

progetto cofinanziato da



UNIONE  
EUROPEA

ROMA



MINISTERO  
DELL'INTERNO

**Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di paesi terzi**

**PROGETTO**

# **DISPOSITIVO MEDIAZIONE: PONTE FRA CENTRO E PERIFERIE**

**Messa a sistema a livello cittadino della  
Mediazione sociale, linguistica ed interculturale**

Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini di Paesi Terzi - Annualità 2013  
Azione 6 Mediazione Sociale, Linguistica ed Interculturale

a cura del CIES Onlus



Il presente volume è stato realizzato grazie al contributo del Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini dei Paesi Terzi, nell'ambito del progetto "Dispositivo Mediazione: Ponte fra Centro e Periferie. Messa a sistema a livello cittadino della Mediazione sociale, linguistica ed interculturale" (Azione 6, Annualità 2013, PROG 104944) promosso dall'Assessorato alle Periferie -Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualificazione delle Periferie- e realizzato con il coordinamento tecnico-esecutivo del CIES Onlus e in collaborazione con gli altri partner: Dipartimento di Scienze Medico-Chirurgiche e di Medicina Traslazionale dell'Università Sapienza, Focus-Casa dei Diritti Sociali; CREIFOS-Dipartimento di Scienze della Formazione- Università degli Studi Roma Tre.

#### Ringraziamenti

Il progetto non avrebbe visto la nascita senza il supporto e la disponibilità dell'ex Assessore alle Periferie Paolo Masini e del suo staff di riferimento, in particolare di Emiliano Boschetto che ha permesso la presentazione della proposta progettuale e buona parte dell'avvio delle attività.

Un particolare ringraziamento a Luigi Nieri, attuale Vicesindaco con delega alle Periferie, che ha ereditato con entusiasmo quanto avviato dal suo predecessore e ha permesso efficacemente la prosecuzione delle attività del progetto.

Si ringrazia inoltre il Dipartimento per la Promozione, lo Sviluppo e la Riqualificazione delle Periferie del Comune di Roma, in particolare il Direttore Ing. Massimo Martinelli, il dott. Livio Lai e la dott.ssa Vannina Loi per l'importante funzione di coordinamento generale e di raccordo con l'Assessorato alle Periferie e con il resto del partenariato per l'intera durata del progetto.

Si ringraziano poi tutti i soggetti partner, in particolare gli autori dei contributi inseriti nella presente pubblicazione, e tutti i seguenti soggetti che hanno aderito e beneficiato delle attività del progetto: Assessorato Scuola, Infanzia, Giovani e Pari Opportunità e Assessorato Politiche Sociali del Comune di Roma; Municipio Roma I Centro; Municipio XV; Azienda Ospedaliera San Giovanni Adolorata; Azienda Ospedaliera Sant'Andrea; ASL Roma A; ASL Roma E; Istituti Comprensivi "via Baccano"; "Castelseprio"; "Vibio Mariano"; "Parco di Veio"; "Via Cassia km 18700"; "Via Cassia 1694"; "Daniele Manin"; "Via Luigi Rizzo 1".

Uno speciale ringraziamento a tutte le mediatrici e a tutti i mediatori sociali, linguistici ed interculturali coinvolti nel progetto e agli operatori pubblici che li hanno accolti e affiancati.

Pubblicazione a cura del CIES Onlus



Grafica e impaginazione: Fabbri ADV, Roma  
Giugno 2015

## INDICE

### Prefazione

|                                                                                    |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Vicesindaco di Roma con delega alle Periferie (Luigi Nieri)                        | 5 |
| Assessore alle Politiche Sociali del Municipio Roma I Centro (Emiliano Monteverde) | 7 |
| Assessore alle Politiche Sociali del Municipio XV (Michela Ottavi)                 | 9 |

### Introduzione

|                     |    |
|---------------------|----|
| Elisabetta Melandri | 11 |
|---------------------|----|

#### 1. Il progetto (CIES ONLUS)

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 Obiettivi e destinatari (Annunziata Ricci)                                                        | 21 |
| 1.2 Partenariato e Rete territoriale (Annunziata Ricci)                                               | 24 |
| 1.3 Attività e metodologie (Lucia Carbonari)                                                          | 28 |
| 1.4 Risultati: resoconto monitoraggio quantitativo e principali aspetti qualitativi (Lucia Carbonari) | 33 |

#### 2. Il dispositivo mediazione: forze, debolezze e nuovi bisogni

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Contributi dal Dipartimento di Scienze medico-chirurgiche e medicina traslazione-Sapienza (Gianfranco Tarsitani) | 45 |
| 2.1.1 Contributi di Claudio Rossi                                                                                    | 51 |
| 2.2 Contributi dal CREIFOS – Università Roma Tre (Marco Catarci, Massimiliano Fiorucci)                              | 56 |
| 2.3 Contributi da Focus Casa dei Diritti Sociali (Federico Bevilacqua, Amalia Romano)                                | 73 |
| 2.4 Contributi dal CIES ONLUS (Priscilla Solis Quinones)                                                             | 78 |

#### 3. Testimonianze dal campo

|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 La mediazione in ambito socio-sanitario (operatori della ASL RMA, ASL RME, Azienda ospedaliera San Giovanni, Azienda Ospedaliera Sant'Andrea) | 83 |
| 3.2 La mediazione in ambito educativo (referenti scuole)                                                                                          | 88 |
| 3.3 La mediazione in ambito socio-territoriale (operatori municipali)                                                                             | 89 |
| 3.4 Voce ai mediatori                                                                                                                             | 90 |

#### 4. Conclusioni

93





## Prefazione

*Luigi Nieri*

*Vicesindaco di Roma con delega alle Periferie*

Le parole sono importanti. E già le parole d'ordine di questo progetto lo erano: mediazione sociale, linguistica, culturale per creare un ponte fra centro e periferia. Anche la sostanza delle cose, naturalmente, è importante. E in questo progetto si è molto badato alla sostanza, sistematizzando le esperienze portate avanti nel Municipio centrale di Roma, il primo, negli ambiti socio-sanitari, socio-educativo e della pubblica amministrazione, per replicare le azioni più riuscite e le buone pratiche in un territorio della nostra periferia, nello specifico si è scelto quello del Municipio XV, caratterizzato da un'alta incidenza di popolazione straniera residente.

Gli obiettivi centrali di questo progetto erano quelli di favorire l'integrazione dei cittadini di paesi terzi attraverso l'utilizzo della mediazione interculturale e sociale nei servizi pubblici; di incrementare i rapporti di collaborazione tra gli attori pubblici e privati attivi nelle politiche di settore; di promuovere strategie di integrazione che superassero l'ottica emergenziale e il bisogno circoscritto. Tutto questo rafforzando le reti locali. Si può dire che questi obiettivi sono stati raggiunti.

La platea dei beneficiari della messa a sistema degli interventi portati avanti tra settembre 2014 e maggio 2015, è stata stimata in circa 20.000 stranieri provenienti da vari paesi: Cina, Bangladesh, Filippine, Ecuador, Perù, Eritrea, Costa d'Avorio, solo per fare alcuni esempi. Sono stati 300 gli operatori pubblici



e 50 i mediatori coinvolti nella formazione continua. Numeri che rendono bene la portata dell'intervento. Un intervento pubblico prezioso, un'esperienza che certamente ha arricchito la nostra PA, ma anche la nostra città.

Un premio agli obiettivi ambiziosi che questo progetto si era posto. Obiettivi ambiziosi, sì. Come è giusto che sia. Del resto, come sosteneva Nelson Mandela: "Non c'è passione nel vivere in piccolo, nel progettare una vita che è inferiore alla vita che potresti vivere". Un po' di ambizione, quando si programmano interventi e si studiano progetti così delicati, è necessaria e deve essere commisurata ai grandi obiettivi che si intende raggiungere. In questo caso, si è lavorato per il bene comune e per ritrovare quella passione nella solidarietà e nell'accoglienza che non può che nascere da un desiderio superiore alle nostre stesse possibilità.

Sfiamoci ogni giorno a fare di più, a dare di più. Miglioreremo la vita delle persone che riusciremo ad aiutare, e la nostra stessa vita.



*Emiliano Monteverde*

*Assessore alle Politiche Sociali, Municipio Roma I Centro*

La città di Roma richiama ed accoglie molti cittadini di diverse nazionalità, che arrivano nel nostro paese per i motivi più disparati; il Municipio Roma I Centro, per la sua collocazione geografica e per l'ingente presenza di attività commerciali e di ricezione turistica, ne accoglie più degli altri Municipi (49.477 stranieri censiti in anagrafe a dicembre del 2014) e quindi più degli altri è tenuto ad occuparsi di tematiche connesse all'inclusione e al benessere comune.

Perché un'amministrazione possa rispondere efficacemente ai bisogni espressi dalla popolazione è necessario che ciascuno abbia la possibilità di riconoscersi come portatore di diritti essenziali, conosca i servizi (sociali, sanitari, educativi, culturali e del tempo libero) e le relative modalità di accesso, abbia appreso i comportamenti da adottare per una coesistenza pacifica, e si senta parte di una collettività solidale e in relazione continua.

Per chi è nato e cresciuto nel territorio di Roma non è difficile individuare i servizi e ottenere risposta ai propri bisogni, si tratta per lo più di comportamenti appresi in automatico attraverso l'esperienza ripetuta, ma per chi proviene da contesti culturali differenti, non è facile riconoscere le nostre regole "non dette" e i comportamenti sociali che siamo abituati ad adottare nei diversi contesti.

Per questo, nell'impatto con le istituzioni, è possibile che le azioni più semplici,



come iscrivere un figlio a scuola, divengano complicate e che molte persone incontrino difficoltà insormontabili nel loro vivere quotidiano.

Il progetto di Mediazione promosso dal CIES e finanziato con il FEI, ha risposto egregiamente a questi bisogni assicurando un'efficace mediazione negli sportelli di accoglienza, nelle scuole, nei presidi sanitari, negli spazi comuni, favorendo la conoscenza reciproca, lo scambio linguistico culturale e l'affermazione dei diritti di cittadinanza per tutte le persone.

Un tessuto sociale che si avvia a divenire sempre più interculturale deve porre un'adeguata attenzione alla circolazione delle informazioni, alla promozione delle occasioni d'incontro e di dialogo, al pieno riconoscimento degli individui e delle piccole comunità; e il progetto "Dispositivo Mediazione: Ponte fra Centro e Periferie. Messa a sistema, a livello cittadino della Mediazione sociale, linguistica ed interculturale" ha rappresentato un validissimo supporto per il raggiungimento di questi obiettivi.

Mi auguro che all'intervento possa essere assicurata continuità nel tempo a beneficio di tutta la popolazione municipale.



*Michela Ottavi*

*Assessore alle Politiche Sociali del Municipio XV, Roma*

Il Municipio XV è uno dei territori di Roma con la più alta presenza di cittadini stranieri residenti le cui principali comunità provengono da: Romania, Filippine, Sri Lanka, Ecuador. Siamo il secondo municipio con una percentuale pari al 14% di alunni stranieri frequentanti le nostre scuole.

Sono voluta partire dai dati della presenza di immigrati facendo riferimento ai loro paesi d'origine e quindi alla loro lingua, alla loro religione alla loro cultura perché altrimenti sembra di parlare di una realtà lontana che invece convive nei nostri quartieri a cominciare dalla quotidianità dei nostri figli nelle classi multietniche.

Il Progetto "Ponte tra Centro e Periferie" ci ha permesso di rispondere in modo innovativo ed efficace agli impegni che devono derivare dall'analisi di una dimensione quantitativa in crescente aumento. Non possiamo affrontare il tema dell'immigrazione con un'ottica emergenziale ma occorre costruire sui territori politiche attive per favorire il reciproco riconoscimento e valorizzare le diverse identità culturali.

Abbiamo scelto, con la preziosa collaborazione della Casa dei Diritti sociali-FOCUS, di incentrare il Progetto nelle scuole del territorio con un servizio di mediazione linguistica, sociale e culturale con professionisti madrelingua che hanno agevolato le famiglie nell'incontro con la scuola e viceversa,





nell'incontro tra il personale scolastico e le culture dei minori al fine di favorire una reciproca comprensione e combattere il fenomeno emergente della dispersione scolastica che colpisce in maggior modo le fasce più deboli. Molto importante è stato il lavoro di traduzione svolto in varie lingue della modulistica scolastica, la formazione del personale della scuola rispetto all'inserimento dei minori stranieri, alla didattica interculturale e all'italiano L2. Lavorare con i bambini ha significato arrivare alle loro famiglie, nucleo centrale di ogni comunità. E vuol dire costruire percorsi di integrazione, comprensione e convivenza. Voglio ringraziare l'Assessore Masini con l'Assessorato alle periferie capofila del Progetto, il supporto tecnico del CIES ONLUS Onlus e la collaborazione dell'Università La Sapienza, Roma TRE e ancora la Casa dei diritti sociali. Il Progetto deve essere un modello da sviluppare a favore di servizi stabili nei Municipi che sappiano mettere a sistema l'offerta dei servizi pubblici per l'informazione, l'orientamento e l'accompagnamento, implementare la mediazione e l'azione di rete per rispondere in maniera adeguata a una società globalizzata e multietnica.

Diritti e cittadinanza, lavoro e democrazia: queste erano e sono le coordinate entro cui costruire una nuova casa comune, nel Sud come nel Nord del mondo, nel centro di Roma come nelle sue periferie.

## Introduzione

*Elisabetta Melandri*  
Presidente del Cies Onlus

Il progetto "Dispositivo Mediazione: Ponte fra Centro e Periferie. Messa a sistema a livello cittadino della mediazione sociale, linguistica ed interculturale" nasce da alcuni antecedenti correlati al contesto generale del territorio, allo stato dell'arte del dispositivo della mediazione interculturale, alle caratteristiche e potenzialità del partenariato che lo ha proposto e realizzato.

È importante ripercorrere questi elementi di sfondo per comprenderne meglio la ratio, le potenzialità e il valore dei risultati conseguiti.

Quanto al contesto generale in cui il progetto va a calarsi, non c'è dubbio alcuno sulla sua forte aderenza ai bisogni sociali che emergono in contesti sempre più caratterizzati dal pluralismo, etnico, culturale, religioso e linguistico.

È all'ordine del giorno il fatto che il nostro paese sia meta di approdo e di transito di un numero sempre crescente di flussi migratori, sia di persone che hanno diritto a protezione umanitaria o status di rifugiato perché fuggono da realtà in cui la loro vita è in pericolo, sia perché le condizioni ambientali ed economiche delle loro terre d'origine non consentono progetti di vita dignitosi e autosufficienti. Insomma è del tutto inutile concentrare politiche e risorse finalizzati ad "arginare" fenomeni inarrestabili per l'ovvia portata di "forza maggiore" che essi hanno e molto più proficuo è, invece, adoperarsi per attuare politiche di accoglienza ed integrazione che non solo siano aderenti al

rispetto dei diritti umani, ma che valorizzino il pluralismo identitario come una ricchezza e un valore aggiunto per una società locale sempre più in linea con la dimensione globale in cui il “condominio mondo” è collocato.

