente rigido. Sembrano regole vuote, finché non se ne coglie il senso all'interno del percorso di mediazione. La descrizione dettagliata di queste fasi ha dunque l'obiettivo di rendere consapevoli e motivare all'azione tutti i protagonisti del processo di mediazione, convinti come siamo che sia questa una strategia innovativa e altamente efficace nel lavoro con bambini e famiglie migranti.

Non si intende infatti fornire prestazioni di mediazione (si può fare per l'interpretariato). La mediazione interculturale è un percorso complesso, un processo che coinvolgerà operatori, mediatori, utenti, altri operatori che lavorano in rete sulla stessa situazione.

Le fasi di lavoro

La fase preparatoria

La preparazione del colloquio è un momento molto importante dell'attività di mediazione.

Questo percorso non ha solo un valore burocratico ma fa parte della elaborazione e del processo di impiego del mediatore.

La riflessione preliminare consente di mettere a fuoco in un percorso condiviso le aspettative sull'intervento del mediatore.

Si possono riconoscere tre momenti distinti

a. Valutazione della situazione e presentazione della figura del mediatore

In questa fase si procede alla definizione del problema, coordinatore e operatore fanno una prima analisi della situazione considerando la possibilità di applicazione della strategia di mediazione nel caso specifico e l'opportunità di coinvolgere altri servizi.

Già in questa fase il coordinatore individua il mediatore che appare più adeguato per la situazione.

b. Incontro tra coordinatore, operatore e mediatore

Il mediatore non va mai direttamente al colloquio con l'utente straniero senza prima aver

conosciuto gli operatori ed aver approfondito con loro la situazione, senza conoscere il servizio da cui (di solito) parte la richiesta.

E' importante che l'incontro preparatorio sia distinto dall'incontro di mediazione per consentire al mediatore di prepararsi:

conoscere il *linguaggio tecnico* che riguarda gli argomenti del colloquio (non in tutte le lingue i termini del lavoro sociale e sanitario e psicologico sono immediatamente trasferibili e traducibili, e vanno preparati per tempo), cominciare ad immaginarsi nel colloquio in una posizione di neutralità. Nell'analisi della situazione il mediatore *non dà soluzioni*, può intervenire con il suo *parere* sull'intervento, *evitando di generalizzare* sulla cultura (in Italia non è possibile riprodurre usi e costumi del Paese di origine, pertanto la situazione va vista per ciò che è nel contesto attuale).

E' importante definire prima queste cose, per *evitare di chiedere al mediatore le cose che si vogliono sapere da altri.*

c. Incontro tra mediatore e famiglia

E' molto importante che il mediatore possa conoscere anche la famiglia prima dell'intervento.

Questo accade solitamente poco prima del colloquio, quando viene lasciato il tempo al mediatore di presentarsi, di spiegare il proprio ruolo e la disponibilità a tradurre e spiegare, il motivo dell'incontro.

In una comunicazione interculturale l'*organizzazione* è fondamentale: precisare il luogo dell'incontro, le persone che saranno presenti ed il loro ruolo, gli obiettivi dell'incontro e anche i contenuti (è importante tirare fuori tutto quello che si vuole dire o chiedere, ordinare la comunicazione in modo chiaro).

Generalmente si fa una traccia di colloquio, si fissano gli obiettivi , gli operatori esplicitano dove vogliono arrivare, in modo che anche il mediatore possa rimanere all'interno di questi obiettivi.

E' importante nel costruire la traccia verificare che nulla venga dato per scontato: gli orari della scuola, il significato delle gite, il concetto di cura dei figli, ecc.

La traccia di colloquio rimane all'operatore, che può fare variazioni sulla base delle necessità contingenti, sapendo che il mediatore non interverrà.

L'attività

Gli interventi di mediazione sono di vario tipo, all'interno di servizi e contesti diversi. Ciò che si mantiene è lo stile, il metodo di lavoro.

In molte situazioni il mediatore interviene nei colloqui tra la famiglia e l'operatore o l'insegnante (comunicazione a tre) nei contesti consueti: ufficio dell'assistente sociale, sede del consultorio familiare, reparto ospedaliero di pediatria, servizio di Igiene Pubblica, scuole materne, elementari e medie, gruppi ACAT, ecc.

In altri casi l'intervento dei mediatori si colloca all'interno di progetti dei servizi Socio educativi, rivolti a tutta la popolazione, comprese le famiglie immigrate.

In questo caso la presenza del mediatore e la consulenza del coordinatore contribuiscono a rendere interculturale il progetto (ad es. progetto "Non solo nido" uno spazio ludico-educativo per bambini da 0 a 3 anni accompagnati da un genitore).

Alcuni progetti invece sono rivolti specificamente alle famiglie immigrate (ad es. "Il mondo di Irene" percorsi di inserimento scolastico e sociale di bambini e famiglie immigrate) e coinvolgono diversi Enti e servizi.

La verifica

E' un momento importantissimo perché qui devono emergere tutti i punti che si sono affrontati durante il colloquio e quelli che si intendono affrontare nel futuro.

Nella verifica è importante la presenza del coordinatore del servizio stranieri, di tutti gli operatori coinvolti nel caso e del mediatore.

Nella verifica si analizza

- cosa è successo durante l'intervento (come si svolto l'incontro, si chiariscono dubbi e impressioni, ecc.)
- le azioni del mediatore, degli operatori dell'utente (come si sono svolte le comunicazioni, il clima, la traduzione, resistenze della famiglia, ecc.)
- gli effetti dell'intervento (cambiamenti nel modo di lavorare, nell'atteggiamento della famiglia, ecc.)
- i passi per il futuro

In ogni verifica si inizia a rivedere se i ruoli sono stati rispettati o meno. Per es. accade che alcune volte la mediatrice esca dalla sua neutralità ed entri in un ruolo diverso (l'operatore non sempre ha chiaro il ruolo del mediatore e talvolta chiede a lui interventi che non gli competono).

Bisogna chiarire che alla mediatrice non possono essere affidati compiti che spetterebbero ad altre figure professionali.

L'efficacia dell'intervento del mediatore si vede se e quanto è stata favorita l'autonomia di operatore ed utente o se si è creata dipendenza.

Un aspetto interessante è comprendere cosa hanno percepito gli operatori del lavoro fatto, se l'azione di mediazione è stata vissuta solo come interpretariato. Spesso nella verifica si chiarisce che il lavoro del mediatore è anche interpretazione culturale che contestualizza atteggiamenti e opinioni di entrambe le parti.

La socializzazione dei risultati

La scelta di lavorare secondo la metodologia della ricerca azione trova ragione nella necessità di sperimentare la figura del mediatore in un contesto specifico, rimettendo in gioco la definizione di questa figura, la pratica di mediazione, il ruolo del coordinatore nel procedere degli interventi.

Particolarmente importante in questo modo di procedere è il mettere in comune soluzioni e strategie, ma anche domande e dubbi che sorgono in questo tipo di lavoro così complesso.

Attraverso ogni intervento di mediazione cresce anche il progetto di mediazione: mediatori, coordinatori e operatori imparano cose nuove, apprendono nuove abilità.

L'organizzazione del lavoro

Seguire un'organizzazione precisa nell'attuazione del progetto mediatori, procedere in modo ordinato e consapevole ci ha consentito, attraverso le verifiche ed i coordinamenti, di

- raccogliere i risultati in maniera sistematica

  il risultato non è frutto di improvvisazione o casualità, ma risponde ad un percorso consapevole, organizzato secondo passaggi collegati e conseguenti; ogni fase ha il suo valore e contribuisce a costruire il risultato.

- rendere i risultati applicabili anche in altre situazioni

  Utilizzare in modo proficuo il bagaglio di conoscenza acquisito anche dagli altri operatori.

  Ciò avviene attraverso la verifica, momento in cui l'analisi del come si è condotto il caso, dei risultati raggiunti, e dei passi da compiere in interventi successivi possono essere tenuti presenti come esperienza per nuove situazioni.

- ricondurre il lavoro dei mediatori ad un'ottica di progetto

Inizialmente può sembrare un percorso predeterminato in modo inutilmente rigido. Sembrano regole vuote, finché non se ne coglie il senso all'interno del percorso di mediazione.

Non si intende infatti fornire prestazioni di mediazione (si può fare per l'interpretariato). La mediazione interculturale è un percorso complesso, un processo che coinvolgerà operatori, mediatori, utenti, altri operatori che lavorano in rete sulla stessa situazione.

- integrare le diverse operatività

Per lavorare bene insieme è necessario chiarire cosa ciascuno può fare e come è possibile organizzare l'interazione tra i diversi ruoli. In questo modo si chiariscono le reciproche aspettative, il livello di responsabilità di ogni attore coinvolto nel processo di mediazione.

Lavorare in questo modo ci ha portato a definire via via in modo più preciso la figura e il ruolo del mediatore da un lato, e dall'altro a valorizzare il ruolo e la professionalità degli operatori.

Riflettendo su cosa ci si aspettava dalla mediazione si sono definite delle linee di lavoro per il progetto:

ottica di empowerment

Lavorare in ottica di empowerment significa promuovere autonomia nella comunicazione e nella relazione tra operatori e utenti stranieri; favorire la collaborazione nella ricerca di soluzioni che, in ogni caso, richiedono la responsabilità, l'investimento, e la decisione di essere attivi da parte degli utenti.

Equilibrare il potere tra chi chiede e chi dà le risposte significa abbattere le condizioni di esclusione e/o di minorità dovute alla non conoscenza della lingua e della cultura italiana.

L'ottica di lavoro è quella di creare autonomia nell'accesso ai servizi da parte degli utenti stranieri ma anche di rendere autonomi i servizi nel lavoro con utenti stranieri

Il bravo mediatore è quello che mano a mano rende superflua la propria presenza perché i due contraenti riescono a comunicare efficacemente tra loro. Questo non significa che l'immigrato abbia imparato perfettamente l'italiano o l'operatore l'arabo, ma che si è messa in atto una diversa strategia di comunicazione e di ascolto in cui la componente linguistica assume un peso diverso e la relazione può proseguire in maniera autonoma.

comunicazione globale

Comunicare tra persone di lingua e cultura diversa mette in evidenza quanto sia limitante la pretesa di capirsi solo attraverso le parole.

Nelle relazioni interculturali si rivela più proficuo l'utilizzo di una comunicazione che tenga conto non solo delle parole (significanti e significati, selezione delle aree semantiche di riferimento, ecc.), ma anche di tutte le componenti non verbali della comunicazione: toni, posture, prossemica, espressioni, colori, odori, ecc.

Abbiamo visto che l'esperienza di mediazione richiede un continuo esercizio per aumentare la consapevolezza nel cogliere la comunicazione come fenomeno complesso, ricco di componenti tutte significative, per aumentare la capacità di utilizzare/decodificare la comunicazione interculturale.

ascolto attivo

I tempi della traduzione si rivelano preziosi per esercitare un ascolto attivo, che tenga conto di tutti gli aspetti della comunicazione, che rifletta sui contenuti e sul modo con cui vengono posti.

L'ascolto attivo risulta incoraggiante per chi si deve esporre, facilita e aumenta la fiducia tra operatore e utente.

Altro elemento importante è saper verbalizzare, cioè saper restituire all'altro quello che si è capito di quanto ha detto, verificare la corrispondenza tra ciò che è stato detto, ciò che l'utente voleva esprimere e ciò che è stato capito. Compito del mediatore è saper continuamente "palleggiare" questo tipo di comunicazione puntando via via ad una migliore definizione del problema, della soluzione o dell'affermazione che viene fatta in quel momento.

Questa è una pratica molto difficile da attuare perché richiede molto tempo, tuttavia è anche uno degli elementi di efficacia dell'intervento.

relazione assertiva

Nel corso degli interventi si è vista sia per l'operatore che per l'utente l'importanza di avviare la relazione in modo positivo, lasciando ampio spazio all'esposizione e all'ascolto, ma soprattutto alla riflessione per avviare il processo di cambiamento.

E' una situazione estremamente dinamica in cui risulta fondamentale la possibilità di cambiare idea: su di sé, sull'utente, su ciò che è necessario fare. Se il clima di fiducia è buono, può accadere che i contraenti abbattano il reciproco pregiudizio e trovino soluzione al problema in questione attraverso una efficace collaborazione.

Se il mediatore lavora in modo efficace crea uno spazio di comunicazione e di fiducia valido, allora aumenta la possibilità che nel colloquio i contraenti "cambino idea" trovino percorsi operativi e soluzioni innovative che singolarmente prima non avevano pensato.

La presenza del mediatore apre e concretizza il ventaglio delle possibilità: rende evidente all'utente l'interessamento dell'operatore, il livello di accettazione delle differenze come ambito di possibilità.

Una relazione interculturale di tipo assertivo è un momento interessante, estremamente dinamico che richiede tempo, calma e professionalità da parte del mediatore.

ottica interculturale

Il termine è stato scelto in modo consapevole per sottolineare la reciprocità del bisogno di chiarire e distendere la comunicazione e la relazione tra operatore ed utente straniero.

L'idea di simmetria e di reciprocità nell'interazione tra italiano e straniero, tra operatore e utente, si collega alla considerazione che la soluzione dei problemi si trova nella collaborazione tra le due parti, che per essere efficace deve essere alla pari.

ottica di progetto/ ottica di prestazione

Il lavoro sociale con le famiglie straniere ha sempre una forte valenza culturale in cui risulta prioritaria la dimensione relazionale e collettiva.

Le motivazioni peculiari per cui le famiglie straniere si rivolgono ai servizi si possono così sintetizzare

a. difficoltà economiche (casa, lavoro)
b. carenza delle reti di supporto alla famiglia (amici e parenti)
c. ostacoli culturali: relazioni con la cultura di accoglienza sia a livello istituzionale che informale (figli a scuola, problemi con il vicinato, ecc.)

Le situazioni sono spesso complesse quando non multiproblematiche; ciò rende necessario intervenire non tanto con delle semplici prestazioni, quanto piuttosto avviando dei processi, attivando percorsi di integrazione della comunità all'interno dei quali si potranno individuare le soluzioni.

In questa ottica l’azione del mediatore consente di trasmettere messaggi e raccogliere feed back da parte della famiglia straniera, creare connessioni tra parole e significati sui quali è necessario intendersi se si vogliono costruire ponti tra persone di culture diverse.

La figura del mediatore

Le caratteristiche

La figura del mediatore interculturale deve presentare alcune caratteristiche fondamentali, individuate attraverso il lavoro di gruppo. Sono caratteristiche relative alle capacità relazionali e comunicative, ma anche personali.

Il mediatore è una persona che

- sa ascoltare con le orecchie con la mente con il cuore entrambe le parti
- ha capacità di empatia
- conosce approfonditamente diverse culture la lingua usi e abitudini codici di comunicazione verbale e non verbale
- si trova a proprio agio nella propria cultura nella cultura italiana
- conosce i *problemi relativi all'essere immigrati* (inserimento scolastico dei figli, accesso ai servizi sanitari, ecc.) e i *servizi presenti sul territorio* (come funzionano, dove si trovano, come collaborare con loro)
- garantisce riservatezza sui problemi affrontati

Il ruolo

Una prima definizione del ruolo del mediatore è stata fatta attraverso il lavoro di gruppo, prima di iniziare gli interventi, ed è quella che, dopo vari riscontri, rimane tuttora alla base del progetto.

Attraverso una costante e attenta revisione di tutti gli interventi svolti nei coordinamenti quindicinali, si è arrivati a definire in modo più preciso la figura e il ruolo del mediatore da un lato, e dall'altro a valorizzare il ruolo e la professionalità degli operatori.

Il lavoro di gruppo, fatto con i futuri mediatori, ha consentito di mantenere un'ottica interculturale, ma soprattutto ha permesso di considerare il vissuto di immigrazione come punto di vista di partenza nella definizione di una figura di ponte tra cittadini stranieri e servizi socio-sanitari.

Il profilo di mediatore che è stato definito ha una dimensione relativa al contesto del progetto, vale qui ed ora e non pretende di avere un valore assoluto.

Le intuizioni iniziali hanno trovato una conferma nel corso degli interventi e si sono arricchite attraverso la riflessione e il confronto con gli operatori coinvolti e con altre esperienze condotte altrove.

In generale la definizione dei ruoli è un momento fondamentale per integrare in maniera efficace l'operatività di figure professionali diverse, a maggior ragione quando si utilizzano figure professionali nuove ancora poco definite come quella del mediatore.

Riconoscere e definire i ruoli aiuta a valorizzare le diverse professionalità e consente di lavorare alla pari dando ciascuno il massimo delle proprie specifiche competenze professionali, evitando così malintesi e conflitti.

L'aumentata difficoltà e complessità del lavoro con le famiglie immigrate sicuramente fa nascere negli operatori l'esigenza di individuare nuove soluzioni e l'aspettativa che *"qualcuno faccia qualcosa"*.

Ciò ha portato ad una sopravvalutazione del ruolo del mediatore come di colui che *"tira fuori dal cilindro la soluzione"* per qualsiasi problema relativo all'immigrazione.

A nostro parere l'azione di mediazione va collocata in una dimensione di reale praticabilità ed efficacia.

Il mediatore non può essere *"l'esperto di tutto"* dai problemi sociali, alla didattica alla medicina (è importante che il medico faccia il medico e il mediatore faccia il mediatore: si occupi di relazioni e comunicazioni e non di medicina).

Gli ambiti di mediazione sono la comunicazione, la relazione, la fiducia, su questi tre elementi si struttura la professionalità del mediatore. E' necessario che il mediatore sappia individuare il proprio ambito di azione in modo chiaro e sappia muoversi all'interno di esso per favorire comunicazione relazione e fiducia senza intervenire perturbando gli obiettivi della relazione fra operatore e utente.

Al mediatore è richiesta una forte dose di coscienza professionale e personale poiché si trova in una posizione di potere sia rispetto all'operatore che all'utente (possiede le chiavi della comunicazione). E' importante che il mediatore sappia in che punto della relazione e della comunicazione si trova, come non influenzarne i risultati ma semplicemente favorire la possibilità e il potere di decisione dei contraenti.

Il ruolo del mediatore si colloca al centro della comunicazione ma il più esterno possibile alla relazione che si deve stabilire invece tra operatore e utente.

L'efficacia del lavoro del mediatore si misura sulla base del potenziamento e dell'incremento di relazione comunicazione e fiducia tra i contraenti.

Questo lavoro è molto complesso perché richiede la capacità di stare un po' fuori dall'azione, quasi in una posizione di passività che è molto più difficile che intervenire in modo attivo nel colloquio.

Le funzioni

Al mediatore è richiesta un'ottima padronanza dell'italiano e della propria lingua madre: è fondamentale che possegga un linguaggio appropriato, semplice e chiaro, una certa ricchezza lessicale in tutte e due le lingue, che sappia cogliere e rendere le sfumature significative.

La funzione di ponte è molto delicata anche per la complicazione dovuta alla differenza di status tra i due protagonisti della comunicazione: l'immigrato ha i bisogni ma non conosce la lingua e le Istituzioni; l'operatore ha le risorse, possiede il codice linguistico (sia la lingua italiana sia il linguaggio tecnico), fa parte delle Istituzioni. Questo tipo di situazione vede di frequente scatenarsi dinamiche aggressive, o comunque comunicazioni difficoltose nelle quali hanno molto peso i pregiudizi reciproci.

Proprio questa è l'area di intervento in cui più prezioso risulta il lavoro di mediazione interculturale.