Percepire il fenomeno migratorio come un’opportunità per mettere i nostri contesti eurocentrici e provinciali in contatto con le problematiche più ampie dell’umanità dovrebbe essere compito preciso di una politica lungimirante, che pensa e progetta oltre la propria generazione, che ha a cuore la coesione sociale e che intenda perseguirla cogliendo il meglio della propria tradizione in termini di rispetto dei diritti e di apertura all’innovazione.

Politiche veramente innovative sarebbero quelle che non solo governano la “risorsa” immigrazione per attuare la miglior integrazione e inclusione dei migranti nella società autoctona, ma che siano anche in grado di cogliere l’opportunità che la necessaria innovazione dell’offerta del welfare per i nuovi cittadini può rappresentare per migliorarli per tutta la cittadinanza, autoctoni inclusi.

Vanno invece nella direzione opposta i fenomeni crescenti di chiusura nel proprio localismo, di discriminazione becera verso il diverso e dell’irresponsabile comportamento, purtroppo crescente in tutto Europa, di quelle forze politiche che, sfruttando il senso di precarietà generale dei cittadini autoctoni nell’attuale grave crisi economica, fanno leva sul sentimento della paura, sulla minaccia di “invasione”, sul sentimento di “sleale concorrenza” nell’accesso al mercato del lavoro e alle risorse limitate dei servizi pubblici di un welfare sempre meno proporzionato all’onere fiscale richiesto ai cittadini dallo stato.

Crescono dunque il pregiudizio, i razzismi, le intolleranze e le regressioni a fenomeni antidemocratici che purtroppo sinistramente ricordano altre fasi della storia contemporanea, in cui l’exasperazione cerca sfogo nel capro espiatorio, sempre identificato in chi viene percepito come un “onere” per la società.

La mancanza poi di riconoscimento della cittadinanza piena alle seconde generazioni, ormai a tutti gli effetti cittadini italiani nella sostanza, crea una tensione sociale crescente e nutre un sentimento di ulteriore frustrazione che



si è visto in altri paesi europei, come ad esempio la Francia, dove può sfociare e da quali forze distruttive può essere attratto.

La Capitale rappresenta, oltre che l’emblema per tutto il paese di buone o cattive pratiche, il territorio numericamente più significativo dove le politiche dell’accoglienza e dell’integrazione necessitano efficacia e coerenza e contemporaneamente dove i fenomeni di rifiuto e discriminazione più agevolmente si trasformano in messaggio mediatico atto ad orientare le politiche di corto respiro.

Che nel paese ed in particolare a Roma ci sia bisogno di un grande programma che favorisca la conoscenza dell’altro, il dialogo interculturale e che sia in grado di “mediare” sia nella comunicazione, che nell’esigenza di conciliare le esigenze di interessi contrastanti (evitare in parole povere le deflagranti guerre fra poveri) e anzi di favorire soluzioni “win-win” anziché “lose-win”, è sotto gli occhi di tutti. Le periferie della città poi sono il terreno più incandescente da un lato per esposizione ai conflitti e dall’altro per la crescente mancanza di risorse per l’attuazione di politiche di coesione e innovazione di questo tipo.

Il dispositivo della mediazione interculturale ormai da oltre 20 anni si dimostra strumento idoneo e indispensabile per conseguire questi approcci. Lo si è visto nelle innumerevoli emergenze quali quelle determinate da approdi massicci (emergenza Tunisia, Mare Nostrum ecc) e lo si è potuto constatare nella quotidianità della vita dei cittadini stranieri quando accedono ai servizi di base di cui hanno diritto come tutti gli altri: sanità, scuola, sportelli amministrativi, presidi socio assistenziali di sostegno per le categorie più vulnerabili ad alto rischio di esclusione sociale.

La mediazione interculturale ha ormai all’attivo tempi significativi di sperimentazione, di formazione e pratica attuativa, tanto che da svariati anni si discute su come normare il profilo professionale e la relativa qualifica di chi la pratica professionalmente.

Recentemente un lavoro congiunto inter-istituzionale<sup>1</sup>, coordinato dal

<sup>1</sup> Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla mediazione interculturale, *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze*, Dossier di sintesi, Roma, giugno 2014.



Ministero dell'Interno a cui il CIES ha prestato assistenza tecnico-scientifica, ha definito con chiarezza le specifiche tecniche che definiscono tale qualifica e i criteri e le metodologie per valutare le competenze, conoscenze e capacità teoriche e quelle conseguite nella pratica del lavoro sul terreno atte a poterla certificare. Presto le indicazioni emerse da tale lavoro diventeranno protocollo formale istituito dalle regioni e dal Ministero del Lavoro, omogenee su tutto il territorio nazionale.

Inoltre il contingente dei mediatori presente nel territorio di Roma è ampio e molto maturo professionalmente. Si tratta di persone perlopiù immigrate esse stesse, maggiormente donne, provenienti da tutte le realtà dell'immigrazione, con competenze linguistiche plurime e che soprattutto hanno attuato su sé stesse percorsi di conciliazione e mediazione identitaria fra il loro essere originari di altri paesi e portatori di altre culture rispetto all'autoctona e l'essere a pieno titolo cittadini regolari, ben inseriti e in grado di aiutare nell'inserimento nel nostro paese altri immigrati. Ne conoscono infatti le leggi, le regole e le consuetudini, le mentalità, le difficoltà degli adempimenti burocratici per accedere ai diritti di cittadinanza, le caratteristiche dell'offerta dei servizi. Sono in aggiunta dotati di quella capacità empatica derivante dall'avere un vissuto migratorio e dall'aver sperimentato tutte le problematiche ad esso correlate. Sono persone che perlopiù hanno intrapreso percorsi professionalizzanti o hanno all'attivo una lunga e variegata esperienza maturata sul campo che li ha arricchiti di competenze e ha consolidato in loro un codice di comportamento deontologico rispettoso del loro ruolo di "terza parte", di facilitatori neutri, anche se con attitudini di prossimità, rispettosi del segreto professionale che tuteli la delicatezza delle situazioni a cui sono esposti, e in grado di riconoscere la vulnerabilità e insieme la dignità del migrante da un lato e le necessità pratiche e organizzative degli operatori italiani nei servizi pubblici dall'altro.

Oltre al loro ruolo di facilitatori della comunicazione, al valido aiuto che esercitano nel prevenire ed eventualmente risolvere i conflitti, essi diventano dei naturali promotori di interculturalità, degli educatori indiretti, "al dettaglio", in grado di contrastare pregiudizi e atteggiamenti discriminatori, non con le teorie, ma con la praticità del loro lavoro.

Svariati progetti, realizzati dal CIES e da altri soggetti pubblici e privati coinvolti anche nel partenariato (in qualità di partner o di aderenti) del



progetto attuale, come il Municipio Roma I Centro, la ASL RMA, Focus-Casa dei Diritti Sociali, sempre sostenuti dall'opportunità offerta dal Fondo Europeo per l'Integrazione (FEI), hanno sperimentato buone pratiche in cui il dispositivo della mediazione interculturale, là dove viene impiegato non solo come servizio diretto presso i presidi dei vari servizi pubblici, ma anche come approccio di "sistema", si rivela uno strumento strategico per l'integrazione e la coesione sociale.

La *razio* dunque di questo progetto è quella di far svolgere al dispositivo della mediazione un ruolo a 360 gradi di "Ponte": infatti nel progetto il dispositivo, oltre ad essere utile strumento per favorire l'accesso e la fruizione da parte delle comunità di immigrati presenti sul territorio a scuola, ospedali, consultori, uffici di PA come URP e uffici dell'anagrafe, a presidi di sostegno psicologico, di orientamento al lavoro e a realtà associative di aggregazione e di promozione del dialogo interculturale, è mezzo e occasione insieme di comunicazione e di condivisione di buone pratiche fra l'esperienza più matura del Centro Storico e quella di un territorio periferico come quello del Municipio XV. Realtà quest'ultima che, nonostante registri la presenza di una vasta popolazione immigrata sia di residenti, che di lavoratori, pazienti e studenti, aveva finora beneficiato di pochissimi interventi di mediazione. Infine in questo progetto il dispiego del dispositivo si proponeva come occasione di dialogo fra operatori di diversi settori dei servizi, e diversi attori che tutto avrebbero avuto da guadagnare in percorsi di condivisione in rete, sia per migliorare le loro competenze e conoscenze sui bisogni dell'utenza immigrata sia per ottimizzare le risorse allocate per soddisfarli.

Nasce da questo back-ground l'idea di questo progetto, peraltro molto ben valutato dato che fra tutti i progetti presentati alla "call" del FEI sull'azione 6, quella relativa alle attività di mediazione interculturale, si è qualificato come il primo in assoluto sia per il punteggio che per la dimensione delle risorse accordategli. Vincente è stato valutato il rapporto fra centro e periferia, garantito dall'azione indispensabile di sostegno e raccordo che ha esercitato il Capofila, l'Assessorato alle Periferie del Comune di Roma e che ha qualificato la proposta come un vero e proprio risultato di co-progettazione fra attori diversi di realtà del pubblico e del privato sociale, sia nel ruolo di partner che in quello di aderenti, espressione tutti sia di competenze pregresse consolidate che dei reali bisogni degli utenti del proprio settore.





Insieme al Comune di Roma infatti i partner che hanno realizzato il progetto potevano vantare esperienze pluriennali che garantivano competenza diretta sia per quanto riguardava l'erogazione della mediazione interculturale, che per quanto riguardava la ricerca e la formazione di e su tali competenze ad esempio:

Il CIES gestisce da oltre 25 anni a livello nazionale progetti dove la mediazione è elemento strategico in contesti sia di emergenza (pre-accoglienza come gli sbarchi e persino sulle navi di Mare Nostrum, prima accoglienza come nei CARA, seconda accoglienza al servizio di Centri SPRAR, case famiglia, realtà del circuito della Giustizia minorile, ecc); sia di integrazione come presso i servizi socio sanitari, amministrativi, nelle scuole, nelle Questure e Prefetture (recentemente realizza tutte le attività di mediazione linguistico culturale/interpretariato necessarie al funzionamento delle 40 Commissioni Territoriali che su tutto il territorio nazionale sovrintendono e decidono della concessione dello status di rifugiato o di protezione umanitaria e sussidiaria dei richiedenti asilo);

La Casa dei Diritti Sociali da anni opera sul territorio della Città con sportelli di consulenza, orientamento e attività di mediazione sociale, culturale e linguistica in ambito scolastico. Le due Università (Sapienza e Roma Tre) e i rispettivi Dipartimenti (di Scienze Medico-Chirurgiche e Medicina Traslazionale; CREIFOS-Dipartimento di Scienze della Formazione) si proponevano di garantire un'alta qualità sia nella formazione che nelle attività di ricerca sul campo previste per il buon funzionamento del progetto.

Le realtà aderenti (Aziende Ospedaliere, ASL, Municipi, scuole), garantivano di essere espressione di bisogni concreti sia dei loro operatori, che dell'utenza immigrata a loro accedente. Esse pur "beneficiando" dei servizi resi dal progetto erano tutte in grado di dare il loro concreto contributo a costruire una attiva rete di attori che si scambiavano buone pratiche ed esperienze, condividevano problematiche e soluzioni comuni e dove possibile coordinate.

Si ipotizzava dunque che il partenariato e i soggetti aderenti, tutti insieme, potessero dare al progetto un respiro e un'ampiezza di attori e di "beneficiari" che dovrebbe essere propria di qualsiasi piano regolatore sociale di zona e di territorio cittadino, in grado di superare quella frammentarietà ed isolamento



dei servizi che costringe gli utenti (anche autoctoni e viepiù immigrati) a frammentare i propri bisogni e necessità.

Tutti questi assets e la centralità del dispositivo della mediazione lasciavano ben sperare che il progetto avrebbe realizzato un valido modello, replicabile, estensibile e soprattutto di grande ispirazione per la definizione di concrete politiche di integrazione e coesione sociale in contesti caratterizzati dal pluralismo culturale etnico e religioso.

Vedremo nelle conclusioni cosa è stato "depositato e restituito" dalle attività svolte la cui descrizione segue a questa breve introduzione. Nel frattempo nel ruolo di coordinatore esecutivo svolto dal CIES sento di poter rappresentare per tutto il partenariato e tutta la rete di aderenti un senso di gratitudine per le opportunità offerte dal FEI e il modo in cui la sua Autorità di Gestione presso il Ministero dell'Interno amministra tali risorse, garantendo la partecipazione dal basso degli attori del territorio e le più proficue sinergie fra pubblico e privato, in un ottica di sperimentazione e di innovatività.





# 1

Il progetto







## Il progetto

*Annunziata Ricci, Lucia Carbonari\**

### 1.1. Obiettivi e destinatari

Il progetto è stato co-finanziato dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione nell'ambito del Programma Pluriennale del Fondo Europeo per l'Integrazione dei Cittadini dei Paesi Terzi (FEI) 2007-2013.

Il FEI ha lo scopo di sostenere gli sforzi compiuti dagli Stati membri per permettere ai cittadini di Paesi terzi provenienti da contesti economici, sociali, culturali, religiosi, linguistici ed etnici diversi di soddisfare le condizioni di soggiorno e di integrarsi più facilmente nelle società europee. Pertanto, il Fondo contribuisce allo sviluppo e all'attuazione di strategie nazionali di integrazione dei cittadini di Paesi terzi in tutti gli aspetti della società, tenendo conto in particolare del principio secondo cui l'integrazione è l'espressione di un processo dinamico e bilaterale di adeguamento reciproco da parte di tutti gli immigrati e di tutti i residenti degli Stati membri.

Il progetto ha risposto alla Priorità 1 del FEI "Attuazione di azioni destinate ad applicare i principi fondamentali comuni della politica di integrazione degli immigrati nell'UE", che promuove programmi innovativi per la realizzazione di azioni sul territorio che garantiscano l'accessibilità all'informazione necessaria per facilitare i processi di integrazione.

Nell'ambito della Priorità 1, il progetto ha previsto la realizzazione di attività che per contenuti ed obiettivi riflettono piena coerenza con l'Azione 6

*\* Annunziata Ricci è autrice dei paragrafi 1.1 e 1.2 e Lucia Carbonari dei paragrafi 1.3 e 1.4.*

“Mediazione sociale, linguistica ed interculturale”, che intende attivare servizi di mediazione per favorire l'efficacia della comunicazione e promuovere l'accesso dei cittadini di Paesi terzi ai pubblici servizi.