Dalla pratica di mediazione e dalla riflessione del lavoro di gruppo sono state individuate alcune funzioni del mediatore

- funzione di ponte

  conosce entrambi i codici culturali di comunicazione (verbale e non verbale)
  capisce i diversi punti di vista
  li esplicita ad entrambe le parti

- assorbe il disagio

  raccoglie il disagio di entrambe le parti nella comunicazione e ne spiega gli aspetti culturali

  informa le parti sugli aspetti generali delle culture, per distendere la comunicazione

- sta al di sopra delle parti

non prende le difese di nessuno
non è un alleato, ma uno strumento per entrambe le parti
non dà giudizi sulle culture, sulla situazione, sulle persone
facilita l'instaurarsi di un relazione di fiducia tra operatore e famiglia
può astenersi dall'intervento di mediazione nei casi in cui sa che non sarebbe obiettivo (casi di coscienza)

- non dà soluzioni

non si sostituisce all'operatore
non fa da portavoce alla famiglia
aiuta la relazione di aiuto

La pratica di mediazione

L'azione del mediatore non si limita alla comunicazione a tre nel colloquio fra operatore e utente ma partecipa attivamente all'intero processo di mediazione dalle fasi preliminari, all'intervento, alla verifica.

L'azione fondamentale è la connessione dei significati (*azione di ponte*).

Il mediatore è un professionista non un volontario, è inserito in un progetto strutturato quindi non prende iniziative autonome, ma si attiene al mandato ricevuto e all'organizzazione degli interventi.

Partendo da una situazione di difficoltà di comunicazione, culturale ecc., attraverso l'azione di mediazione, l'operatore ha la possibilità di

- espletare pienamente la propria professionalità
- far emergere le risorse dell'utente restituendogli la dignità di essere attivo e responsabile nella soluzione del proprio problema.

Un'azione importante che viene sempre più riconosciuta è quella di assorbire il disagio.

Il momento dell'incontro tra persone che non parlano la stessa lingua crea una situazione di disagio e di ansia che è molto visibile ed interessante da osservare: cambia il colore del viso, cambia il tono della voce, aumenta la sudorazione, si irrigidisce la postura.

Il mediatore in questa situazione si distende e spezza la catena della tensione che è venuta a crearsi. Egli rompe questa dinamica traducendo gli aspetti comportamentali nella loro dimensione culturale (malintesi culturali), utilizzando un tono di voce pacato, mantenendo un atteggiamento disteso e soprattutto traducendo fedelmente i contenuti della comunicazione.

Nel corso dell'esperienza sono state individuate alcune azioni ricorrenti nei vari interventi, che sono divenute **"**pratica di mediazione**"**

- *astenersi da giudizi sulle persone, sulle culture, sulla situazione*
- *non fare categorizzazioni, generalizzazioni. E' una tentazione fortissima sia degli italiani che degli immigrati, è una sorta di economia del pensiero nel momento in cui si incontra uno sconosciuto*
- *saper equilibrare la lettura "culturale" della situazione con il rispetto della storia individuale dei protagonisti*
- *mantenere una posizione di passività rispetto alle decisioni*
- *rifiutare deleghe da parte dell'operatore e/o dell'utente (parlare al posto di)*
- *equilibrare il potere trasportando efficacemente le informazioni, favorendo una comunicazione chiara (sollecitare domande e chiarimenti, accertare la comprensione di quanto viene detto e/o accade)*
- *sapere stare all'interno della comunicazione globale*
- *saper esercitare un ascolto attivo*
- *saper rifiutare un caso sapendo di non riuscire a mantenere una posizione di neutralità*
- *saper mantenere il proprio ruolo (lavorare sulle comunicazioni senza passare ad interventi personali)*
- *distendere il disagio utilizzando consapevolmente un tono della voce, posture e atteggiamenti appropriati*
- *tradurre fedelmente nelle due lingue (questione della fiducia): spiegare è diverso da interpretare, da completare, da inventare …*
- *avere una buona competenza linguistica nelle due lingue: linguaggio appropriato, semplice e chiaro, ricchezza lessicale*
- *non proporre soluzioni: le soluzioni trovate, inventate o contrattate devono essere assolutamente risorsa dei due contraenti* (la soluzione, la risposta al

bisogno implicano la modificazione di una situazione. Per ottenerla è fondamentale una profonda comprensione reciproca, l'esplicitazione di tutti i dubbi e limiti, la messa in comune delle risorse possibili, l'individuazione di una strategia comune per un percorso di soluzione,in questo processo è fondamentale il contributo nel mediatore che non è un mago con la soluzione nel cilindro …)

- *comprendere e saper esplicitare i diversi codici culturali di riferimento*
- *avere una buona consapevolezza personale e culturale*

Riflessioni sull'attività di mediazione interculturale

La questione della rappresentanza

E' necessario che l'operatore e il mediatore siano consapevoli che la conoscenza culturale espressa dal mediatore non può rappresentare *"tutto il mondo dell'immigrazione"*. Il mediatore non può essere depositario di tutta la cultura del paese di origine e inoltre non è più aggiornato dell'evoluzione culturale del suo Paese. L'elemento aggiuntivo che può portare il mediatore è il vissuto di migrazione che può aiutare la comprensione dell'esperienza di immigrazione.

Le informazioni "culturali" a carattere generico, possono essere relativamente importanti nella relazione di aiuto con persone straniere, anche perché in Italia non è possibile per gli immigrati riprodurre usi e costumi del Paese di origine e le soluzioni per i possibili adattamenti sono assolutamente individuali.

Il mediatore interviene sui contenuti legati alla specificità culturale in senso generale (le abitudini, gli usi, ecc.), dà spiegazioni che possono chiarire atteggiamenti, visioni del mondo per aiutare l'operatore a contestualizzare la comunicazione con l'utente, ma *evita di dare letture assolute sugli atteggiamenti dell'immigrato***.**

La questione della riservatezza

Un punto fondamentale nel lavoro di mediazione è garantire la riservatezza: ciò che viene detto durante il colloquio non verrà riportato all'esterno, come pure le informazioni preliminari ricevute sull'utente non verranno utilizzate dal mediatore nel corso del colloquio. Anche ciò che l'utente dice al mediatore nel momento della conoscenza rimane riservato tra lui e il mediatore. Operatore e utente parleranno direttamente tra loro, non utilizzeranno il mediatore per mandarsi messaggi "trasversali" … La comunicazione a tre media la forma, ma i contenuti restano responsabilità dei due contraenti.

La traduzione fedele

Una cosa che viene sempre specificata sia all'utente che all'operatore è che il mediatore tradurrà tutto, quindi non c'è possibilità nel colloquio di mediazione di fare commenti, scambiare comunicazioni finchè il mediatore traduce.

Quando si accetta la presenza del terzo che fa da filtro culturale e linguistico qualsiasi commento viene tradotto. Questo vale anche per gli utenti.

Se la traduzione è fedele al contenuto espresso anche non verbalmente la fiducia aumenta; se invece il mediatore cerca di accomodare il conflitto "aggiustando" la traduzione, la fiducia crolla perché comunque il conflitto viene percepito attraverso altri elementi della comunicazione.

Il conflitto tra utente e operatore passa comunque, anche se viene tradotto il contrario: se c'è dissenso o disaccordo tra le parti è importante che emerga in modo chiaro; il mediatore non è un "pacificatore", non ha il compito di risolvere il conflitto ma di garantire una comunicazione chiara.

I tempi della traduzione

I tempi della traduzione sono tempi preziosi. Inizialmente si fa molta fatica a stare lì tranquilli finchè il mediatore traduce. Allora viene da scrivere qualcosa, fare una telefonata, chiacchierare con il collega.

Invece andando avanti e ripetendo questa esperienza il tempo della traduzione diventa il tempo dell'ascolto globale: io osservo e comprendo, non solo ascolto la persona che ho davanti.

Questo tempo si trasforma in un tempo preziosissimo e persone che chiedevano colloqui di mediazione di mezz'ora, che è impossibile, perché in mezz'ora ti dici buon giorno tanto piacere sono il tal dei tali, sono arrivate a chiedere un colloquio di mediazione di almeno due ore: ho bisogno del mediatore per questo colloquio, ma mi serviranno almeno due ore, perché hanno scoperto che questo ascolto globale è interessante ma anche laborioso e richiede molto tempo.

La richiesta

Al momento la richiesta di intervento del mediatore viene sempre dai servizi, finora non si è riusciti a creare un canale attraverso il quale anche le famiglie straniere possano richiedere l'intervento del mediatore.

La questione della neutralità

La scelta di lavorare in ottica di processo in cui gli attori sono l'operatore e l'utente, rende necessaria una riflessione sulla questione della neutralità del mediatore.

Contenuti e decisioni sono di proprietà e responsabilità dei soggetti, e per questo al mediatore è richiesto di non prendere posizione, di non dare giudizi, suggerimenti in merito ai contenuti e alle decisioni.

Assumere una posizione di neutralità significa non entrare nel processo come elemento attivo, ma facilitarne lo svolgimento, promuovendo comunicazione, agio e fiducia tra gli attori.

Questa "attiva passività" è una posizione difficile da tenere da parte del mediatore, sia perché operatori e utenti spesso lo sollecitano ad intervenire nella relazione (ottica di advocacy), sia perché almeno in prima istanza appare più gratificante la posizione di consigliere.

In realtà questo atteggiamento ostacola o inibisce l'attivazione dei soggetti, e presuppone da parte del mediatore il possesso di conoscenze specifiche di altre professionalità.

Ciò accade in particolare in ambito sociale e scolastico dove i confini di ruolo possono essere meno marcati. In ambito sanitario invece, essendo i ruoli professionali più definiti e rigidi, più difficilmente al mediatore viene richiesto di intervenire al di là della comunicazione.

La posizione di neutralità non è un comportamento spontaneo, ma un atteggiamento professionale che il mediatore acquisisce in modo sempre più consapevole attraverso la supervisione e il lavoro di gruppo dei mediatori.

Il mediatore libero professionista che lavora individualmente, nell'ambito dell'intervento si trova anche a promuovere sé stesso e il proprio lavoro e può trovare maggiori difficoltà nell'assumere una posizione di neutralità che potrebbe risultare sgradita al committente dell'intervento che si aspetta da lui appoggio, risposte, soluzioni.

Più facile è mantenere una posizione di neutralità per il mediatore che inserito in un gruppo, partecipa ad un progetto in cui gli è richiesto questo atteggiamento allo scopo di non interferire nella relazione tra i soggetti.

Aspetti qualificanti

La specificità del progetto di mediazione interculturale dell'ULSS 22

Lo studio e il confronto con altre esperienze di mediazione culturale ha fornito gli elementi di base da cui partire per la stesura del progetto dell'ULSS n.22.

L'esperienza, i numerosi interventi (sia casi che progetti), le attività di studio hanno in seguito consentito di contestualizzare l'attività di mediazione in forme e caratteristiche peculiari, funzionali all'interazione con i servizi e le istituzioni del territorio.

Alcuni elementi in particolare sono stati valutati come qualificanti, in quanto propulsori o catalizzatori dei processi di mediazione.

Il lavoro in rete e l'integrazione con il territorio

L'introduzione della figura del mediatore ha messo in luce proprio la necessità di *lavorare in rete* tra servizi sociali, sanitari, scuole e agenzie del territorio, come condizione primaria per l'efficacia del lavoro sociale con le famiglie immigrate.

Ad esempio, da un'azione semplice quale può essere l'inserimento a scuola di un bambino cinese, si scopre che in realtà quell'azione richiede un percorso complesso, a cui partecipano più attori con funzioni diverse. Oltre alle consuete figure di riferimento della scuola (personale di segreteria, dirigente scolastico, insegnanti referenti, ecc) può essere necessaria la collaborazione dell'assistente sociale o dell'educatore (per l'inserimento nelle attività pomeridiane, per necessità economiche, per situazioni di disagio abitativo, ecc.), l'intervento degli operatori del distretto sanitario (vaccinazioni, tesserino sanitario, ecc.), il coinvolgimento di persone o gruppi di volontari (sostegno alla famiglia, socializzazione pomeridiana, ecc.).

Promuovere condizioni di pari opportunità nell'accesso ai servizi nel lavoro con le famiglie immigrate significa capire e farsi capire (mediatore), facilitare il movimento della famiglia nella rete dei servizi (coordinatore).

In alcune situazioni l'esigenza di lavorare con bambini e famiglie immigrate ha sollecitato una riattivazione della rete, un allargamento delle collaborazioni già esistenti. Tutto ciò ha avuto, come positivo "effetto collaterale" un generale miglioramento della qualità del lavoro degli operatori sociali e scolastici in favore di tutti i loro utenti. Ciò si è visto in particolar modo nei territori dove si è lavorato per i percorsi di inserimento scolastico dei bambini stranieri: la collaborazione tra servizi del territorio e scuole si è fatta più stretta anche su nuove tematiche (ad es. nel distretto n.5 il gruppo di lavoro per il nuovo progetto legge 285 che vede come area trasversale l'intercultura, o sempre nello stesso distretto il gruppo di lavoro tra scuole e territorio sulle competenze del DPR 112).

La collaborazione che si avvia tra famiglia immigrata, servizi e istituzioni avvia un circolo virtuoso che produce sui soggetti nuove conoscenze e un cambiamento in direzione interculturale. La famiglia inizia a conoscere e a muoversi nella nuova realtà di inserimento; i servizi iniziano a conoscere nuovi modelli culturali, nuovi stili di vita e avviano una riflessione sulle modalità di lavoro.

In alcune situazioni l'esigenza di lavorare con bambini e famiglie immigrate ha sollecitato una riattivazione della rete, un allargamento delle collaborazioni già esistenti. Tutto ciò ha avuto, come positivo "effetto collaterale" un generale miglioramento della qualità del lavoro degli operatori sociali e scolastici in favore di tutti i loro utenti.

La definizione dei ruoli e la valorizzazione delle competenze degli operatori

Il rapporto con i colleghi in una attività così poco strutturata può risultare difficoltoso: ci sono molti spazi di indefinitezza che ciascuno può giocare in vario modo, come spazi di flessibilità, di sperimentazione (se c'è fiducia), oppure come spazi di ambiguità e di manovre manipolatorie sia sul piano professionale ma anche personale.

Risulta difficile individuare in modo chiaro e immediato confini di ruolo, di competenza, di ambito, mancando una chiara definizione professionale della figura del mediatore interculturale.

Per queste ragioni si rende necessario da parte delle persone coinvolte nell'attività di mediazione un investimento di fiducia, per attivare al meglio competenze e capacità.

Spesso il coordinatore che conosce operatori e mediatori assume proprio questa funzione di garante, fino al momento in cui la reciproca conoscenza tra gli uni e gli altri, la sperimentazione dell'interazione tra i diversi ruoli getta le basi di una proficua collaborazione.

Lo spazio della mediazione può, almeno inizialmente essere percepito come ambiguo, equivoco, e in questo clima un fraintendimento provoca un effetto valanga difficilmente contenibile e recuperabile. Per questo è importante definire con chiarezza i reciproci ruoli e funzioni.

Anche gli operatori che cercano nel mediatore un alleato, una figura polivalente che compensi e completi la loro azione possono essere disturbati da un mediatore che invade il loro campo professionale o relazionale nel rapporto con l'utente.

Al contrario un mediatore consapevole del proprio ambito di azione (al centro della comunicazione ma esterno alla relazione) consente all'operatore di espletare al meglio la propria azione, diviene prezioso "strumento" di lavoro.

Il coordinamento

Il coordinamento è un momento fondamentale nella formazione e nel lavoro del gruppo dei mediatori interculturali. L'incontro ha cadenza quindicinale e dura circa tre ore, sono presenti tutte le mediatrici e i due coordinatori del gruppo.

A volte possono essere presenti anche relatori "esterni", con il compito di formare i mediatori ad una comprensione più profonda di tematiche specifiche.

In questi incontri ciascuno può parlare liberamente, si discute dei vari casi e interventi e tutti possono intervenire con suggerimenti, opinioni, consigli, osservazioni, critiche, commenti. E' un modo molto diretto per mettersi in discussione, per riflettere e condividere le esperienze e per supervisionare i casi in gruppo: si "sezionano" i vari interventi in modo che siano utili per gli altri mediatori, materiale di confronto per migliorare gli interventi successivi.

La supervisione che si fa sull'attività di mediazione riguarda esclusivamente l'attività del mediatore e *non l'azione degli operatori*.

Attraverso questa supervisione su tutti i casi che sono stati seguiti, è stata messa a punto una "pratica di mediazione" specifica per questo progetto, che viene continuamente rivista e rielaborata, ripensata, sedimentata.

Gli incontri di coordinamento servono anche come "contenitori di emozioni", e fungono da "specchio" del gruppo, oltre che definire il ruolo del mediatore e la specificità organizzativa e professionale del progetto.

Una funzione importante del coordinamento è quella di "valvola di sfogo" per i sedimenti emotivi che il mediatore si porta dietro dopo l'intervento.

Rivedere insieme tutte le esperienze di lavoro allarga le competenze di ogni singolo, creando un patrimonio comune, una pratica del gruppo dei mediatori. Anche chi ha avuto meno opportunità di lavoro sul campo trova nella supervisione dei casi un momento formativo sulle competenze specifiche del mediatore, la motivazione e la carica per proseguire nel progetto.

In coordinamento si esplicitano dubbi e reazioni quasi istintive, soluzioni estemporanee a situazioni impreviste, cercando di analizzarle ed inserirle in una prassi consapevole, comune a tutto il gruppo.

Il lavoro di gruppo

L'attività di coordinamento si struttura come lavoro di gruppo, con alcune particolarità legate alla composizione interculturale del gruppo e alla necessità di distinguere i ruoli professionali (mediatori e coordinatori).

Le comunicazioni tra persone di diversa lingua e cultura possono risultare faticose quando si tratta di argomenti legati alle storie individuali, alle aspettative di vita, ai valori personali. Il lavoro sulla mediazione ha richiesto ai partecipanti anche un lavoro sul sé, sulla consapevolezza personale e culturale. Le posizioni culturali, personali e la riflessione sui temi che vengono proposti si intrecciano in maniera molto energica, molto forte.

Per questo è stato necessario elaborare delle regole di lavoro che offrissero la massima possibilità di espressione individuale, proteggendo le persone da conflitti improduttivi e lacerazioni in un percorso tendente alla costruzione di una identità di gruppo.

Il lavoro di gruppo tra persone di culture diverse è stato essenziale per rendere ciascuno consapevole dei propri pregiudizi; ognuno ha accettato di mettersi in discussione talvolta con sofferenza ma più spesso in modo ironico e divertito. Così è cresciuto il gruppo, ma anche le persone oltre che i mediatori.

Prima e fondamentale regola è: *si può dire tutto ciò che si pensa. Non c'è a priori una cosa giusta o una cosa sbagliata*: ognuno si mette in discussione ma *si discute sulle azioni e non sulle persone.*

Nel gruppo si lavora in modo *assertivo*, fortemente *costruttivo*: nascono dinamiche molto forti, e se nella discussione si evidenziano posizioni inconciliabili, *si sospende il giudizio*, lasciando il *tempo di pensare ed elaborare.*

Si possono mantenere idee diverse, si può chiedere scusa quando ci si rende conto di aver sbagliato.

Garante delle comunicazioni e delle relazioni è il coordinatore: il gruppo affida al coordinatore il ruolo di dirimere le questioni inconciliabili, di avviare alla conciliazione le situazioni conflittuali, insomma di mediare tra i mediatori. Anche il coordinatore può sbagliare, chiedere scusa, cambiare idea.

Grande attenzione viene posta nella definizione degli aspetti amministrativi (contratti, pagamenti, modalità organizzative) che possono altrimenti diventare elementi di forte disturbo nel lavoro.

C'è un esplicito *obbligo di riservatezza* su quanto viene esposto: si parla delle situazioni senza mai fare i nomi.

Il processo di elaborazione di idee nell'interazione interculturale (in ottica di simmetria e reciprocità) risulta essere altamente creativo e produttivo: i concetti, vengono visti da più punti di vista, assumono una forma diversa da quella che avrebbero se ci pensassero solo i coordinatori, o solo degli italiani.