Inoltre il progetto è in linea anche con la priorità specifica 2: gruppi target specifici che riguarda programmi ed attività rivolte principalmente a gruppi specifici, per esempio donne, giovani e bambini, anziani, disabili, ecc- (nel caso del progetto una consistente percentuale degli stranieri beneficiari delle attività è stata rappresentata dalle donne) e con la priorità specifica 3 relativa a Programmi ed attività di accoglienza innovativi.

In linea con le finalità, azioni e priorità del FEI sopra esposte, il progetto “Dispositivo Mediazione: Ponte fra Centro e Periferie. Messa a sistema a livello cittadino della Mediazione sociale, linguistica e interculturale”, frutto di una co-progettazione tra tutti i soggetti delle rete territoriale, è stato elaborato a partire dai risultati e buone pratiche messi a punto nell'ambito di alcune pregresse esperienze di lavoro similari (realizzate in particolare nel territorio del Municipio Roma I Centro) e sulla base di un'analisi aggiornata dei fabbisogni territoriali di integrazione ed ha contribuito, attraverso un'ulteriore sperimentazione sul campo, a mettere a sistema un modello di intervento innovativo e replicabile incentrato sul dispositivo strategico della Mediazione nella sua duplice funzione di mediazione di servizio (per promuovere e facilitare l'accesso ai servizi) e mediazione di sistema (attività di supporto agli operatori per consentire di adeguare i servizi e le politiche di integrazione alla popolazione immigrata).

Nell'ambito del progetto il servizio di mediazione è stato erogato sia presso gli ambiti strutturati delle istituzioni, quali presidi e sportelli con alta affluenza di utenza immigrata (servizio di mediazione linguistica ed interculturale), sia in quei contesti multiculturali di passaggio e stazionamento con l'intento di avvicinare in particolare chi è refrattario a rivolgersi ai servizi (mediazione sociale/servizi di prossimità).

In generale si è adottato un approccio di tipo intersettoriale (settore sanitario, educativo ed amministrativo), interdisciplinare e integrato su base territoriale che ha promosso sinergie di rete, scambio buone prassi e collaborazione, sviluppando una rete territoriale ampia e diversificata che ha contribuito a dare maggiore efficacia e sostenibilità futura alle azioni realizzate nell'ambito del progetto.

In particolare, in linea con quanto espresso da uno dei “Principi fondamentali comuni per la politica d'integrazione nell'UE” che afferma che “l'accesso degli



immigrati alle istituzioni nonché a beni e servizi pubblici e privati, su un piede di parità con i cittadini nazionali e in modo non discriminatorio, costituisce la base essenziale di una migliore integrazione”, gli obiettivi specifici del progetto sono stati quelli di:

- Aumentare e migliorare la fruizione dei servizi presenti sul territorio in ambito sanitario, educativo ed amministrativo da parte dei cittadini stranieri, in particolare donne;
- Mettere a sistema un modello di intervento territoriale incentrato sul dispositivo strategico della Mediazione che supporti la Pubblica Amministrazione con un approccio interdisciplinare e integrato e aumenti l'efficienza organizzativa, il coordinamento e l'integrazione dei servizi, garantendo qualità e omogeneità dell'offerta rivolta ai cittadini;
- Promuovere servizi di mediazione in ambito urbano, ottimizzando e trasferendo buone prassi di integrazione consolidate nel centro storico di Roma -tramite esperienze pluriennali- a realtà periferiche con un'alta concentrazione di immigrati (Municipio XV).

Rispetto ai destinatari del progetto, hanno direttamente beneficiato dei servizi e delle attività realizzati:

- Quasi 20.000 cittadini di origine straniera, di cui circa il 46% donne, che hanno direttamente beneficiato del servizio di mediazione linguistica, interculturale e sociale attivato presso i presidi sanitari della ASL RMA e ASL RME (Poliambulatori e consultori) e le due Aziende Ospedaliere San Giovanni Addolorata e Sant'Andrea e i presidi amministrativi (Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP, Segretariato Sociale e Ufficio Anagrafico) dei due Municipi coinvolti nel progetto: Municipio Roma I Centro e Municipio XV.
- Le principali nazioni di provenienza dei destinatari sono state: Bangladesh, Cina, Ecuador, Eritrea Filippine, Moldavia, Nigeria, Perù, Sri Lanka, Ucraina.  
Classi di età: adulti, appartenenti prevalentemente alle fasce: 26-35 anni e 36-45 anni.
- Circa 1000 tra alunni e genitori di origine straniera che hanno beneficiato del servizio di mediazione linguistica ed interculturale erogato presso le 8



scuole coinvolte nel progetto. A riguardo si sottolinea che oltre gli Istituti Comprensivi previsti “IC Daniele Manin” (Municipio Roma I Centro) e IC “via Baccano” (Municipio XV), sono state coinvolte nel progetto anche altre 6 scuole: l’IC Castelseprio, l’IC Parco di Veio, l’IC Publio Vibio Mariano, l’IC Via Cassia 1694, l’IC Via Cassia 18.700 “IC Via Luigi Rizzo 1”.

- Circa 300 operatori dei principali servizi pubblici (in particolare in riferimento all’ambito educativo, socio-sanitario e amministrativo) dei Municipi I e XV, supportati dal servizio di mediazione e/o coinvolti nelle attività di formazione/aggiornamento professionale e/o nelle attività/tavoli di concertazione a livello settoriale e intersettoriale.
- Oltre 50 studenti (futuri operatori dei servizi) dei Dipartimenti Universitari coinvolti nelle attività di formazione.
- Circa 50 mediatori interculturali coinvolti nell’erogazione del servizio e nelle attività di formazione/aggiornamento professionale. A riguardo si sottolinea che, soprattutto nelle sessioni di aggiornamento professionale, il numero dei mediatori coinvolti è stato superiore a quello originariamente previsto.

Indirettamente hanno beneficiato delle attività e servizi realizzati nell’ambito del progetto i familiari degli stranieri coinvolti, altri operatori dei presidi pubblici, operatori delle associazioni del privato sociale che operano nei territori di riferimento del progetto, associazioni degli immigrati dei territori coinvolti e cittadini autoctoni.

## 1.2. Partenariato e Rete Territoriale

Il progetto “Dispositivo Mediazione: Ponte fra Centro e Periferie. Messa a sistema, a livello cittadino della Mediazione sociale, linguistica ed interculturale” è stato realizzato da:

Roma Capitale-Assessorato alle Periferie e Lavori Pubblici- Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riquadificazione Periferie (ente capofila)

in partenariato con:

- CREIFOS-Centro di Ricerca sull’Educazione Interculturale e la Formazione allo Sviluppo - Dipartimento di Scienze della Formazione, Università di Roma Tre;

- Dipartimento di Scienze Medico-Chirurgiche e di Medicina Traslazionale, Facoltà di Medicina e Psicologia, Università di Roma La Sapienza;
- Focus-Casa dei Diritti Sociali;
- CIES ONLUS Onlus-Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo.

e con l’adesione di:

- Assessorato Scuola, Infanzia, Giovani e Pari Opportunità del Comune di Roma;
- Assessorato Sostegno Sociale e Sussidiarietà del Comune di Roma;
- Municipio Roma I Centro;
- Municipio XV;
- ASL RM/A;
- ASL RM/E;
- Azienda Ospedaliero San Giovanni Addolorata;
- Azienda Ospedaliera Sant’Andrea;
- Istituto Scolastico Comprensivo Daniele Manin (Municipio Roma I Centro);
- Istituto Comprensivo via Baccano (Municipio XV)
- Istituto Comprensivo Castelseprio;
- Istituto Comprensivo Parco di Veio;
- Istituto Comprensivo Publio Vibio Mariano;
- Istituto Comprensivo Via Cassia 1694
- Istituto Comprensivo Via Cassia 18.700
- Istituto Comprensivo Via Luigi Rizzo 1.

La *ratio* del partenariato è stata formulata e attuata promuovendo il coordinamento e la cooperazione tra livello centrale e locale e con il coinvolgimento attivo delle autorità locali, titolari di un’ampia gamma di servizi a favore degli immigrati.

A livello territoriale si è composta una “geometria” di soggetti ampiamente rappresentativa dei fabbisogni di integrazione, in relazione al settore sanitario (Azienda Ospedaliera San Giovanni, Azienda Ospedaliera Sant’Andrea, ASL RMA, ASL RME), amministrativo (Municipio Roma I Centro e Municipio XV) ed educativo (IC D. Manin e IC via Baccano) nei due territori di intervento del progetto (Municipio Roma I Centro e Municipio XV). Inoltre, il coinvolgimento di due associazioni del terzo settore con esperienza pluriennale nella gestione di iniziative volte a favorire l’integrazione dei cittadini stranieri nei due Municipi di intervento, il CIES ONLUS nel Municipio Roma I Centro e la





Focus-Casa dei Diritti Sociali nel Municipio XV, ha arricchito la definizione di una mappatura approfondita dei bisogni di integrazione degli stranieri, rilevati attraverso un agire quotidiano delle due associazioni a stretto contatto e a favore dei cittadini immigrati nei due Municipi coinvolti.

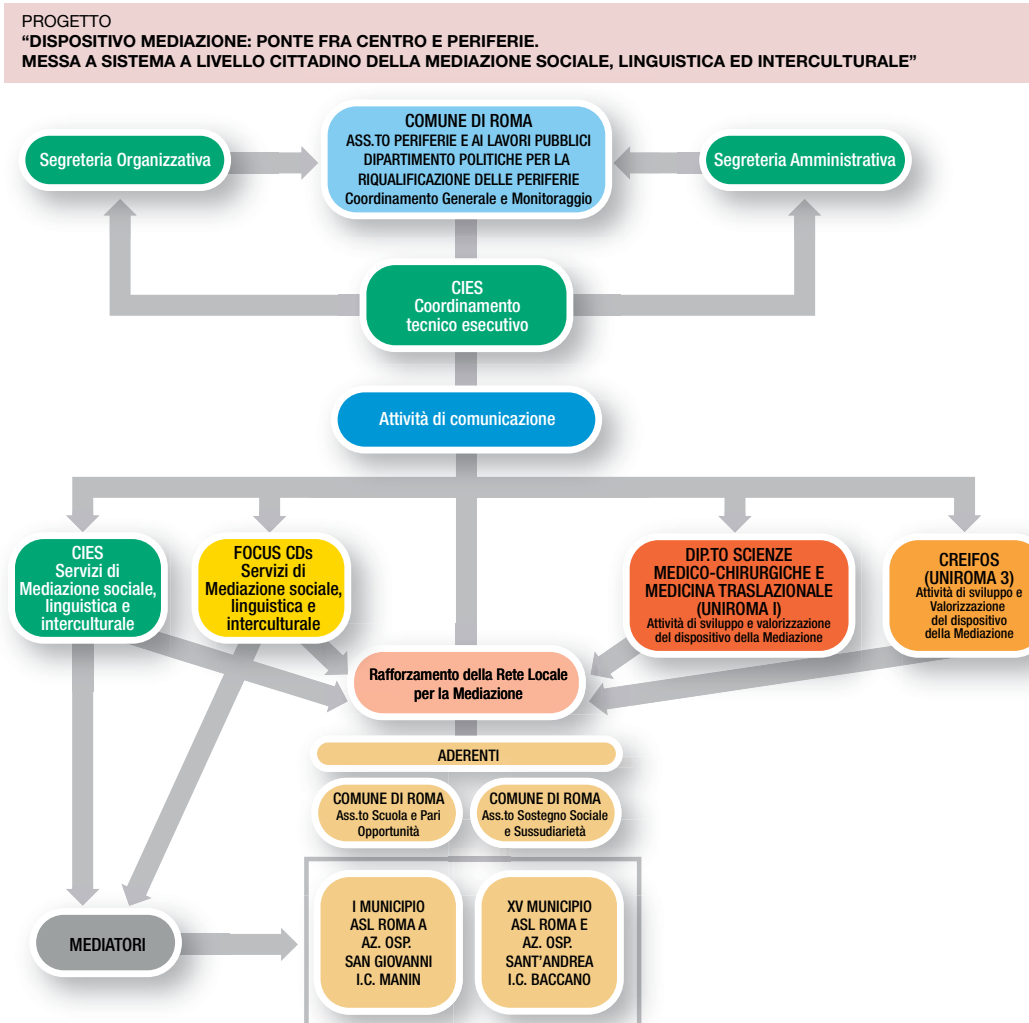
Infine, importante valore aggiunto del progetto è stata la partecipazione di due Dipartimenti Universitari, l'intervento nei luoghi deputati alla *forma mentis* dei cittadini, quali sono le Università, significa, infatti, garantire una sostenibilità di lungo termine perché significa garantire strumenti (una sorta di "ponti permanenti") che permettono di realizzare le condizioni di base per il dialogo e lo scambio interculturale, trasversalmente a tutti gli ambiti della vita sociale e al di là di logiche progettuali specifiche.

L'impostazione della rete territoriale messa a punto nell'ambito del progetto ha favorito la trasversalità delle politiche sociali, contribuito ad evitare approcci specialistici e settoriali e promosso sinergie di rete. Il lavoro in rete ha favorito la collaborazione fra i servizi e i rispettivi operatori e ha permesso di attivare risposte sempre più organizzate ed omogenee ai bisogni complessi e articolati degli utenti stranieri. Le attività di concertazione e scambio, promosse sia a livello settoriale che intersettoriale, hanno rafforzato la relazione comunicativa tra i vari referenti dei servizi e promosso una condivisione e scambio sulle specifiche modalità di lavoro. Lo scambio di esperienze in relazione alle problematiche che l'utenza straniera, con la sua presenza e le sue richieste porta con sé, ha trasformato i "problemi" in utili spunti per poter ri-pensare, ri-vedere e ri-organizzare le modalità di prestazione dei servizi territoriali in ottica interculturale. È infatti lavorando in coordinamento e sinergia che tutti gli attori della rete hanno riconosciuto una strategia comune per superare una visione settoriale dei servizi e favorirne al massimo l'efficacia. La buona prassi dell'intervento integrato, favorito dai rapporti di rete, ha avuto un effetto diretto sull'efficacia e l'efficienza dei servizi che, coordinandosi fra loro, hanno meglio risposto alle complesse problematiche relative all'accesso ai servizi pubblici da parte degli utenti stranieri.

In definitiva, sulla base dell'esperienza realizzata, si può affermare che il progetto ha rappresentato l'occasione per ottimizzare pregresse esperienze sperimentate individualmente da tutti i soggetti coinvolti nel partenariato e nella rete territoriale e mettere a sistema un modello di intervento replicabile, innovativo e di qualità in grado di fare da ponte tra: contesti centrali e contesti periferici, comunità straniera e comunità d'accoglienza, soggetti pubblici e soggetti del privato sociale, attuali e nuove politiche di servizio.