Un aspetto interessante nella comunicazione all'interno del gruppo è lo spazio del malinteso e del conflitto, gestiti e vissuti il più possibile, e con difficoltà, come spazi creativi.

Nel gruppo si può dire tutto, si può sostenere la propria posizione con grande decisione, con grande convinzione, si può anche arrivare al conflitto, quello che è importante è arrivare alla soluzione il più possibile costruttiva.

Figura e ruolo del coordinatore

Il servizio stranieri ha il compito di gestire e coordinare il progetto di mediazione Interculturale - legge 285/97. I mediatori non sono liberi professionisti o volontari a disposizione di chi ne faccia richiesta, ma partecipano ad un progetto ben definito, attraverso un contratto di collaborazione coordinata e continuativa.

In questo progetto due sono i fronti di lavoro dei coordinatori: uno come si è visto riguarda il coordinamento del gruppo dei mediatori; l'altro sul versante esterno, consiste nell'ordinare gli interventi, far circolare le esperienze per accrescere le conoscenze tecniche dei partecipanti e potenziare le soluzioni operative.

Avere un unico punto di riferimento a cui ricondurre le diverse esperienze di mediazione nei vari comuni e servizi sociali e sanitari, garantisce una maggiore unitarietà e coerenza interna al progetto che è sovradistrettuale evitando frammentazione e dispersione delle risorse.

Le competenze acquisite nel corso degli anni consentono al servizio stranieri di contribuire alla valutazione del problema di migrazione portato dall'operatore fornendo risposte articolate una delle quali può essere la mediazione, ma non solo (consulenze pedagogiche, amministrative, metodologiche, ecc.)

Per quanto riguarda nello specifico il progetto mediatori, il coordinatore interviene fondamentalmente in tre momenti: nella richiesta, nella fase preliminare, nel coordinamento/verifica.

Nei casi di particolare complessità e su richiesta dell'operatore il coordinatore può intervenire anche nel colloquio con il compito di tenere le fila di situazioni particolarmente complesse, osservare e sostenere lo scorrere delle comunicazioni.

La valutazione del progetto

Modalità di monitoraggio

Il monitoraggio dei minicicli di lavoro e dei progetti avviene nel coordinamento del gruppo dei mediatori con scadenza quindicinale.

Il monitoraggio tiene conto delle verifiche periodiche sugli interventi attuate in collaborazione con gli operatori coinvolti (assistenti sociali, insegnanti, ecc…) e si prefigge di dettagliare in maniera sempre più precisa e più rispondente alle necessità del territorio, la funzione del mediatore, la pratica di mediazione e le strategie di lavoro a sostegno dei processi di mediazione.

Nell'esperienza del primo triennio sono stati raccolti occasionalmente riscontri positivi sull'impiego del mediatore anche da parte delle famiglie. Appare importante trovare le modalità per coinvolgere in via continuativa nelle verifiche anche le famiglie immigrate.

Gestore del monitoraggio è il servizio stranieri.

Modalità di valutazione

Un interessante momento di valutazione del progetto si è avuto in occasione del seminario tenuto il 17/4/99, ad un anno dall'avvio del progetto. In questa occasione si è fatto il punto della situazione con il gruppo dei mediatori e con gli operatori dei vari servizi ed enti che avevano fino ad allora collaborato al progetto. Questo incontro, aperto al pubblico, è stato documentato con un fascicolo contenente gli atti del seminario (allegato n.5), e con la ripresa in video della giornata.

Nel corso delle verifiche dei singoli casi e progetti sono inoltre stati individuati degli indicatori, dei punti di osservazione dell'efficacia dell'azione di mediazione da un lato, e dall'altro dell'avvio di processi di mediazione.

Indicatori di efficacia:

- lettura del comportamento non verbale sia dell'operatore che dell'utente
- posture
- tono di voce
- occupazione dello spazio
- distensione corporea

Indicatori di processo:

Il punto di partenza nell'osservazione è come funzionano le comunicazioni tra operatore e utente senza l'intervento di mediazione: solitamente lo straniero risponde sempre di sì, non chiede chiarimenti, non dice di non aver capito.

L'operatore difficilmente verifica la comprensione dei messaggi da parte dell'utente, non esplicita aspetti che per lui sono ritenuti normali.

Nel corso dell'intervento di mediazione può essere importante osservare

- come cambia la relazione operatore utente (chi fa le domande, chi chiede chiarimenti, se esiste reciprocità nella comunicazione)
- se c'è reciprocità nella comunicazione
- la ricerca di soluzioni avviene in forma collaborativi, contrattuale (non parte solo dalla proposta dell'operatore o dalla richiesta dell'utente)
- autonomia delle famiglie nel rivolgersi ai servizi (le famiglie si attrezzano autonomamente per la comunicazione, si muovono nella rete dei servizi,

si assumono la responsabilità del cambiamento e lo contrattano con i servizi, conoscono e si adeguano alle regole dell'utilizzo dei servizi)

- autonomia dei servizi nel lavorare con le famiglie (superamento dello shock culturale, aumento delle competenze interculturali degli operatori)
- nascita di progetti interculturali strutturati all'interno dei servizi, dei territori, delle scuole,…(passaggio dall'ottica dell'emergenza all'ottica del progetto)
- produzione di cultura, richiesta di consulenze su progetti di mediazione anche fuori ULSS, consolidamento/avvio di tradizioni interculturali

Il mondo di Irene - Percorsi di inserimento scolastico e sociale per i bambini stranieri e le loro famiglie.

(allegato n. 6)

Una delle istituzioni in cui maggiormente si evidenzia la necessità di lavorare in termini processuali e non di semplice prestazione è sicuramente il mondo della scuola che sta attraversando un periodo di grandi riforme e che vede al suo interno delle possibilità di cambiamento dovute anche all'inserimento dei bambini stranieri

La presenza degli alunni stranieri nella scuola, le modalità di arrivo, le connessioni che questi arrivi implicano con il mondo extrascolastico, sono state lo stimolo in molti casi per una riflessione su alcuni aspetti della vita della scuola e sui rapporti che questa istituzione tiene con le famiglie e con i servizi socio educativi del territorio.

Questo lavoro ci ha permesso di individuare alcune condizioni che rendono agevole l'inserimento scolastico e sociale dei bambini immigrati. Inserimento agevole per il bambino straniero, per la sua famiglia, per gli insegnanti e i compagni, privilegiando la dimensione comunitaria di questo evento.

L'inserimento scolastico dei bambini immigrati coinvolge infatti vari soggetti: la famiglia, la scuola, il territorio.

Per questo si è pensato ad un percorso di studio e di lavoro che coinvolga insegnanti, famiglie straniere, mediatori culturali, operatori dei servizi socio educativi e sanitari, con l'obiettivo di creare una prassi di inserimento scolastico che metta in comune tra i soggetti risorse, canali di comunicazione, conoscenze, ambiti professionali.

Da qui è nato un gruppo di lavoro informale, che si ritrova periodicamente presso una scuola media per condividere esperienze e saperi.

Il gruppo è composto da dirigenti scolastici, insegnanti di varie scuole materne, elementari e medie, operatori sociali di alcuni comuni (assistenti sociali ed educatori), operatori e mediatori interculturali dell'ULSS 22 e del territorio di S. Bonifacio.

Gli aspetti didattico pedagogici sono curati da una pedagogista esperta in didattica dell'intercultura e dell'italiano L2 con funzione di consulenza (vedi allegato n.7), mentre per gli aspetti legislativi e organizzativi in ambito scolastico la consulenza è affidata ad un dirigente scolastico (vedi allegato n.8) che assieme agli operatori del servizio di Coordinamento Socio Sanitario per stranieri dell'ULSS 22 sono i promotori dell'iniziativa.

Ogni istituto o circolo che intende entrare nel progetto, si attiva a livello locale per stendere un percorso progettuale adatto alla propria specifica situazione.

Quello che rimane costante è il gruppo di lavoro, lo stile (gli obiettivi e la metodologia), la rete delle collaborazioni e comunicazioni.

Il progetto

Premessa

Scopo del progetto è definire i percorsi, gli strumenti e le collaborazioni che rendono "accogliente" la comunità educante (comunità locale, scuola e servizi del territorio per l'infanzia e la famiglia).

Destinatari privilegiati del progetto sono le scuole, cioè il collettivo rappresentato da personale scolastico, alunni e famiglie (*comunità educante*).

La scelta della scuola e dei servizi socio educativi di lavorare insieme per attivare processi di accoglienza è legata al ruolo che la scuola ricopre in ambito formativo ed educativo, in rapporto ai minori e alle famiglie.

La finalità cui tende tutto il lavoro del "Mondo di Irene", è *creare e sostenere le condizioni che permettono alla comunità educante di formare uomini e donne capaci di vivere ed operare in una società dove la differenza sociale e culturale non è solo un problema, ma anche e soprattutto stimolo, risorsa per la ricerca di nuove soluzioni per la crescita della comunità.*

Per questo alla logica dell' "integrare lo straniero", si preferisce sostituire quella dell' "integrare la comunità" attraverso processi positivi di confronto, interazioni costruttive tra le parti.

Lavorare al "Mondo di Irene" ha consentito di operare un interessante passaggio culturale in tema di minori stranieri:

Da "progetto di accoglienza" ⇨ A percorsi di inserimento scolastico e sociale per bambini stranieri e le loro famiglie

Questo passaggio presuppone

- il pensare l'arrivo dei bambini stranieri nella scuola *nell'area concettuale del diritto* (allo studio, alle pari opportunità) e non *nell'area delle buone intenzioni* (accoglienza come compito della buona maestra, dei buoni compagni …)
- il passaggio a un *nuovo modello organizzativo* (passaggio comunque obbligato dalla riforma dei cicli, autonomia scolastica, ecc. che tuttavia presenta anche grosse opportunità di rinnovamento dell'istituzione scolastica)
- la *strutturazione della dimensione multiculturale* della scuola (uscire dalla logica dell'emergenza), punto di partenza possibile per avviare una trasformazione culturale e sociale in questa direzione

E' importante che il progetto sia dell'istituto e non riguardi la singola insegnante che si trova in classe il bambino straniero, come pure un sostegno e potenziamento della progettualità della scuola viene dalle attività organizzate sul territorio dai servizi socio educativi, da altre scuole (Centri territoriali).

Alcuni punti fermi di un buon percorso di inserimento sono

- l'organizzazione interna alla scuola, ma anche nei rapporti con il territorio (conoscenza reciproca, efficaci canali di comunicazione, ecc.)
- la regolamentazione chiara (e formalizzata) dei compiti di ciascuno, delle fasi di lavoro, ecc.
- individuare le priorità: valutazione delle risorse in campo e decisione condivisa su come investirle
- la flessibilità, come capacità di creare percorsi, soluzioni alternative all'interno delle condizioni ordinarie
- lo stile di lavoro collaborativo: non esiste il mansionario dell'addetto all'accoglienza del bambino immigrato; solo la collaborazione tra i diversi attori coinvolti può rendere accogliente la comunità
- la restituzione dei risultati: la decisione sul percorso individualizzato, la gestione e la verifica del lavoro svolto deve essere partecipata a tutti gli attori coinvolti (patrimonio collettivo)

Area di intervento del progetto

Il progetto ha coinvolto inizialmente quattro scuole medie in quattro comuni confinanti nel distretto socio sanitario n. 5. Attualmente è stato esteso a 5 istituti comprensivi (19 scuole, dalle materne alle medie) e tocca sette comuni su nove nel distretto n.5 e un comune nel distretto n.4.

Vari insegnati e dirigenti scolastici partecipano al gruppo di lavoro informale sul "Mondo di Irene", e in questa sede hanno portato interessanti contributi su aspetti organizzativi e didattici che formano un patrimonio formativo e informativo comune.

Soggetti coinvolti:

- *Le scuole*

Scuole materne, elementari e medie rappresentate dal dirigente scolastico, personale di segreteria, dall'insegnante figura obiettivo per l'intercultura, dalla commissione intercultura e altri insegnanti interessati all'argomento.

- *Ulss n. 22*

Coordinatore dei servizi territoriali, operatori del servizio di coordinamento socio sanitario stranieri e mediatori Interculturali (progetto legge 285/97)

- *Servizio sociale di base del comune*

Assistente sociale di base, educatori

- *Amministrazione comunale*

Assessorato ai servizi sociali e alla pubblica istruzione

- *Il gruppo di lavoro informale "Progetto il Mondo di Irene"*

Insegnanti, dirigenti scolastici di varie scuole, operatori sociali di alcuni comuni, operatori e mediatori interculturali dell'ULSS 22 e del territorio di S. Bonifacio.

Fruitori

Il progetto si rivolge alla comunità locale nella sua funzione di comunità educante.

I soggetti e destinatari al contempo sono dunque gli insegnanti, il personale non docente delle scuole, gli alunni, le famiglie italiane e straniere, gli operatori dei servizi socio educativi che collaborano con le scuole.

Obiettivi

- orientare la prassi dell'inserimento scolastico e sociale dei bambini immigrati nel senso dell' "integrazione del sistema" e non più dell' "integrazione dell'individuo"
- stabilire un efficace canale di comunicazione tra la famiglia immigrata e le istituzioni e i servizi che si occupano di bambini, attraverso l'impiego dei mediatori interculturali
- potenziare il lavoro di rete per rendere la comunità locale "accogliente" (integrazione degli interventi della scuola, servizi ULSS, servizi sociali del territorio e amministrazioni locali)
- stabilire una prassi operativa per l'inserimento scolastico e nei servizi socio educativi dei bambini e delle famiglie straniere presenti sul territorio

Quadro normativo di riferimento

Il modello di lavoro proposto, fa riferimento alle esigenze emerse e alle risorse disponibili attualmente in ogni ente nell'intenzione di dare piena attuazione alle indicazioni della normativa vigente che impegna tutte le istituzioni ad operare in modo sinergico per favorire l'inserimento scolastico e nelle attività del territorio dei bambini stranieri.

In particolare, oltre alla normativa specifica riguardante l'inserimento scolastico dei bambini stranieri, nell'attivazione del progetto si fa riferimento agli indirizzi della normativa per la tutela del diritto allo studio e all'istruzione degli alunni in situazione di svantaggio (legge n.104/92) e alle possibilità offerte dalla legge n.142/90 in materia di integrazione e coordinamento delle competenze tra diversi soggetti istituzionali (scuola, amministrazioni comunali, servizi socio sanitari) per la realizzazione delle condizioni per l'effettivo esercizio del diritto allo studio.

Vengono qui richiamate per punti circolari ministeriali e articoli di legge che si riferiscono direttamente all'inserimento scolastico (anche) dei bambini stranieri

- Costituzione italiana – Articoli 2, 3, 34 – Sancisce il diritto alla scuola per tutti i minori

- C.M. n. 301/08.09.89 Ministero della Pubblica Istruzione – "Inserimento degli stranieri nella scuola dell'obbligo: promozione e coordinamento delle iniziative per l'esercizio del diritto allo studio"

- C.M. n. 205/26.07.90 Ministero della Pubblica Istruzione – "La Scuola dell' obbligo e gli alunni stranieri - ' educazione interculturale"

- C.M. 400/91 "Iscrizione degli alunni alle scuole materne, elementari e secondarie di primo e secondo grado" richiedeva che gli alunni stranieri fossero in possesso di regolare permesso di soggiorno

- Pronuncia del C.N.P.I. del 15/6/93 – "Tutela delle minoranze linguistiche"

- C.M. n. 32/20.6.93 Ministero dell'Interno – "Minori privi di permesso di soggiorno"

- C.M. n. 8/23.3.93 Ministero della Sanità – "Vaccinazioni per alunni stranieri"

- C.M. n. 5/12.1.94 Ministero della Pubblica Istruzione – "Iscrizione alunni stranieri senza permesso di soggiorno"

- C.M. n. 73/2.3.94 Ministero della Pubblica Istruzione – "Il dialogo interculturale e la convivenza democratica. L'impegno progettuale della scuola"

- C.M. n. 119/6.4.95 Ministero della Pubblica Istruzione – "Iscrizione degli alunni alle scuole o istituti statali di ogni ordine e grado" dispone che l'iscrizione con riserva prevista dalla C.M. 5/94 sia sciolta positivamente con il conseguimento del titolo conclusivo di studio di scuola media di primo e di secondo grado.

- Legge n. 285/97 – Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza

- C.M. 24/10/97 – "Vaccinazioni obbligatorie. Ammissione alle scuole dell'obbligo di alunni non vaccinati"

- Legge n.40/98 – Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero
  - Capo IV – Disposizione sull'integrazione sociale sulle discriminazioni e istituzione del Fondo per le politiche migratorie - Art. n. 40 Misure di integrazione sociale

- D.P.R. 394/31.8.99 "Regolamento recante norme di attuazione del T.U. delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" – capo VII disposizioni in materia di istruzione, diritto allo studio e professioni

- C.M. n. 249/99 Ministero della Pubblica Istruzione – Finanziamento riservato nell'a.s. 1999/2000 alle scuole site in aree a forte flusso migratorio

- C.C.N. Integrativo della scuola del 26/05/1999 (Art.47) – Aree a forte processo immigratorio

- Decreto legislativo 112/98 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato agli Enti Locali" capo III Istruzione scolastica

Organizzazione

Tutti gli organismi coinvolti partecipano alla fase di elaborazione concettuale e alla stesura del progetto allo scopo di evidenziare ambiti di azione, competenze, nodi critici e possibili percorsi di soluzione a livello locale. Ogni istituto arriva così ad elaborare un percorso di inserimento scolastico che considera le opportunità, le risorse e i limiti dello specifico territorio. Il servizio stranieri, assieme agli operatori sociali del territorio interessato, segue questa fase in cui la commissione intercultura di istituto avvia la stesura del progetto che, una volta concluso viene presentato ai vari enti per l'approvazione formale attraverso la sottoscrizione di un protocollo d'intesa.

Ogni istituto fa riferimento all'esperienza delle prime scuole che hanno avviato il progetto, elaborata anche attraverso il lavoro di gruppo che ha delineato alcune indicazioni per la realizzazione di un progetto di inserimento scolastico e sociale dei bambini stranieri e delle loro famiglie.

1. L'iscrizione

L'iscrizione nel tempo ordinario non comporta in genere grossi problemi. Diversa la situazione degli arrivi in corso d'anno che spesso vengono gestiti in modo emergenziale provocando ansia e difficoltà che ostacolano (a volte compromettono) il normale inserimento scolastico. Per questo può essere impostante prendere tempo per gestire la situazione nel modo migliore, lavorare in modo programmato, su un percorso pronto e condiviso

la domanda di iscrizione: Spesso il genitore (normalmente il padre) che viene ad iscrivere a scuola il figlio parla e comprende l'italiano in modo sufficiente.
Può essere utile comunque avere a disposizione i moduli per

l'iscrizione tradotti in più lingue.
Sicuramente risulta facilitante la disponibilità del personale di segreteria nel dare le informazioni di base sulla scuola e sul progetto di accoglienza in modo completo, conciso, in italiano chiaro.

I documenti necessari all'iscrizione: la dichiarazione di stato famiglia ,le vaccinazioni, il bambino senza permesso di soggiorno (cfr. normativa di riferimento)

Il recapito della famiglia E' fondamentale avere da subito un recapito della famiglia, in modo da poter mantenere i contatti, soprattutto per il primo colloquio scuola famiglia per l'inserimento scolastico del bambino.
Abbiamo osservato che quando il genitore viene informato del progetto accoglienza, non ha difficoltà a lasciare un numero di telefono di riferimento.