In conclusione, si può sostenere che la compagine e la *ratio del partenariato* (sinergia, dialogo e integrazione fra istituzioni pubbliche a livello centrale e locale e tra enti pubblici e del privato sociale) ha sicuramente costituito uno dei paradigmi più degni di nota di questo progetto.

Di seguito l'organigramma di progetto da cui si evince il ruolo di ciascuno dei soggetti attuatori della rete territoriale.



### 1.3 Attività e metodologie

Molteplici e articolate sono state le attività realizzate all'interno del Progetto, nonostante il ristretto periodo di tempo previsto. Dopo l'aggiudicazione e la soddisfazione per aver ottenuto il punteggio più alto in graduatoria nella specifica azione di riferimento, i soggetti del partenariato si sono incontrati per la fase di start-up e la pianificazione nel dettaglio di tutte le attività con la definizione dei relativi tempi di svolgimento e le modalità di attuazione delle stesse.

In particolare, rispetto all'implementazione delle attività legate ai servizi di *mediazione, sociale, linguistica e interculturale*, i partner *CIES* e *Focus Casa dei Diritti sociali*, ciascuno per i propri ambiti di intervento, hanno incontrato i responsabili dei presidi pubblici aderenti al progetto (Aziende Ospedaliere San Giovanni, Sant'Andrea; Asl Roma A e Asl Roma E; segretariato sociale, URP, uffici anagrafici e Istituti Comprensivi nel territorio del Municipio Roma I Centro e del Municipio XV). Sono state quindi definite le lingue e gli orari per il servizio di mediazione, e, nei presidi che non avevano sperimentato mai questo servizio, sono state pensate anche le modalità tecniche e logistiche di collocamento dei mediatori che affiancavano gli operatori pubblici (postazioni con pc, camici nei contesti ospedalieri... etc.).

Nel XV Municipio, Focus Casa dei Diritti Sociali in raccordo con le istituzioni del territorio, dopo alcuni mesi dall'avvio del progetto e a seguito di un'attenta analisi delle peculiarità e dei bisogni presenti, ha esteso la propria area di intervento in altri istituti comprensivi; oltre all'IC Baccano già coinvolto in fase di presentazione della proposta progettuale, hanno voluto aderire e beneficiare del servizio di mediazione (a progetto avviato) altre 5 scuole: IC Castelseprio; IC Parco di Veio; IC Publio Vibio Mariano; IC Via Cassia 1694; IC Via Cassia 18.700. Si sono quindi raccolte le relative lettere di adesione e comunicate all'autorità FEI. Anche il CIES dopo alcuni mesi di avvio del progetto ha realizzato degli assestamenti, cercando di rispondere ad esigenze di estensione del servizio di mediazione in altri ambiti all'interno dei presidi previsti (quelli socio-sanitari, municipali, presso l'IC Manin e l'IC Via Luigi Rizzo 1), senza che ciò influisse sulle possibilità di budget previste dal progetto. Ad esempio, nei contesti ospedalieri, oltre ai reparti per l'erogazione del servizio in base alla numerosa presenza di utenti stranieri, di fronte alla

richiesta di estensione del servizio da parte di altri reparti, si è provveduto fornendo un apposito telefono dect al mediatore che poteva così essere rintracciato e soddisfare maggiori richieste di intervento.

Calandosi nello specifico di ciascun ambito d'intervento, il servizio di mediazione sociale, linguistica e interculturale realizzato dal CIES si è effettuato nelle seguenti modalità: pianificato o "permanente", "a chiamata", di prossimità o "offerta attiva". In tutti i presidi di propria competenza il CIES ha comunicato le lingue e i giorni del servizio nonché le modalità, gli strumenti e i contatti per l'erogazione del servizio stesso. Il CIES ha inoltre collaborato alla realizzazione di iniziative di offerta attiva sul territorio coordinando le prestazioni dei mediatori nel lavoro sul campo (ad esempio presso il Mercato dell'Esquilino) con équipe multidisciplinari (medici, assistenti sociali... etc) per la prevenzione di malattie e le informazioni sui servizi socio-sanitari e municipali. Un costante coordinamento e monitoraggio ha permesso di affrontare piccole criticità emerse alcune volte e legate per lo più alla eterogeneità delle esigenze dei diversi presidi pubblici di intervento. I mediatori interculturali impiegati dal CIES hanno coperto per lo più i seguenti fabbisogni linguistici: arabo, farsi, bengalese, tagalog, francese, inglese, spagnolo, moldavo/rumeno.

Focus Casa dei Diritti sociali ha svolto le proprie attività di mediazione sociale, linguistica ed interculturale in sei Istituti Scolastici del XV Municipio, lanciando un progetto pilota di Sportello per l'Inclusione Scolastica. In particolare, all'interno di tale Sportello ci si è avvalsi di mediatori al fine di avvicinare le famiglie straniere alla scuola e viceversa. Questo tipo di mediazione è stato erogato su chiamata e sono stati impegnati mediatori di lingua araba, bengalese, indiana, tagalog, moldava e cingalese. Sono state inoltre svolte, sempre su chiamata, attività di facilitazione e comprensione reciproca tra personale scolastico e culture di appartenenza dei bambini e delle famiglie migranti e favorito interventi indirizzati all'orientamento scolastico e alla lotta alla dispersione. Si è provveduto anche a tradurre in varie lingue la modulistica degli istituti scolastici aderenti al progetto e a favorire i contatti tra le famiglie straniere e altri servizi del territorio. In particolare alcune famiglie migranti ancora sprovviste di pediatra, sono state messe in contatto con il medico scolastico di zona per quel che riguarda il certificato di riammissione scolastica.



L'altro importante ambito di intervento del progetto è stato quello della formazione e delle *attività di sviluppo e valorizzazione del dispositivo della mediazione*, che ha visto protagonisti soprattutto i due soggetti Universitari coinvolti, *CREIFOS dell'Università Roma Tre* e il *Dipartimento di Scienze Medico-Chirurgiche e di Medicina Traslazionale della Sapienza*.

Tuttavia anche il CIES e Focus Casa dei Diritti Sociali hanno affiancato all'attività del servizio di mediazione momenti di formazione continua o incontri di tutoraggio rispettivamente per mediatori interculturali e per docenti/alunni e personale scolastico. Il CIES ha realizzato due brevi sessioni di formazione per fornire informazioni e aggiornamenti sulla professione del mediatore interculturale, utilizzando una metodologia mista: lezioni frontali e casi-studio, simulazioni di contesto e dinamiche per facilitare la partecipazione attiva, l'autonomia di apprendimento, il senso di appartenenza al gruppo e la collaborazione tra i discenti.

Focus CDS ha collaborato con il personale scolastico per la formulazione di un Protocollo d'Accoglienza che concerne pratiche che vanno dalla prima accoglienza sino alla valutazione e all'inserimento in classe per i minori iscritti e appena arrivati in Italia. Ha inoltre fornito ai docenti orientamenti sulla didattica interculturale, sulla semplificazione dei testi in ausilio ai minori non italofoni, sulle politiche linguistiche europee, sulla valutazione e progettazione di interventi di insegnamento dell'italiano L2, sul Cooperative Learning. In classe ha inoltre condotto alcuni incontri per favorire il dialogo interculturale tra coetanei italiani e stranieri per riflettere su percorsi di inclusione e costruzione identitaria.

Come accennato, l'impatto più significativo in ambito formativo è stato però fornito dalle due Università coinvolte.

In particolare, CREIFOS ha organizzato e gestito un corso di formazione continua rivolto a mediatori e operatori pubblici dei vari settori di intervento del progetto (scuole, ospedali, asl, municipi) e studenti, articolato in modalità blended (tre incontri in presenza e 8 moduli di apprendimento caricati sulla piattaforma on line Moodle) affrontando i seguenti argomenti: quadro statistico dell'immigrazione in Europa, in Italia e a Roma; la nozione di integrazione dei migranti; società multiculturale e prospettive interculturali; questioni

interculturali rilevanti nella storia italiana; la mediazione e l'educazione interculturale, la figura del mediatore interculturale, punti di vista e definizioni in materia di migrazioni.

È stata inoltre condotta dal CREIFOS *un'indagine di tipo qualitativo al fine di analizzare il dispositivo della mediazione* per poter fotografare lo stato attuale in merito all'impiego del mediatore interculturale, raccogliere le considerazioni da parte degli operatori e dei mediatori stessi e suggerire elementi di evoluzione e prospettive (I risultati di tale lavoro sono raccolti e sintetizzati nell'apposita sezione a cura del CREIFOS a p.56)

Il Dipartimento di Scienze Medico-Chirurgiche e di Medicina Traslazionale della Sapienza, in virtù della propria collocazione presso l'Azienda Ospedaliera (A.O.) Sant'Andrea, ha realizzato in stretta collaborazione con quest'ultima, e in particolare con il servizio formazione-UOS Politiche del personale, formazione e relazioni sindacali, la Direzione sanitaria, l'Ufficio stranieri e il servizio sociale ospedaliero, due corsi di formazione distinti per destinatari.

Un corso è stato rivolto ai mediatori interculturali coinvolti nel progetto, in particolare a quelli impiegati presso contesti socio-sanitari o presso l'A.O. Sant'Andrea stessa; il percorso si è articolato in 9 incontri formativi in cui sono stati affrontati argomenti legati prettamente al contesto ospedaliero (funzioni e strutture interne dell'Ospedale; igiene e buone prassi) e all'approfondimento di alcuni aspetti importanti nello svolgimento dell'attività di mediazione (elementi di comunicazione interpersonale e interculturale; aggiornamenti legislativi specifici; il rapporto tra religione e salute; la funzione e la metodologia della supervisione del mediatore; casi critici ed elementi vincenti nel rapporto operatore-utente straniero).

Un'altra sessione formativa -declinata a sua volta in 3 edizioni intensive e ripetute nell'arco di un mese- è stata invece rivolta agli operatori sanitari. In questo secondo caso sono state adottate le procedure interne all'Azienda Ospedaliera previste per il rilascio agli operatori partecipanti dei crediti di Educazione Continua Medici (ECM) e sono stati affrontati argomenti legati agli scenari socio-sanitari dell'immigrazione e alla trasformazione del territorio, all'assistenza agli utenti stranieri nell'A.O. Sant'Andrea, al servizio sociale ospedaliero, alla figura del mediatore interculturale, ai principali aspetti della

mediazione in ospedale e alle testimonianze dei mediatori sul campo con relative riflessioni e discussioni.

Studenti della Facoltà di Medicina hanno potuto partecipare a entrambi i corsi proposti anche se quasi tutti gli studenti hanno frequentato con più costanza il secondo corso, quello rivolto agli operatori sanitari.

In entrambi i corsi, la metodologia adottata è stata per lo più di tipo frontale anche se non sono mancati casi-studio, lavori di gruppo e dinamiche interattive guidate.

Un aspetto metodologicamente interessante è stata la partecipazione in qualità di docenti di mediatori senior al corso rivolto agli operatori sanitari e, viceversa, le docenze a cura di medici e personale sanitario nelle sessioni di aggiornamento rivolte ai mediatori.

Sia le attività per il servizio di mediazione che quelle per l'analisi, l'aggiornamento e la formazione sul dispositivo della mediazione stessa sono state condivise e approfondite in occasione di *Tavoli organizzati per il rafforzamento di una Rete locale per la Mediazione*. Durante il periodo di svolgimento del progetto sono stati infatti realizzati 8 incontri che hanno previsto la partecipazione dell'intero partenariato e affrontato sia aspetti legati -di volta in volta- alla mediazione in uno specifico settore (c.d. Tavoli settoriali: sanitario, educativo-scolastico, servizi socio-territoriali/municipali) sia elementi di raccordo e collaborazione intersettoriale (Tavoli intersettoriali).

Il progetto ha visto anche la realizzazione di un'attività di *comunicazione* con la creazione di una pagina web specifica -per fornire informazioni e aggiornamenti sulle attività realizzate- e caricata all'interno del sito del CIES in quanto partner coordinatore tecnico-esecutivo del progetto; e con la realizzazione di riprese e fotografie per documentare il progetto e per porre, attraverso brevi filmati, riflessioni sociologiche rispetto al territorio e alle trasformazioni indotte dalla convivenza tra varie culture, con un focus sui relativi fabbisogni socio-sanitari. Ciascun partner ha poi realizzato attività di comunicazione interne al proprio ambito di riferimento (presentazione dei servizi attivati dal progetto, contatti di riferimento etc.).

Tutto questo si è realizzato con il coordinamento generale del *Dipartimento Promozione, Sviluppo e Riqualificazione delle Periferie di Roma Capitale* e il *coordinamento tecnico-esecutivo del CIES Onlus* che ha fornito indicazioni e



tempistiche per la realizzazione delle attività a cura di ciascun partner e ha raccolto dati e risultati per la compilazione dei monitoraggi e delle valutazioni scandite dall'Autorità FEI e caricate sull'apposito portale ministeriale.

#### 1.4 Risultati: resoconto monitoraggio quantitativo e principali aspetti qualitativi

Il progetto attraverso l'implementazione di tutte le attività presentate in precedenza ha raggiunto importanti risultati sia in termini quantitativi, soddisfacendo quasi tutti gli obiettivi -e i relativi indicatori- previsti, sia in chiave qualitativa, facendo emergere indicazioni e spunti di interesse utili per lo sviluppo e la valorizzazione del dispositivo della mediazione sociale, linguistica ed interculturale.

In termini quantitativi il progetto ha coinvolto un alto numero di beneficiari diretti (come è stato già accennato nella parte introduttiva del progetto): quasi 20.000 cittadini stranieri che hanno potuto usufruire del servizio di mediazione, circa 300 operatori pubblici e 50 mediatori che hanno partecipato alle sessioni di formazione continua e coinvolti anche nelle indagini condotte per l'analisi del dispositivo stesso o ancora nelle riprese per i filmati; mediamente 15 partecipanti a ciascun tavolo settoriale e intersettoriale in rappresentanza dei propri enti di appartenenza, pubblici o del privato sociale che hanno alimentato una rete territoriale per la mediazione; molti insegnanti dei vari Istituti aderenti.

Rispetto al *servizio di mediazione*, vista la rilevanza numerica dei cittadini stranieri utenti dei presidi in cui tale servizio si è realizzato, si riportano di seguito alcuni grafici\* che danno evidenza delle tipologie dei Paesi di provenienza, dell'età, del sesso degli utenti beneficiari e delle lingue maggiormente utilizzate durante il servizio. I grafici sono stati realizzati dai dati di monitoraggio raccolti dal CIES, tramite schede-utenti compilate dai mediatori in servizio, nei presidi di propria competenza e comprensivi delle varie modalità di intervento (fissa, a chiamata, di "prossimità"). Periodo di riferimento considerato: settembre 2014 - maggio 2015.