Gli accertamenti: cosa come e perché Spesso nel lavoro con le famiglie immigrate emergono dubbi, talvolta sospetti su quanto viene dichiarato dai genitori riguardo al percorso scolastico o alla situazione dei ragazzi.
Il colloquio scuola famiglia con il mediatore interculturale ci aiuta a chiarire molti dubbi.
D'altro canto però è necessario chiedersi quali informazioni si intende raccogliere e a cosa servono.
Il lavoro e il rapporto con la famiglia diventano più distesi se si parte dal presupposto che la famiglia che iscrive a scuola un bambino non ha motivo di mentire sulla sua condizione (identità, percorso scolastico, ecc.).
Spesso quello che si interpreta come menzogna è in realtà la conseguenza di vari fraintendimenti (ad es. l'età dei bambini cinesi).
La sensibilità degli insegnanti unita alla competenza degli operatori sociali coinvolti nel progetto aiuta a valutare le situazioni problematiche, in cui è necessario approfondire l'indagine.

2. L'incontro con la famiglia

E' il momento cruciale in cui si avvia il rapporto con la famiglia, con l'obiettivo unico di condividere obiettivi e percorsi nel progetto educativo del bambino. L'esperienza passata ha consentito di mettere a fuoco alcuni punti.

I tempi E' importante, al momento dell'iscrizione informare il genitore del progetto di inserimento scolastico, spiegando che rimandare di qualche giorno l'ingresso in classe serve per preparare le migliori condizioni per il bambino, per gli insegnanti ed i compagni.
Nell'esperienza trascorsa i genitori si sono dimostrati disponibili e sollevati da questa attenzione per il loro figli, mentre agli insegnanti questi ingressi graduali hanno permesso di organizzare il lavoro, preparare la classe, predisporre un percorso scolastico ad hoc per il nuovo alunno (valutazione delle competenze, delle conoscenze pregresse in un curriculum che tenga conto dell'età del ragazzo, dei sui obiettivi formativi, del progetto di vita della famiglia)

Presenza di entrambi i genitori Nell'invito al colloquio viene caldamente raccomandata la

presenza anche della madre, anche se è in Italia da poco e magari non comprende la lingua.
Si esplicita il fatto che è importante che anche lei possa seguire la vita scolastica del figlio.
Si rassicurano i genitori sul fatto che, se ci sono difficoltà di lingua, sarà a disposizione una mediatrice.

La preparazione del colloquio

E' importante che gli insegnanti preparino il colloquio assieme al mediatore, per essere sicuri di dire in modo chiaro tutto ciò che ritengono importante e per permettere al mediatore di prepararsi su eventuali termini specifici.
Nella preparazione fondamentale è il contributo del mediatore che aiuta gli insegnanti ad esplicitare alcuni concetti di fondo relativi alla scuola, all'educazione dei ragazzi, alle regole (implicite) di funzionamento della scuola, che non sono uguali in tutti i Paesi.

3. La costruzione del progetto per il bambino

Oltre al rapporto con la famiglia, è questo un momento cruciale nel progetto.

Il bambino viene considerato come soggetto attorno al quale ruota l'intero progetto, per questo è importante raccogliere ogni elemento utile per conoscere la storia passata del bambino (scolastica ma non solo), e il progetto di vita della famiglia almeno nell'immediato futuro, in modo da stabilire una valida collaborazione con i genitori.

Il rapporto con la famiglia

Il primo colloquio è importante perché consente di stabilire l'alleanza con i genitori sul progetto educativo e scolastico del figlio.
Questo è un momento delicato perché entrano in gioco le aspettative della famiglia, ma anche i timori (soprattutto della madre che in genere ha più difficoltà nel seguire marito e figli nell'ambientamento nella società di arrivo).
Offrire alla madre, anche attraverso l'impiego dei mediatori, la possibilità di seguire il percorso scolastico del figlio, concordare con i genitori gli obiettivi da raggiungere fonda le condizioni di un positivo processo di apprendimento per il bambino.

Le prove d'ingresso

La programmazione delle attività didattiche per un bambino immigrato presenta alcune particolarità.
Oltre alla (ovvia e temporanea) non conoscenza della lingua italiana, che richiede uno specifico intervento didattico sulla L2, è importante fare una approfondita valutazione della biografia linguistica e scolastica dell'alunno, in modo da organizzare un percorso che tenga conto delle conoscenze già acquisite, della storia di apprendimento, delle aspettative dell'alunno e della famiglia, delle risorse disponibili nella scuola e sul territorio.
E' importante che nella scuola siano presenti strumenti idonei per le prove di ingresso, in modo da non dover improvvisare ogni volta che arriva un ragazzo straniero.

L'inserimento in classe

L'inserimento del nuovo alunno in classe può avvenire in diversi modi.
La tutela del diritto allo studio del ragazzo implica anche la tutela della

qualità dello studio.
Ritardare di qualche giorno l'ingresso in classe consente di preparare il colloquio con i genitori, verificare la possibilità di avere alcune ore di insegnanti a disposizione (non necessariamente gli insegnanti di classe) per far conoscere la scuola, i compagni, le attività, fare le prove di ingresso.
Nel giro di qualche giorno si può facilitare l'ambientamento del ragazzo, dei compagni e degli insegnanti, si inizia cioè ad "integrare" la classe.
La decisione definitiva sull'assegnazione alla classe tiene conto delle indicazioni di legge, ma anche di altri aspetti e condizioni della singola scuola, delle aspettative della famiglia, con l'obiettivo di offrire il miglior percorso scolastico possibile al ragazzo e alla classe.

Il calendario provvisorio

Se la situazione lo consente (si valuta assieme ai genitori e agli insegnanti), può essere utile stabilire un calendario provvisorio di frequenza per i primi giorni, in modo che il ragazzo possa trovare qualcuno che lo accompagni nell'inserimento.
Sono state sperimentate varie forme di tutoraggio nel primo momento di ingresso nella scuola, dall'impiego di mediatori, al coinvolgimento di un genitore o di un parente, all'affiancamento di un bambino della stessa nazionalità già presente nella scuola. In tutte le situazioni gli inserimenti sono avvenuti in modo soddisfacente per il bambino, per gli insegnanti e i compagni, per le famiglie

L'utilizzo del mediatore

Sicuramente utile è l'impiego del mediatore nel colloquio scuola famiglia, talvolta nell'accompagnamento del bambino nei primi giorni.
Si è valutato non praticabile (almeno per il presente) l'impiego dei mediatori a sostegno dell'apprendimento della lingua italiana per evitare deleghe da parte delle scuole e perché i mediatori non hanno una adeguata preparazione in materia (l'insegnamento dell'italiano L2 è materia di scuola e richiede specifiche competenze).

Il curriculum individualizzato

La conoscenza dell'alunno, del suo percorso scolastico, delle aspettative della famiglia, la valutazione delle opportunità formative offerte dalla scuola ma anche dal territorio (attività pomeridiane, centri territoriali, ecc.) consente al consiglio di classe di creare un percorso formativo ad hoc per il ragazzo, integrando le conoscenze acquisite, intervenendo specificamente per l'insegnamento della L2

Il materiale scolastico

E' importante specificare alla famiglia come funziona nella scuola l'acquisto dei libri di testo (non in tutte le scuole avviene nello stesso modo) e degli altri materiali.
Se si valuta l'opportunità di non far acquistare tutti i libri, è importante concordare con la famiglia e il ragazzo le motivazioni di questa scelta, quali e quanti testi è necessario acquistare e dove.
Per i libri ma anche per altre questioni non bisogna dare per scontato che la famiglia si trovi in difficoltà economiche. Nel colloquio iniziale si può chiedere molto chiaramente (ed educatamente) se la famiglia ha bisogno di qualche tipo di aiuto, prima di intervenire con imbarazzanti (talvolta

perfino offensivi) aiuti non richiesti.

La lingua 2 dirigente dell'istituto assieme al collegio docenti, decide quali e quante risorse investire sulla dotazione di istituto per l'insegnamento dell'italiano L2. (istituzione di una figura obiettivo, commissione intercultura, acquisto di materiali specifici, impiego di ore aggiuntive, stesura di progetti da inviare in provveditorato per attingere a fondi particolari, ecc.).

Le prove d'esame differenziate

Si può stabilire con il consiglio di classe di preparare delle prove d'esame differenziate, tenendo conto del livello di acquisizione della lingua italiana oltre che dei contenuti di ogni materia.
Fondamentale è certificare la differenziazione in modo trasparente.

La collaborazione con il territorio

Inserimento scolastico e sociale del ragazzo e della famiglia immigrata devono andare di pari passo, in quanto possono reciprocamente potenziarsi.
La scuola è il primo punto di approdo istituzionale non solo per il ragazzo, ma spesso anche per la famiglia che per molti altri aspetti trova ostacoli di vario tipo nel rapporto con altre istituzioni.
Riconoscere la famiglia come attore capace di decidere e collaborare con la scuola nell'educazione dei figli, offrire la possibilità di una efficace e reciproca comunicazione significa restituire dignità sociale alla famiglia immigrata e pienezza istituzionale alla scuola che è obbligata ad inserire anche i bambini stranieri.
In questo processo la collaborazione con il territorio è fondamentale sia a sostegno dell'attivazione della famiglia, ma anche della progettualità della scuola, e a supporto di ciò troviamo indicazioni legislative sia nella legge sull'immigrazione, sia nelle circolari ministeriali della scuola, sia nella normative degli enti locali.

Il percorso fin qui delineato si riferisce a situazioni (e sono la maggioranza) di bambini e famiglie che non presentano particolari problemi se non un iniziale difficoltà di inserimento e di rapporto con le istituzioni italiane.

Le situazioni di bambini e famiglie con problemi rientrano negli ordinari canali di sostegno sociale, terapia e cura.

Risulta evidente che uno stretto rapporto di collaborazione tra scuola e servizi socio educativi del territorio facilita la presa in carico tempestiva delle situazioni problematiche, l'accesso della famiglia ad altre istituzioni (comune, ULSS, ecc.).