\* I grafici sono stati curati da Priscilla Solis Quinones e Emanuela Fenici, CIES Onlus

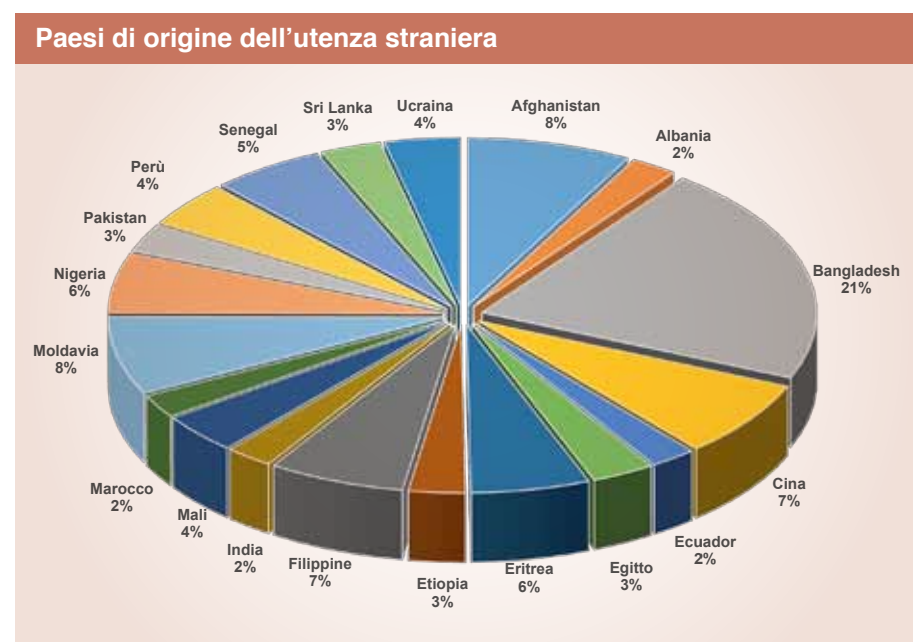




Si premette che la presenza del mediatore interculturale nei vari ambiti di intervento ha facilitato la comunicazione tra operatore pubblico e utente straniero, rimuovendo barriere linguistico-culturali, promuovendo un approccio interculturale nel sistema dei servizi, ottimizzando e contribuendo al miglioramento della rete dei servizi stessi.

### GRAFICO 1

**Paesi di provenienza degli utenti (cittadini dei Paesi Terzi) che hanno usufruito del servizio di mediazione del CIES nei diversi presidi di intervento**

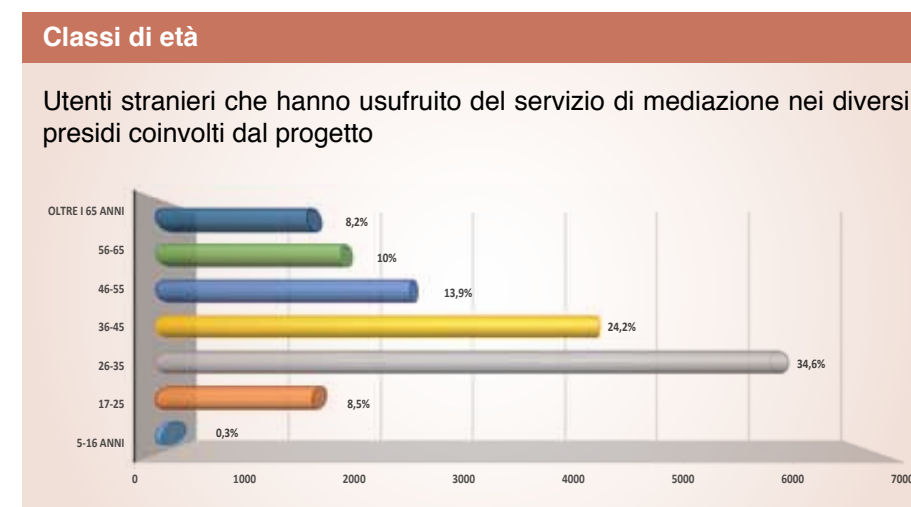


Rispetto alle nazionalità degli utenti incontrati nel periodo del servizio di mediazione, si è riscontrato che i paesi di maggiore incidenza sono: Bangladesh (21%), Moldavia e Afghanistan (8%), Cina e Filippine (7%), seguiti infine da Eritrea e Nigeria (6%). Il servizio di mediazione si è attuato quindi nei confronti di cittadini stranieri di molteplici provenienze anche se la prevalenza di utenti di origine bengalese e cinese nel Municipio Roma I Centro e di origine moldava/dell'Est Europa, ecuadoregna e filippina nel XV Municipio hanno confermato quelle che sono le maggiori comunità presenti

nei rispettivi territori, considerate quindi tra i principali destinatari del progetto già in fase di presentazione dello stesso.

### GRAFICO 2

**Classi di età degli utenti (cittadini dei Paesi Terzi) che hanno usufruito del servizio di mediazione del CIES nei diversi presidi di intervento**



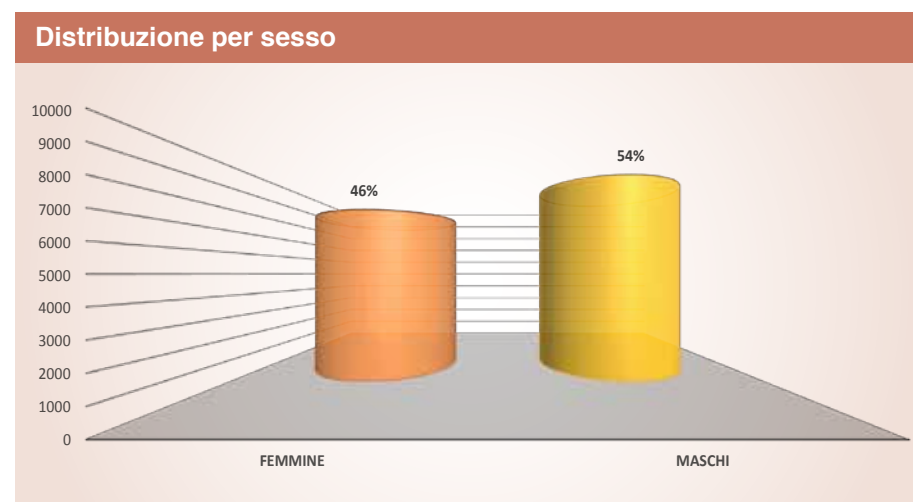
| Fasce di età    | Numero utenti | %    |
|-----------------|---------------|------|
| 5-16 anni       | 59            | 0,33 |
| 17-25           | 1507          | 8,5  |
| 26-35           | 6100          | 34,6 |
| 36-45           | 4273          | 24,2 |
| 46-55           | 2453          | 13,9 |
| 56-65           | 1779          | 10   |
| Oltre i 65 anni | 1459          | 8,2  |

Nel dettaglio, emerge che la percentuale degli utenti stranieri di prima (5-16 anni) e seconda fascia di età (17-25 anni) è molto meno significativa rispetto alle altre. Ciò è strettamente correlato al fatto che il servizio di mediazione del CIES si è realizzato solo in due contesti puramente educativi rappresentati dall'IC Manin e dall' IC Luigi Rizzo 1 –a differenza del partner Focus-Casa dei Diritti Sociali che invece ha svolto il servizio di mediazione in modo qualitativamente

impattante in 6 scuole del XV Municipio, rivolgendosi quindi soprattutto a utenti stranieri giovanissimi, oltre che alle famiglie degli studenti. Il resto degli interventi svolti dal CIES infatti sono stati realizzati in presidi socio-sanitari (ASL e Aziende Ospedaliere) e municipali (URP; Segretariato Sociale e Ufficio Anagrafico), contesti in cui l'accesso è naturalmente previsto per lo più per fasce di età post-scolastiche. Infatti, nella rete dei presidi interessati, le classi di età in cui si è rivolto prevalentemente il servizio di mediazione è quella giovanile (26-35 anni) e adulta (36-45 anni), rispettivamente con il 34,6% e il 24,2%. La componente giovanile e in età lavorativa è molto più rilevante rispetto alle altre. Questo rispecchia fedelmente la composizione demografica registrata anche a livello nazionale degli stranieri regolarmente presenti sul territorio.

### GRAFICO 3

**Distribuzione per sesso M/F utenti (cittadini dei Paesi Terzi) che hanno usufruito del servizio di mediazione del CIES nei diversi presidi di intervento**



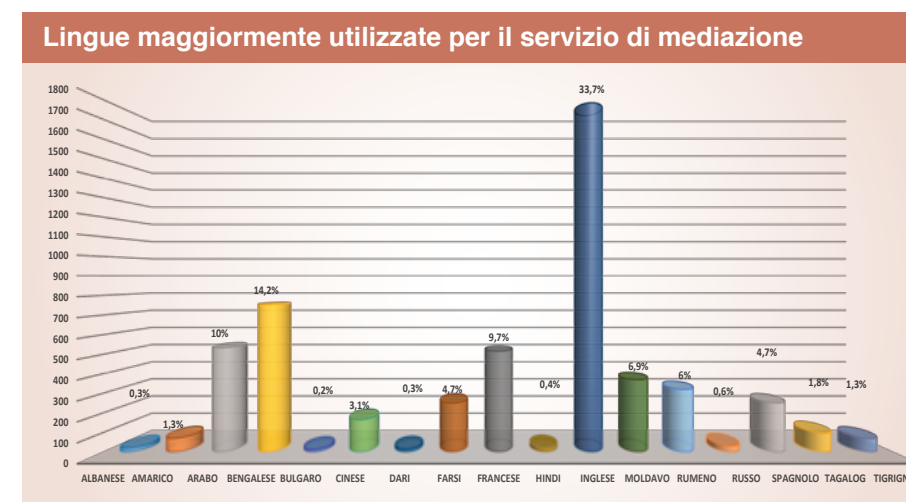
**Femmine** 8002  
**Maschi** 9628

Dai dati raccolti si evince che gli utenti stranieri di sesso maschile sono stati in maggioranza rispetto alle donne, ma non si può parlare di preponderanza assoluta, difatti la componente maschile rappresenta il 54% rispetto al 46% della componente femminile.

Una delle spiegazioni della maggioranza di uomini risiede nel fatto che, a progetto avviato, si è registrato un allargamento degli ambiti di intervento rispetto a quelli previsti. Ad esempio, nel contesto ospedaliero inizialmente il servizio era previsto per alcuni reparti, alcuni dei quali prettamente rivolti alle donne (maternità, ginecologia e ostetricia, pediatria etc.). Poi si è riscontrato interesse da parte anche di altri operatori sanitari, che venuti a conoscenza del servizio di mediazione interculturale, hanno voluto usufruirne. Pertanto, il servizio ha coinvolto anche altri reparti, dove c'è stato più afflusso di utenza al maschile.

### GRAFICO 4

**Lingue maggiormente utilizzate per il servizio di mediazione del CIES nei diversi presidi di intervento**



| Lingua    | Numero utenti | %    |
|-----------|---------------|------|
| Albanese  | 21            | 0,3  |
| Amarico   | 70            | 1,3  |
| Arabo     | 533           | 10   |
| Bengalese | 754           | 14,2 |
| Bulgaro   | 14            | 0,2  |
| Cinese    | 165           | 3,1  |
| Dari      | 16            | 0,3  |
| Farsi     | 250           | 4,7  |

|          |      |      |
|----------|------|------|
| Francese | 516  | 9,7  |
| Hindi    | 23   | 0,4  |
| Inglese  | 1784 | 33,7 |
| Moldavo  | 369  | 6,9  |
| Rumeno   | 320  | 6    |
| Russo    | 32   | 0,6  |
| Spagnolo | 251  | 4,7  |
| Tagalog  | 98   | 1,8  |
| Tigrigno | 69   | 1,3  |

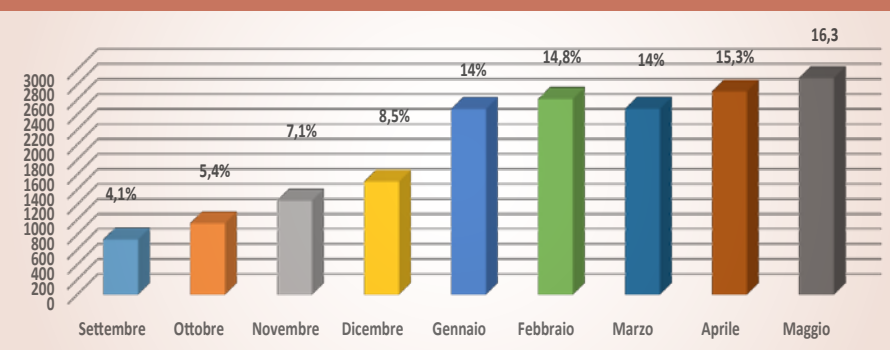
Le lingue utilizzate per l'espletamento dei servizi di mediazione nelle sedi interessate sono 17. Le più richieste, in ordine di importanza, sono: inglese 33.7%, bengalese 14.2%, arabo 10% e francese 9.7%.

Come si nota, l'inglese è la lingua veicolare più usata dai mediatori per dare molte indicazioni utili e fornire agli utenti stranieri una corretta informazione sui servizi. Rispetto all'uso del bengalese, si ha di fatto la conferma che la presenza di utenza straniera proveniente dal Bangladesh è maggiore rispetto alle altre nazionalità incontrate.

### GRAFICO 5

#### Incremento del servizio di mediazione nel periodo di riferimento

Percentuale di accesso di cittadini che hanno usufruito del servizio di mediazione (Settembre 2014-Maggio 2015)



|           |     |
|-----------|-----|
| Settembre | 738 |
| Ottobre   | 954 |

|          |      |
|----------|------|
| Novembre | 1257 |
| Dicembre | 1510 |
| Gennaio  | 2477 |
| Febbraio | 2612 |
| Marzo    | 2480 |
| Aprile   | 2712 |
| Maggio   | 2890 |

Come si evince dal grafico gli utenti stranieri, dall'inizio del progetto fino alla fine, sono stati in costante aumento, l'unico "calo" rilevato si è verificato tra febbraio e marzo con 132 utenti di meno.

Non essendo in possesso di dati esatti sull'utenza straniera specifici per ciascun ambito di intervento, ci si limita a registrare che tale incremento sia anche -e non solo- dettato dalla presenza del mediatore interculturale: le comunicazioni di avvio del servizio di mediazione -anche in lingua straniera- all'interno dei presidi, alcune iniziative di offerta attiva/outreach svolte sul territorio e il passaparola informale tra gli stranieri stessi, hanno agevolato l'utilizzo del dispositivo e facilitato l'accesso e l'orientamento ai servizi.

Il servizio di mediazione, realizzato da FOCUS-Casa dei Diritti Sociali presso gli Istituti Scolastici del XV Municipio, è stato caratterizzato da interventi su vari fronti dell'ambito scolastico (facilitazione della comunicazione fra famiglie di studenti stranieri e docenti; lotta alla dispersione scolastica; orientamento scolastico etc..) meno inquadrabili in termini numerici perché finalizzati a monitorare non tanto il numero degli utenti quanto l'evoluzione qualitativa del rapporto tra Istituzione scolastica e alunni/famiglie straniere durante l'arco di durata del progetto. Le principali considerazioni rispetto allo specifico ambito di intervento a cura di Focus-Casa dei Diritti Sociali sono raccolti nell'apposita sezione (si veda p.73)

La *formazione continua* realizzata dal Dipartimento di Medicina e dal CREIFOS ha coinvolto in totale 300 operatori e ha permesso di registrare l'importanza di sessioni di aggiornamento costante che coinvolga gli attori della mediazione per rafforzare la motivazione allo svolgimento dei propri rispettivi compiti nel migliore dei modi possibili.

Sia i servizi di mediazione sia le attività di formazione continua hanno permesso sicuramente, da un lato di migliorare e aumentare l'accesso della rete dei

servizi da parte dei cittadini stranieri nel territorio di riferimento; e, dall'altro, di aumentare il livello di competenza professionale in ambito interculturale sia degli operatori italiani (medici, infermieri, assistenti sociali, insegnanti) che dei mediatori interculturali. I primi hanno ricevuto, in alcuni casi da mediatori senior stessi, soprattutto nozioni dettagliate sul ruolo e sulle competenze del mediatore interculturale nei servizi pubblici, sulla definizione della relativa qualifica professionale, su concetti chiave dell'educazione, della pedagogia interculturale, della sociologia delle migrazioni e della didattica interculturale. I secondi hanno potuto ricevere aggiornamenti dettagliati sull'organizzazione e sulla funzionalità dei servizi in riferimento a specifici ambiti di intervento, in particolare in ambito socio-sanitario, ma anche sul riconoscimento del proprio ruolo e sugli aspetti nazionali principali legati alle politiche migratorie. Anche gli studenti dei due Dipartimenti coinvolti hanno potuto ricevere una maggiore qualità formativa in chiave interculturale, partecipando ai suddetti corsi proposti.

Dalle attività di rafforzamento della Rete locale per la mediazione (Tavoli), dall'analisi del dispositivo della mediazione e dai monitoraggi/valutazioni di tipo analitico sono invece emersi i *principali aspetti qualitativi del progetto*.

I *Tavoli* hanno costituito occasioni di incontro, scambio e riflessione tra realtà territoriali diverse che si sono potute conoscere e confrontare sulle dinamiche del dispositivo della mediazione sia specifiche per settore di impiego sia di validità intersettoriale. Le principali specificità emerse nei vari ambiti possono essere ritrovate nei contributi presenti nel capitolo seguente, in particolare quelle socio-sanitarie negli interventi a cura del Dipartimento di Medicina, quelle educative nella parte redatta da FOCUS-Casa dei Diritti Sociali e quelle legate all'analisi trasversale dei servizi territoriali nell'*analisi* del CREIFOS.

In sintesi, si possono riportare le seguenti riflessioni emerse dal progetto che, già dal suo titolo, si proponeva di sistematizzare il dispositivo della mediazione come ponte tra il centro e la periferia:

- il dispositivo di mediazione sociale, linguistica ed interculturale si rileva fondamentale e di grande supporto per favorire una cittadinanza piena dei cittadini stranieri ma anche per motivare e supportare gli operatori pubblici



e gli studenti-futuri operatori pubblici, alla costruzione di una società interculturale;

- le esperienze maturate nel contesto centrale del Comune di Roma sulla mediazione interculturale e sociale sono state trasferite e attuate nel territorio del Municipio XV con successo. I presidi di intervento in sedi periferiche hanno accolto e apprezzato la realizzazione delle attività del progetto, partecipandovi e in alcuni casi, estendendo gradualmente l'area di intervento in cui si voleva impiegare il dispositivo della mediazione;
- la diversità che i due territori presentano non sono stati limitanti per la messa a sistema del dispositivo della mediazione; tuttavia sono stati necessari alcuni assestamenti rispetto alle lingue da impiegare in relazione alla diversa composizione delle provenienze degli stranieri presenti nel territorio (prevalenza della comunità cinese e bengalese al centro, rispetto alle comunità filippine e moldave del contesto periferico) e rispetto a disagi logistici causati dalla scarsità di collegamenti con mezzi pubblici di alcuni presidi periferici;
- la componente della formazione continua o dell'aggiornamento di tutti i soggetti coinvolti nel dispositivo della mediazione interculturale si rileva importante per favorire un cambiamento di punti di vista che è alla base di nuovi comportamenti in ottica interculturale;
- la forte necessità di incontrarsi -costantemente attorno a un tavolo e in maniera coordinata- tra i vari agenti del dispositivo della mediazione fra di loro: mediatori con operatori, operatori di un settore con quelli degli altri settori oltre che con omologhi di altri territori etc. come base per una rete efficace di sostegno e confronto su responsabilità comuni seppur diverse.

Tra le buone prassi sistematizzate e trasferite si annoverano:

- il servizio di mediazione interculturale e sociale svolto in diverse modalità, a chiamata, pianificata o di offerta attiva sul territorio e che non risponda solo a un intervento circoscritto con l'utente (seppur indispensabile) ma che in alcuni casi e contesti (come in quello scolastico o nei servizi socio-municipali) possa essere di relazione costante per il raggiungimento di obiettivi di lungo raggio, in termini di orientamento civico, partecipazione attiva e crescita della coesione sociale;
- l'intersettorialità del dispositivo della mediazione. La specificità di ciascun ambito di intervento è importante ma l'approccio integrato rende più efficace





## 1. Il progetto

l'accesso ai servizi da parte di cittadini stranieri che in quanto tali hanno esigenze nei vari settori della società civile;

- la collaborazione costante tra soggetti pubblici e del privato sociale. Alcune procedure tipiche delle pubbliche amministrazioni possono essere ripensate e rimodulate con gli input provenienti dalle realtà del privato sociale che viceversa possono usufruire di alcuni indirizzi e pianificazioni che vengono dal piano politico;
- l'importanza di analisi e dati rispetto agli ambiti di intervento. La ricerca sociale rimane pertanto un prezioso e fondamentale contributo per la comprensione dei bisogni anche durante l'erogazione del progetto e per la valutazione finale degli interventi;
- la predisposizione di protocolli come elementi concreti di costruzioni di reti o procedure che facilitano la complementarità e la sostenibilità dei progetti.



# 2

Il dispositivo mediazione:  
forze, debolezze e nuovi bisogni





## Il dispositivo mediazione: forze, debolezze e nuovi bisogni

*Prof. Gianfranco Tarsitani*

### 2.1. **Contributi dal Dipartimento di Scienze Medico-Chirurgiche e Medicina Traslazionale - Università Sapienza di Roma**

Il Dipartimento di Scienze Medico-Chirurgiche e di Medicina Traslazionale ha realizzato le proprie attività in stretta collaborazione con l'Azienda Ospedaliera Sant'Andrea aderente al progetto e sede del Dipartimento stesso. Le considerazioni sui punti di forza e debolezza riscontrati durante lo svolgimento delle attività del progetto e la rilevazione di bisogni e di eventuali indicazioni per un loro soddisfacimento devono quindi tener conto di tutti gli ambiti che hanno coinvolto congiuntamente il Dipartimento e l'A.O. Sant'Andrea. Pertanto all'analisi di aspetti legati all'attività formativa svolta dal Dipartimento seguiranno riflessioni maturate in seno all'A.O. Sant'Andrea che ha visto per la prima volta la presenza di mediatori interculturali in modo costante all'interno della propria struttura e ha attivato quindi una serie di attività di accoglienza e promozione del servizio stesso: comunicazione presso intranet aziendale, presentazioni interne all'Azienda, attivazione di sportello e integrazione del servizio di mediazione con il servizio sociale ospedaliero, metodologie organizzative e logistiche, etc.

La *progettazione e attuazione delle attività formative erogate dal Dipartimento*, nei due formati rivolti ai mediatori interculturali e agli operatori sanitari, in entrambi i casi con la presenza di studenti dei corsi di laurea in Medicina e Chirurgia e in Scienze Infermieristiche e Ostetriche, ha messo in evidenza i seguenti punti di forza e debolezza che sono stati raccolti tramite specifici strumenti adottati per il monitoraggio e la valutazione degli interventi proposti (questionari di gradimento, interviste, focus group... etc.).



Nel corso rivolto ai mediatori, un punto di forza è stato il numero limitato di partecipanti che ha permesso una forte interattività, creando una comunità di apprendimento e un clima di grande efficacia pedagogica. L'obiettivo principale del corso, centrato sul presentare l'ospedale ai mediatori interculturali e il modo di muoversi al suo interno tenendo conto delle peculiarità e dei rischi presenti, è risultato essere particolarmente motivante per i corsisti. La qualità dei docenti esperti conoscitori dell'ospedale per una parte del programma svolto, e della teoria della mediazione interculturale, per l'altra parte ha dato grande validità al corso. Altro punto di forza è stato rappresentato dall'ampia dimensione del corso (40 ore) che ha permesso di approfondire le tematiche svolte. Tra i punti di debolezza invece si sono registrati la scarsa partecipazione degli studenti e la lunghezza degli incontri (4-5 ore) non sempre agevoli da sostenere per persone che lavorano e non completamente in linea con i principi dell'andragogia.

Nel corso rivolto agli operatori sanitari invece, tra i punti di forza sicuramente rientra: l'aver suscitato forte interesse negli operatori sanitari; la partecipazione attiva degli studenti; l'offerta formativa compatta e agevole da fruire nella formula di 12 ore (due mezze giornate); il capovolgimento dei ruoli rispetto al corso per i mediatori che ha visto parte delle lezioni svolte dai mediatori stessi con i loro casi studio. Punti di debolezza si sono riscontrati tuttavia nella numerosità della platea non favorente una buona interazione; nella brevità del corso che se da una parte è un punto di forza ed ha risposto alla logica di coprire il più possibile la popolazione lavorativa dell'ospedale offrendo tre edizioni del corso di formazione, dall'altra ha limitato la possibilità di andare in profondità su alcuni argomenti svolti.

In riferimento invece *ai bisogni e ai punti di forza/debolezza della mediazione interculturale nel settore sanitario*, da quanto osservato presso il contesto specifico dell'A.O.Sant'Andrea ed emerso anche dalle esperienze riferite dai mediatori interculturali, sono state raccolte le osservazioni che seguono.

Circa le motivazioni che più frequentemente hanno richiesto l'intervento e il bisogno di mediazione in Azienda Ospedaliera prevalgono le difficoltà legate alla comprensione della lingua, soprattutto nei reparti; nel corso di interventi per traduzione a volte sono spontaneamente emersi anche bisogni più specifici di mediazione. Alcune volte l'intervento è stato richiesto anche

presso gli ambulatori e gli sportelli CUP soprattutto per il rilascio del consenso legato alla privacy. In diverse occasioni gli operatori sono stati chiamati anche se di lingua e nazionalità diversa da quella del paziente. In alcune di queste circostanze la rete informale che i mediatori condividono è stata utile per la soluzione del problema, attivando in loco una sorta di interpretariato telefonico mediante utilizzo del dect. La stessa rete poi è risultata utile per acquisire con rapidità informazioni non immediatamente disponibili al mediatore.

Non sempre i bisogni di mediazione sono stati rilevati mediante formale attivazione del servizio, a volte è capitato che i pazienti abbiano manifestato ai mediatori alcune questioni, taciute al personale sanitario. In questo senso, è stato utile visitare quotidianamente i reparti e incontrare i pazienti che, talora, hanno chiesto al mediatore chiarimenti su comunicazioni forse non completamente comprese. La retrosia a manifestare agli operatori sanitari la propria difficoltà di comprensione, ma forse anche la propria naturale diffidenza, probabilmente è fisiologicamente superata nei pazienti dalla spontanea empatia che si genera quando, potremmo dire, "ci si riconosce". Questo tipo di situazione è stata molto frequente ed ha spostato in diverse circostanze il ruolo del mediatore verso quello di counselor. Questo comportamento potrebbe essere favorito dal fatto che spesso queste persone sono sole e non hanno in Italia figure di riferimento; cercano conforto, supporto morale e vicinanza e riconoscono al mediatore il valore aggiunto dello status di straniero e di chi ha avuto un percorso di immigrazione. Cosicché in alcune circostanze l'intervento di mediazione è stato effettuato anche per pazienti in grado di padroneggiare autonomamente la lingua.

Sulla difficoltà ad esprimere i propri bisogni sicuramente pesano la differente percezione della malattia legata alla cultura, gli aspetti di pudore e di riservatezza, gli stereotipi culturali verso alcune malattie (cancro, malattie mentali, ecc.).

Ulteriore possibile causa di bisogni latenti sarebbe la mancanza di feedback nella comunicazione, per esempio nei casi di prescrizione terapeutica. Spesso l'operatore dopo la spiegazione chiede al paziente: "ha capito?" ed il paziente annuisce; ma non viene fatta al paziente una domanda di verifica, per esempio non viene chiesto al paziente di ripetere come deve assumere la terapia. È possibile che tra le ragioni che inducono il paziente a non chiedere ulteriori

spiegazioni agli operatori ci sia la difficoltà ad ammettere di non parlare bene la lingua italiana, che nell'ideale degli immigrati è assimilabile al non essere ben integrato.

Sensazioni di disagio e di difficoltà sono state espresse anche riguardo a situazioni inerenti la gravità della prognosi (in molte culture si tende a non comunicare la prognosi se grave), la comunicazione del sospetto di morte cerebrale e la delicatezza di alcuni argomenti come ad esempio nei casi di abusi.

Dal punto di vista dell'erogazione del servizio di mediazione, l'utilizzo della lista dei ricoverati-aggiornata quotidianamente per i mediatori dall'Ufficio Stranieri dell'Ospedale è stato un punto di forza. Infatti, ha consentito di prendere contatto con tutti i pazienti stranieri ricoverati in ospedale ed ha permesso nel corso delle visite di svolgere attività di supporto informativo e di orientamento soprattutto per pratiche amministrative (in particolare per l'accesso all'assistenza sanitaria, tessera STP ecc.). Su sollecitazione dell'Ufficio Ricoveri, ai fini del rimborso delle prestazioni sanitarie, lo stesso supporto è stato offerto anche al personale con verifiche sulle cartelle cliniche e sulla correttezza e completezza della documentazione sanitaria. La lista ha inoltre aumentato la produttività del servizio, che malgrado la pubblicizzazione è rimasto non completamente conosciuto dai soggetti dell'ospedale. Questo aspetto sembrerebbe essere poi migliorato dopo le prime due edizioni del corso per operatori sanitari, descritte in precedenza. Tra i punti di debolezza nell'utilizzo della lista, la percezione da parte di alcuni operatori sanitari di aggravio inutile di lavoro per interventi non richiesti ed un utilizzo talora improprio del servizio da parte dei pazienti (per esempio, informazioni su licenziamento) per la mancanza di filtri nell'accesso al servizio.