4. La verifica degli interventi con le insegnanti, gli operatori sociali, i mediatori e le famiglie

I principali indicatori dell'efficacia del progetto sono

- la relazione tra la famiglia e gli insegnanti (partecipazione di entrambi i genitori ai colloqui, consegna e firma delle schede di valutazione, partecipazione alle attività organizzate dalla scuola per la comunità, feste ecc,)
- l'inserimento scolastico del bambino (come avviene, i tempi, emergenza/programmazione, le attività per la classe, il curriculum individualizzato, attività di insegnamento/apprendimento dell'italiano L2
- l'inserimento sociale del bambino e della famiglia (relazioni di scambio con la scuola, con altre famiglie italiane e straniere, frequenza ai centri territoriali permanenti, partecipazione a momenti di vita della comunità, appropriato utilizzo dei servizi sociali e sanitari, ecc.)

La verifica avviene a vari livelli: con la scuola, tra servizi, nel gruppo informale di progetto, nel coordinamento dei mediatori.

Bibliografia

AA VV: *Immigrati/Risorse*, atti del seminario *"La figura del mediatore culturale, le prime esperienze ed i percorsi formativi a confronto*" promosso dal COSPE, Bologna 13/10/1993

AA VV: *La foresta delle diversità, quali percorsi per attraversarla*, editrice CIDIS, Perugina, 1994

AA VV: *Educazione all'interculturalità, premesse e sperimentazioni*, Quaderni di animazione e formazione, Edizioni gruppo Abele, Torino, 1996

AA VV: *Il lavoro di comunità. La mobilitazione delle risorse nella comunità locale*, Quaderni di animazione e formazione, Edizioni gruppo Abele, Torino, 1996

AA VV: *Etiche della mondialità, la nascita di una coscienza planetaria*, Cittadella editrice, Assisi 1996

AA VV: *Territorio e lavoro di comunità, Corso di perfezionamento a distanza in pedagogia per il territorio*, Università degli studi di Padova, Dipartimento di Scienze dell'educazione, CLEUP Editrice Padova, 2000

AA VV: *Dall'accoglienza alla convivenza, il capo d'istituto e gli insegnanti nella scuola interculturale*, editrice Meltemi, Roma, 1997

V. Alastra (a cura di): *Le comunità possibili. Azione sociale e progettualità per la prevenzione del disagio*, atti del convegno, Biella, 1998

AA VV: Infanzia e adolescenza. Diritti e Opportunità. Orientamenti alla progettazione degli interventi previsti nella legge 285/97, Centro Nazionale di documentazione ed analisi per l'infanzia e l'adolescenza, Istituto degli Innocenti, Firenze, 1998

AA VV: *Il calamaio e l'arcobaleno Orientamenti per progettare e costruire il Piano Territoriale della L. 285/97*, Centro Nazionale di documentazione ed analisi per l'infanzia e l'adolescenza, Istituto degli Innocenti, Firenze, 2000

P. E. Balboni: *Parole comuni culture diverse. Guida alla comunicazione interculturale*, Marsilio editore, Venezia 1999

A. Belpiede: *Dal mediatore interculturale ai luoghi di mediazione nel sociale. Il racconto di un'esperienza torinese*, in: "Animazione Sociale", n.3, marzo 1996

A.Belpiede: *La mediazione culturale nei servizi sociali*, in: "Animazione Sociale", n.3, marzo 1998

A. Belpiede: *La professione di mediatore culturale in ambito sociale*, in: "Prospettive Sociali e Sanitarie", n. 2, febbraio 1999

L.Bobba, A.Nanni (a cura di): *Formare solidarietà: proposte per educare alla cittadinanza attiva*, editoriale Aesse Srl, Roma, 1994

M.Castiglioni: *La mediazione linguistico culturale*, in: “Prospettive Sociali e Sanitarie”, n.15, settembre 1995

M.Castiglioni: *La mediazione linguistico culturale*, Franco Angeli, Milano, 1997

D. Demetrio, G. Favaro: *Immigrazione e pedagogia interculturale. Bambini, adulti, comunità nel percorso di integrazione*, La Nuova Italia, Firenze, 1992

D. Demetrio, G. Favaro: *Bambini stranieri a scuola, accoglienza e didattica interculturale nella scuola dell’infanzia e nella scuola elementare*, La Nuova Italia, Firenze 1997

D. Demetrio: *Agenda interculturale. Quotidianità e immigrazione a scuola. Idee per chi inizia*. Meltemi, Roma 1997

G. Favaro: *Il mondo in classe. Dall’accoglienza all’integrazione: i bambini stranieri a scuola*. Nicola Milano Editore, Bologna 1992

G. Favaro, T. Colombo: *I bambini della nostalgia*, Milano Mondatori, 1993

G. Favaro (a cura di): *Interdialogo. Donne mediatrici per costruire “ponti” e tessere relazioni*, Provincia di Milano, centro COME, Milano 1997

G. Favaro: *Mediare le differenze*. Intervento al convegno organizzato da Provincia, Comune di Modena, CNEL “La mediazione interculturale in Italia: esperienze a confronto” Modena 14/1/2000

M. Giusti: *Una scuola tante culture. Un percorso di autoformazione interculturale*, Fatatrac, Firenze, 1996

S. Hanna: *L’intervento della mediazione culturale*, in: “Prospettive Sociali e Sanitarie”, n.22, dicembre 1995

A.Jabbar, N.Lonardi: *La percezione dell’altro e l’atteggiamento nei confronti della diversità*, in: “Affari Sociali Internazionali”, n.3, 1999, pp.107-219

A.Jabbar, *Immigrazione, appartenenze religiose e cambiamento socio culturale. Il ruolo della scuola*, in: : “Affari Sociali Internazionali”, n.1, 2000, pp.169-176

A.Jabbar, *Confine e identità migranti*, in “Ecole”, n. 60, maggio 1998, pp.35-36

A.Jabbar: *La mediazione socio culturale*, in: “Ecole”, n.65, gennaio 1999, pp.32-33

A.Jabbar: *Siamo tutti “Altri”*, in: “Ecole”, n.51, giugno 1997, pp.24-25

A.Jabbar: *Interrogativi sull’intercultura*, in: “Ecole”, n.76, marzo 2000, pp.34-35

A.Jabbar: *La mediazione culturale. Significato, nodi, dilemma*, CEM Mondialità, n.9, novembre 2000, pp.7-9

P. Johnson, E. Nigris: *Le figure della mediazione culturale in contesti educativi*, in E. Nigris (a cura di): educazione interculturale. Bruno Mondatori, 1996

A.Maalouf: *L'identità*, i grandi pasSaggi, Bompiani, Milano, 1999

A.Maccapani (a cura di): *I servizi sociali negli enti locali. Aspetti gestionali e giuridici*. Editrice ICA, 1995

M. Melani: *Legislazione scolastica ed enti locali*. Collana editoriale ANCI, editrice CEL, 1996

Nanni: *Progetto mondialità, nuova frontiera educativa per la scuola italiana*, editrice EMI, Bologna, 1985

Nanni: *Educare alla convivialità, un progetto formativo per l'uomo planetario*, editrice EMI, Bologna, 1994

A.Nanni, *L'educazione interculturale oggi in Italia*, Quaderni del'interculturalità, EMI, Bologna, 1998

A. Nanni, S. Abbruciati: *Per capire l'intercultrualità, parole chiave*, Quaderni dell'interculturalità n. 12, editrice EMI, Bologna, 1999

D. Novara (a cura di): *L'istinto di pace*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 1990

D. Novara: *Scegliere la pace, educazione ai rapporti*, Edizioni Gruppo Abele, Torino, 1994

E. Odinelli, *La mediazione culturale nei servizi socio sanitari, tra scelta politica e strategia di intervento*, tesi di diploma universitario in servizio sociale, Università degli studi di Verona, a.a. 1998/99

M. Sclavi, *Quando la diversità è questione di cornici*, CEM Mondialità, n.9, novembre 2000, pp.18-22

A. Surian: *Mediare parole, mediare significati, la mediazione e i mediatori nella scuola e nei servizi educativi*, CEM Mondialità, n.9, novembre 2000, pp.39-40

S. Tabboni (a cura di): *Vicinanza e lontananza. Modelli e figure dello straniero come categoria sociologica*, Franco Angeli, Milano, 1993

M. Tarozzi: *La mediazione educativa*. "Mediatori culturali tra uguaglianza e differenza" ed. Clueb, Bologna, 1998

- Progetto di Mediazione interculturale – Legge 285/97 ULSS 22 (primo triennio)
- Progetto di Mediazione interculturale: dalle attività ai processi – Legge 285/97 ULSS 22 (secondo triennio)
- Progetto "Mediatori Linguistici" I circolo didattico S. Bonifacio

- Progetto “In rete” delle istituzioni scolastiche dell’est veronese - “Mediatori linguistico culturali” I circolo didattico S. Bonifacio

Elenco allegati

Allegato n.1
Resoconto delle attività del servizio di coordinamento socio sanitario per stranieri per l'anno 2000

Allegato n. 2
Progetto di mediazione linguistico culturale con minori stranieri – legge 285/97

Allegato n.3
PROGETTO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE legge 285/97 - Secondo triennio: dalle attività ai processi

Allegato n. 4
Presentazione del progetto di mediazione interculturale (27/4/99)

Allegato n. 5
Atti del seminario "*Legge 285/97 – Progetto di Mediazione Interculturale. Seminario di verifica sul primo anno di lavoro del gruppo dei mediatori dell'ULSS 22*", Bussolengo 17/4/2000

Allegato n. 6
"*Il mondo di Irene*" - Percorsi di inserimento scolastico e sociale per i bambini stranieri e le loro famiglie

Allegato n. 7
"*Relazioni interculturali nei linguaggi di una scuola che cambia*" – intervento formativo della dott. Cacciavillani Federica, consulente del gruppo di lavoro del progetto "Il mondo di Irene"

Allegato n.8
"*La scuola e l'arrivo dei ragazzi immigrati*", intervento del prof. Carlo Brusadin al seminario "Legge 285/97 – Progetto di Mediazione Interculturale. Seminario di verifica sul primo anno di lavoro del gruppo dei mediatori dell'ULSS 22" Bussolengo 17/4/2000