Il telefono dect è stato sicuramente un punto di forza per la sensazione di prossimità e di facile accessibilità al servizio.

L'esperienza ha inoltre rappresentato per l'ospedale un'opportunità per misurarsi in modo continuativo con un servizio di mediazione ed è stata un'occasione per riflettere su come migliorare l'accoglienza e personalizzare l'assistenza ai pazienti stranieri e, dal punto di vista organizzativo, su come ripensare le attività aziendali tenendo conto delle diversità culturali.



La presenza dei mediatori e la prossimità con cui hanno operato sul campo (visite giornaliere in base alla lista fornita dall'ufficio Stranieri) hanno risposto alla necessità di dare visibilità al servizio ed hanno rappresentato esse stesse un'occasione di formazione sul campo per gli operatori sanitari.

Una riflessione a parte, meritano alcune situazioni ad elevata complessità tipiche dei servizi sanitari ed in particolar modo dell'ospedale. La sanità infatti è un ambito di servizio particolarmente delicato e caratterizzato da aspetti giuridici con forti implicazioni medico-legali.

Per un'efficace mediazione in ambito sanitario, potrebbe essere utile disporre sul territorio della ASL competente di un pacchetto di mediatori che operano stabilmente in sanità, al quale richiedere prestazioni per interventi complessi attivabili su richiesta. Questo consentirebbe di selezionare, tra i tanti, quegli interventi da sottoporre a operatori più specificatamente qualificati per l'ambito sanitario. Questi operatori dovrebbero possedere un'adeguata conoscenza del linguaggio tecnico-professionale, per assicurare la precisione e l'accuratezza traduttiva che sono necessarie alla comunicazione di morte, di prognosi infauste, di consensi informati validamente ottenuti. Inoltre sarebbe opportuno che avessero conoscenze su temi tipici della medicina legale come il consenso, il segreto professionale, ecc.

Da ultimo, stante la delicatezza di alcune tematiche e la drammaticità di alcune vicende è opportuno che i mediatori acquisiscano consapevolezza e conoscenza di situazioni complesse in qualità di osservatori, prima di parteciparvi da operatori, prevedendo occasioni di incontro, supervisione e confronto con sanitari e psicologi. Per la conduzione di questi incontri la soluzione potrebbe essere rappresentata da operatori sanitari e studenti di seconda generazione che facciano da ponte tra il personale sanitario e i mediatori.

Al di là della gestione delle situazioni complesse, l'esperienza del progetto suggerisce, in ogni caso, di creare ulteriori occasioni di incontro tra mediatori ed équipe sanitaria per promuovere l'inclusione e la conoscenza reciproca. Per sviluppare l'attitudine a ricorrere in modo più ampio e consapevole al dispositivo della mediazione culturale in ospedale è necessario accrescere negli operatori:





1. la capacità di rilevare il bisogno di mediazione interculturale che spesso rimane latente;
2. l'abilità di verificare l'effettiva comprensione delle comunicazioni da parte dei pazienti
3. la consapevolezza che gli effetti negativi derivanti dalle barriere linguistiche e culturali possono essere causa di diagnosi sbagliate e di errori medici
4. la capacità di riconoscere le situazioni nelle quali le barriere linguistiche e/o culturali possono rappresentare un problema o addirittura un rischio
5. la capacità di discriminare quando non è opportuno ricorrere a mediatori informali (amici, conoscenti, membri della famiglia, ecc.)

Per migliorare la qualità delle prestazioni e per garantire sicurezza, competenza e professionalità al dispositivo della mediazione interculturale in sanità si rileva essere necessario:

1. disporre di mediatori dedicati all'area sanità per situazioni complesse (linguaggio tecnico, conoscenza specifica normativa, peculiarità delle problematiche connesse alla salute, comunicazione diagnosi, morte, ecc.)
2. prevedere occasioni di incontro, supervisione e confronto tra mediatori operatori sanitari, psicologi per l'analisi di casi concreti per i relativi approfondimenti
3. preparare anticipatamente gli interventi di mediazione di situazioni complesse per evitare improvvisazioni

Rispetto ai *bisogni*, ciò che è chiaramente emerso è che il processo di sensibilizzazione alla mediazione interculturale ha bisogno di tempo e di contiguità di intervento. I limiti dell'esperienza effettuata sono sostanzialmente da ricondurre alla durata breve del progetto che rende difficile sviluppare e capitalizzare le competenze acquisite sul campo attraverso la presenza del mediatore, stabilizzare e consolidare le nuove prassi, lo sviluppo di competenze specifiche del mediatore in sanità, la risoluzione di aspetti medico-legali come formalizzare/documentare sul modulo di consenso l'intervento di mediazione (nome, cognome e firma del mediatore che ha effettuato la prestazione).

Perciò, anche volendo sottolineare la positività e il successo di quanto realizzato, solo la prosecuzione di questi interventi, sia quelli di formazione che l'insieme di quanto proposto dal dispositivo mediazione, potrà garantire che lo spazio che oggi è stato aperto, non si chiuda nel silenzio dell'abbandono delle iniziative.



Lavorare per la mediazione interculturale e la cultura dell'accoglienza, sia in ospedale che ovunque, significa contrastare quel sentimento opposto di negazione e paura della diversità la cui cifra è presente nella nostra comunità che merita di esser aiutata a superare tale negatività.

### 2.1.1. Contributo di Claudio Rossi, sociologo consulente per il Dipartimento di Scienze Medico-Chirurgiche e Medicina Traslazionale

Nell'ambito del progetto ci siamo dedicati a promuovere l'esperienza della mediazione interculturale nell'ambito sociosanitario. Questi due settori di servizio, benché strettamente collegati, nell'ambito dell'utilizzo della mediazione interculturale registrano situazioni di fatto diverse. Il settore sociale è quello dove attualmente la mediazione è ormai considerata necessità strutturale, tutti i servizi dell'area, dall'informazione/accoglienza all'assistenza individuale, prevedono il ricorso al mediatore interculturale. Secondo gli operatori, di questo servizio "non se ne può fare a meno" e questa sensibilità ha contagiato nel tempo altri servizi dove esiste un rapporto diretto con l'utente straniero come le prefetture. Il settore sanitario, invece, è stato il primo a sperimentare, già fin dagli inizi degli anni '90, la mediazione interculturale nell'ambito delle prestazioni di medicina generale e dei consultori, così come a includere la speciale attenzione alle diversità culturali nei documenti di programmazione. Tuttavia, l'utilizzo del mediatore è rimasto tendenzialmente ristretto a questi ambiti e alle prestazioni di emergenza senza diffondersi orizzontalmente nelle specialità.

Sono stati questi presupposti a suggerire l'orientamento dell'interesse sull'utilizzo del mediatore interculturale nelle strutture specializzate più specificatamente sanitarie e di cura come l'ospedale e quindi sulla diffusione della sensibilizzazione di tutto il personale sanitario verso questa innovazione. Sensibilizzazione che, trattandosi l'Ospedale Sant'Andrea di un ospedale universitario, si è rivolta sia agli operatori in servizio che ai futuri operatori, gli studenti della facoltà di Medicina Chirurgica e Psicologia. Dunque, per prima cosa il mediatore interculturale è stato inserito all'accoglienza e nei reparti, quindi ci si è preoccupati di offrire gli strumenti fondamentali di approccio: formazione ai mediatori sulla sanità ospedaliera e sensibilizzazione agli



operatori e agli studenti sul confronto culturale, mediazione e mediatori. Inoltre si è voluto dare anche un segnale di consolidamento, predisponendo video didattici, da mettere a disposizione al termine del progetto dell'università e delle strutture, che fossero una sorta di testimonianza della trasformazione multi-etnica e multiculturale della città e delle dinamiche di relazione fra nuova cittadinanza e servizi.

Se per l'Università e l'Ospedale Sant'Andrea si è trattato di una vera e propria sperimentazione, non avendo precedenti, l'utilizzazione invece dei mediatori interculturali nei servizi sociali municipali, dove la mediazione interculturale è ormai considerata parte integrante del servizio, si è rivolta a registrare la conferma di quanto essa sia un fattore di qualificazione dei servizi alla popolazione immigrata.

In relazione alla popolazione immigrata il progetto ha poi dedicato uno sguardo alla scuola, servizio storicamente attento, almeno nelle intenzioni, alla diversità culturale, il primo servizio pubblico, tra l'altro, nel quale sia stato previsto il mediatore interculturale per legge (T. U. 286/98). Anche la mediazione interculturale nella scuola ha avuto negli anni la sua peculiare evoluzione, passando gradualmente dalla presentazione delle culture dei paesi di provenienza dei nuovi alunni al loro accompagnamento personalizzato nell'ambito della classe e al rapporto con le famiglie, che attualmente viene visto come il più sensibile.

A supporto dell'approccio metodologico del progetto e delle relative attività il Dipartimento di Medicina Chirurgica e Traslazionale ha svolto, attraverso lo studio di documentazione, osservazioni e interviste, una prima "mappatura" territoriale tendente a verificare ed evidenziare il collegamento tra servizi, mediazione interculturale e territorio multi-etnico, al fine di supportare i contenuti formativi e didattici e l'interpretazione del ruolo del mediatore interculturale nei servizi.

L'analisi quindi è servita non solo a fornire indicazioni alla formazione e alla costruzione dei filmati didattici ma ha anche fornito un'ipotesi interpretativa al rapporto tra mediazione interculturale e territorio, inteso come relazione tra bisogni della cittadinanza straniera e servizi sociosanitari.

Il risultato dell'analisi, il suo punto di forza in generale, è stato certamente quello di aumentare e di qualificare la conoscenza dei contenuti e delle dinamiche del servizio di mediazione interculturale e del contesto nel quale la sua sperimentazione avveniva.

Essa ha portato in evidenza il fatto che il territorio di riferimento dei servizi

genera una domanda di mediazione interculturale da parte della cittadinanza straniera, che dipende direttamente dalla percezione che essa ha del proprio livello di integrazione e del ruolo di strumento di inclusione dei servizi cui si rivolge.

È stato chiaro, infatti, che quantità e qualità del bisogno di mediazione nei servizi sociosanitari dipendono strettamente dalle dinamiche territoriali riguardanti la cittadinanza straniera e dalle strategie locali dei servizi. Infatti, il fatto che l'utilizzo della mediazione interculturale non si limita solo all'acquisizione di tecniche di adattamento dei servizi ad una nuova utenza, è stato anche un tema discusso in sede di formazione degli operatori.

Un ulteriore risultato dell'analisi è stato quello di evidenziare la diversità di percezione da parte degli immigrati della dimensione sociale e di quella sanitaria, nei servizi che siamo soliti indicare come "sociosanitari". I primi sono prevalentemente interpretati come soluzioni amministrative per l'accesso e la fruizione di diritti mentre i secondi attengono alla sfera della salute e del benessere, in funzione quindi di cura e protezione. Ai primi si accede per risolvere un problema burocratico o per ricevere una prestazione di aiuto, in un rapporto tra operatore e utente di carattere contrattuale, i secondi sono interpretati come strumenti per la tutela e la garanzia della vita stessa e del benessere individuale e familiare, in un rapporto fiduciario e di disponibilità più vicino al diritto fondamentale.

Anche il bisogno di mediazione interculturale tende quindi a diversificarsi: sostegno negoziale nel rapporto tra chi domanda e chi offre un servizio, nel sociale, ricerca di assicurazione personale nel sanitario. In ogni caso alla richiesta di mediazione interculturale si accoppia sempre il bisogno di informazione di base facilmente raggiungibile e interpretabile.

La maggiore e migliore conoscenza del rapporto "cittadino migrante-società locale-servizi" è stato in grado di produrre durante la formazione, soprattutto agli operatori sanitari, un "clima interpretativo" diverso dallo stereotipo e nuovo rispetto alle abitudini, costituendone uno dei punti di forza specifici.

Analogo punto di forza si è rilevata l'impostazione dei tre video didattici che hanno valorizzato le tre dimensioni del rapporto territorio-cittadinanza straniera-mediazione interculturale messe in luce dall'analisi territoriale e la loro capacità innovativa nel racconto su immigrazioni e città.

Il primo video infatti prende in considerazione il rapporto della cittadinanza straniera con la città e la sua trasformazione multi-etnica, rendendo testimonianza del contributo che i cittadini immigrati stanno offrendo allo sviluppo cittadino.



Il secondo rappresenta il coinvolgimento delle comunità straniere nella visione territoriale e della mediazione interculturale, che raccontano la loro percezione del processo di integrazione anche in rapporto ai servizi sociosanitari.

Il terzo video evidenzia, cosa per niente frequente nel dibattito pubblico, la reciprocità del processo di integrazione, delle relazioni che all'interno di un territorio si svolgono tra vecchi e nuovi cittadini, nel nostro caso tra utenti e operatori dei servizi sociosanitari, circa l'individuazione e della soddisfazione del bisogno di mediazione interculturale.

Gli aspetti di debolezza si sono concentrati esclusivamente nell'impossibilità di condurre una vera e propria mappatura territoriale sul processo di integrazione delle comunità immigrate, che avrebbe potuto approfondire la conoscenza dei reciproci effetti del consolidamento della presenza della cittadinanza nel territorio dei due municipi e delle risorse disponibili in funzione di percorsi di integrazione possibili, coinvolgendo direttamente nelle strategie e nelle analisi di mappatura le stesse comunità immigrate.

Un altro aspetto problematico è stato il coinvolgimento nella formazione degli studenti. Nella progettazione formativa si era pensato di far partecipare alla formazione ai mediatori e a quella agli operatori anche gli studenti dei vari corsi di laurea della facoltà, in modo che essi, nell'ambito della scoperta della mediazione interculturale, potessero avere contatto sia con gli operatori dei servizi che con i mediatori e quindi ricevere stimoli ulteriori. A differenza dei mediatori e degli operatori (corsi ecm), il cui impegno formativo era parte integrante dell'attività professionale, per gli studenti l'offerta di formazione innovativa è avvenuta al di fuori del percorso didattico e questo ha penalizzato il meccanismo partecipativo facendola probabilmente percepire come "una cosa in più" o "non necessaria".

Nel suo complesso il progetto sta dimostrando l'estrema necessità di comunicazione tra cittadinanza immigrata e il resto della comunità e non solamente per gli immigrati inseritisi di recente nel territorio o che, nonostante una permanenza medio-lunga, non hanno ancora una sufficiente padronanza della lingua italiana. Comunicare per capirsi, per elaborare progetti di vita comuni, per rendersi reciprocamente prevedibili e non soltanto per accedere ai servizi. Ci si rende conto che senza riuscire a comunicare il percorso di integrazione è mutilato o quanto meno compromesso. Perciò il bisogno espresso in realtà è duplice, da una parte la richiesta di facilitazione per l'apprendimento della lingua italiana e contemporaneamente la possibilità di avere a disposizione la mediazione interculturale in tutte le fasi della vita

quotidiana, dal certificato anagrafico al condominio, dal pediatra al codice fiscale, dall'attività commerciale al conto bancario. Il livello territoriale offre una grande testimonianza del fatto che la mediazione interculturale riferita al processo di integrazione presenta uno spettro di potenzialità ben più ampio dei servizi sociosanitari e delle competenze dei municipi o della sanità.

L'indicazione per la soddisfazione di questo bisogno è a due livelli: un primo che richiede con forza l'inserimento strutturale dei mediatori interculturali nell'ambito della p.a., a partire dai servizi sociosanitari ma senza fermarsi ad essi; un secondo che prevede l'offerta, specializzata per una data competenza territoriale, di un servizio pubblico gratuito a conoscenza delle dinamiche territoriali e a cui tutti i cittadini, stranieri e italiani, possono rivolgersi.

L'altro bisogno perdurante ed espresso è quello di coinvolgimento delle comunità straniere nella gestione dei servizi del territorio, possibili attraverso "tavoli di concertazione" nella quale fra istituzioni e comunità straniere si condivide la capacità decisionale sulle questioni, compresi i servizi, interessanti la cittadinanza di origine straniera. Anche questo è ben percepito come mediazione interculturale.

A livello più specifico dei servizi abbiamo potuto constatare una sempre più pressante richiesta di informazione circolante sia di base che avanzata ma comunque in grado di essere individuata e ben compresa, per linguaggio e sistema di codifica culturale, dai cittadini di origine straniera, proprio sui temi sensibili della salute.

Infine, specificamente per l'utilizzo della mediazione interculturale da parte dei servizi pubblici, ci è parso di scorgere un bisogno di differenziazione di registro nella disponibilità dei servizi di mediazione, tra condizioni di emergenza e disagio e condizioni di normalità di consolidamento della presenza delle famiglie immigrate, cui si potrebbe rispondere con l'offerta, tipo voucher, di specializzazione e di segmentazione dell'offerta di servizio magari da parte dello stesso servizio pubblico gratuito di cui sopra.



## 2.2. Contributi dal CREIFOS-Centro Ricerca sull'Educazione Interculturale e la Formazione allo Sviluppo-Università Roma Tre

Il punto di vista dei mediatori e degli operatori dei servizi sulla mediazione interculturale

Marco Catarci, Massimiliano Fiorucci<sup>1</sup>

### 1. Introduzione

La mediazione interculturale costituisce, ormai da anni, un dispositivo afferente ad una "professione articolata, sempre più richiesta e necessaria nei processi di accoglienza e integrazione degli immigrati. Il servizio di mediazione è praticato da un numero significativo e in crescita di persone (si stima che siano attivi circa 8.000 mediatori su scala nazionale), perlopiù donne (circa il 70%) che operano nella scuola, nella sanità, negli sportelli pubblici, nel settore della giustizia degli adulti e minorile, nei centri d'accoglienza di primo e secondo livello, nelle questure e in molte situazioni in cui il confronto fra le diversità di cultura, lingua e religione genera incomprensione, conflitto, o comunque rapporti basati primariamente su stereotipi e forme di discriminazione"<sup>2</sup>.

L'aspetto imprescindibile del lavoro del mediatore ha attinenza con la differenza linguistica e culturale insieme. "La figura del mediatore interculturale è delimitata da un confine chiaro che la pone limitrofa da un lato all'operatore sociale con spiccate competenze di interculturalità, e dall'altro all'interprete professionale. Oggi l'operato del mediatore si articola in tante situazioni che vanno dalle più sperimentate forme di servizio, a forme di supporto alle azioni di sistema che pongono in rete l'offerta dei servizi, a forme di consulenza e persino di docenza e progettazione"<sup>3</sup>.

La mediazione interculturale rappresenta ormai una realtà che vede crescere il ruolo e l'impiego di queste figure, ma la poca chiarezza e soprattutto lo scarso riconoscimento del loro lavoro, impongono di "normarla" con una

qualifica validabile e certificabile. Anche al fine di rispondere a tale esigenza di chiarificazione, nell'ambito del progetto "Dispositivo Mediazione: Ponte fra Centro e Periferie. Messa a sistema, a livello cittadino della Mediazione sociale, linguistica ed interculturale" tra i compiti del CREIFOS<sup>4</sup> vi era anche quello di realizzare un'analisi del dispositivo di mediazione tenendo conto del punto di vista degli operatori sociali, educativi e sanitari e dei mediatori.

Per svolgere tale analisi si è deciso di ricorrere ad una metodologia di indagine fondata su un approccio qualitativo poiché meglio di altri poteva far emergere la complessità del fenomeno indagato a partire dal suo carattere processuale. Lo strumento utilizzato è stato quello dell'intervista in profondità. L'intervista consiste in uno scambio verbale fra due persone, una delle quali - l'intervistatore - pone delle domande più o meno rigidamente prefissate, al fine di raccogliere informazioni o opinioni dall'altra - l'intervistato - su di un particolare tema. È doveroso osservare che durante l'interazione i ruoli e i fini dei due interlocutori sono differenti: per questo motivo, l'intervista non si configura come una situazione simmetrica, ma come una condizione asimmetrica, in cui la persona che intervista deve essere capace sia di mettere l'intervistato a proprio agio, sia di ascoltarlo adeguatamente e aiutarlo a esprimere ciò che pensa e sente<sup>5</sup>. L'intervista, per le caratteristiche che le sono proprie, non permette di fare affidamento sulle maggiori frequenze di risposte riscontrate, poiché le domande di solito non sono del tutto omogenee. L'intervistatore ha una relativa libertà nella scelta dell'ordine e nella formulazione delle domande; inoltre, avendo l'intervista uno stile di conduzione non direttivo, flessibile e centrato sul soggetto, l'intervistatore può decidere di non porre una determinata domanda durante il colloquio o può modificare la traccia man mano che raccoglie informazioni, individuando domande cruciali per l'avanzamento dell'indagine. D'altra parte, lo scopo dell'intervista non è vedere quanto opinioni e problemi siano diffusi nella popolazione, bensì ottenere informazioni su oggetti di studio complessi, ricostruire esperienze e visioni del mondo, accedere a dimensioni profonde, valori, interessi, atteggiamenti, individuare specifiche situazioni problematiche, accertare buone prassi, identificare soluzioni innovative nel contesto analizzato.

Sono state realizzate complessivamente 35 interviste che hanno visto coinvolti

<sup>1</sup> Marco Catarci è autore dei paragrafi 2 e 4. Massimiliano Fiorucci è autore dei paragrafi 1, 3 e 5.

<sup>2</sup> Gruppo di Lavoro Interistituzionale sulla mediazione interculturale, *La qualifica del mediatore interculturale. Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze*. Dossier di sintesi, Roma 2014, p. 5.

<sup>3</sup> Ivi

<sup>4</sup> Centro di Ricerca sull'Educazione Interculturale e la Formazione allo Sviluppo, Dipartimento di Scienze della Formazione, Università degli Studi Roma Tre, [www.creifos.org](http://www.creifos.org).

<sup>5</sup> S. Kanizsa, *L'intervista nella ricerca educativa*, in S. Mantovani (a cura di), *La ricerca sul campo in educazione: i metodi qualitativi*, Bruno Mondadori, Milano, 1998, p. 38.





i seguenti soggetti:

- insegnanti (di ogni ordine e grado), educatori e formatori (Interviste 1-10);
- operatori sociali, socio-educativi e socio-sanitari (Interviste 11-20);
- mediatori operanti in differenti ambiti e contesti (Interviste 21-35).

A partire da una definizione condivisa della figura del mediatore, tratta dal documento approvato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome<sup>6</sup> e che viene successivamente riportata, si è proceduto a chiedere agli intervistati di:

- indicare i principali vantaggi dell'utilizzo del mediatore in un determinato servizio;
- indicare le eventuali criticità che potrebbero verificarsi a causa dell'utilizzo del mediatore in un determinato servizio;
- individuare le più importanti competenze che un mediatore dovrebbe possedere per svolgere efficacemente il proprio lavoro;
- individuare le situazioni problematiche a cui potrebbe offrire risposta la figura del mediatore.

La definizione di partenza era la seguente: il mediatore interculturale è “un operatore sociale che facilita la comunicazione tra individuo, famiglia e comunità nell'ambito delle azioni volte a promuovere e facilitare l'integrazione sociale dei cittadini immigrati. Svolge attività di mediazione e di informazione tra i cittadini immigrati e la società di accoglienza favorendo la rimozione delle barriere culturali e linguistiche, la valorizzazione della cultura di appartenenza, promuovendo la cultura dell'accoglienza, l'integrazione socio economica e la fruizione dei diritti e l'osservanza dei doveri di cittadinanza. Il mediatore interculturale facilita l'espressione dei bisogni dell'utente da un lato e delle caratteristiche, risorse e vincoli del sistema d'offerta dall'altro, propone le prestazioni, collabora con gli Enti / gli operatori dei servizi pubblici e privati affiancandoli nello svolgimento delle loro attività e partecipando alla programmazione, progettazione, realizzazione e valutazione degli interventi. Ha un'adeguata conoscenza della lingua italiana, una buona conoscenza della lingua madre o della lingua veicolare scelta ai fini della mediazione e dei codici culturali sottesi del gruppo immigrato di riferimento e dell'ambito situazionale in cui l'attività si svolge. È dotato di adeguate capacità comunicative, di relazione e di gestione dei conflitti”<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, *Riconoscimento della figura professionale del Mediatore interculturale*, Roma 2009.

<sup>7</sup> Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, già cit., p. 8.



## 2. Il ruolo del mediatore interculturale nei servizi territoriali

All'interno del sistema dei servizi territoriali il mediatore interculturale svolge molteplici funzioni, che sono state ordinate nella seguente ripartizione di attività professionali:

- *“l'interpretariato linguistico culturale*. S'intende la capacità di decodificare i codici culturali dei due partners della relazione (migrante e operatore nativo), codici che sottostanno al linguaggio verbale e non, ovvero l'intero universo di sensazioni, esperienze, valori, modelli di organizzazione sociale [...];
- *l'informazione sui diritti e doveri*. Favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi, nell'intento di consentire un accesso a pari condizioni. Gli immigrati non solo non conoscono e non sanno usare i servizi, ma il rapporto con gli operatori è irto di pregiudizi e difficoltà a intendersi. È importante spiegare agli utenti il funzionamento, le norme e i regolamenti dei servizi, i vincoli e i limiti delle prestazioni, illustrare le norme giuridiche e penali, i diritti tutelati, i doveri e le sanzioni formalizzate dalla legge;
- *l'informazione agli operatori e ai nativi sulle logiche, i codici, le abitudini e le norme a cui l'utente fa riferimento*. Si tratta di capacità e competenze altamente professionali per il mediatore, e fondamentali in quelle aree d'intervento dei servizi che entrano nella privacy della persona (famiglia, maternità, allevamento e cura dei figli ecc.) [...];
- *l'accompagnamento degli utenti nella mediazione con le diverse istituzioni e nel confronto con gli usi e costumi italiani*: orientare, per esempio, sull'igiene, la salute, l'allevamento e l'alimentazione dei bambini. Al riguardo si sottolinea che alla persona immigrata vengono quotidianamente a mancare la rete di rapporti, il supporto di esperienze e pratiche del proprio mondo familiare, le materie prime, i prodotti con cui era abituato a alimentarsi, curarsi ecc. [...];
- *supporto alla progettazione, attraverso l'analisi dei nuovi bisogni e nell'individuazione di interventi più adeguati in risposta alle nuove domande*. Un contributo alla riprogettazione delle azioni [...];
- *sostegno all'inserimento e ai processi d'integrazione della popolazione immigrata*<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> A. Belpiede (a cura di), *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi*, Utet, Torino 2002, pp. 29-31.



In riferimento a tale molteplicità di funzioni, che si definiscono specificamente in relazione ai diversi servizi di impiego, gli operatori socio-educativi e i mediatori coinvolti nella rilevazione hanno evidenziato i vantaggi più importanti dell'impiego della figura del mediatore interculturale, che “opera in tutte le situazioni di difficoltà comunicative e/o di comprensione tra persone di culture diverse” (Int. 30).

Un docente evidenzia, anzitutto, come benefici possano essere individuati in tutti gli ambiti di impiego del mediatore: “possiamo diversificare i vantaggi in vari ambiti: nell'ambito educativo e scolastico: ad esempio agevolare la comunicazione tra scuola e famiglie straniere o per accogliere minori neo-arrivati in condizioni di estraneità linguistica; nell'ambito dei servizi socio-sanitari: ad esempio come facilitatore della comunicazione, traduttore linguistico-culturale, risolutore degli equivoci culturali che si possono presentare durante dei colloqui su aspetti delicati sia personali sia delle diverse culture in contatto; nell'ambito della formazione e dell'italiano come L2: come facilitatore della comunicazione linguistica e culturale in aula e nei diversi contesti formativi; nell'ambito legale: lavora, ad esempio, insieme all'avvocato per agevolare e sveltire le pratiche relative all'ottenimento dei documenti di permanenza nel nostro paese, svolge accompagnamenti presso l'ufficio immigrazione o in questura, per tutelare gli utenti e tradurre la comunicazione” (Int. 9).

A questo proposito un docente osserva opportunamente che il mediatore è, in ultima analisi, un *facilitatore della relazione interculturale*: “Uno dei vantaggi fondamentali è l'ottimizzazione della comprensione reciproca tra sistemi culturali diversi che vengono a contatto. La mediazione interculturale permette [...] di evitare fraintendimenti e di superare barriere, dovute magari ad esperienze pregresse di tipo traumatico (ad es. il viaggio d'arrivo in Italia). Inoltre, in alcuni casi, il mediatore può essere stato un migrante e la sua esperienza può quindi rappresentare un esempio positivo di integrazione professionale e sociale” (Int. 2). In questo senso, “il mediatore agisce come canale di espressione e può facilitare l'accoglienza, l'orientamento e l'integrazione” (Int. 26).

Come precisa un mediatore, tale funzione viene assolta grazie ad una continua attività di costruzione di uno *spazio empatico all'interno del servizio*: “La mediazione passa attraverso la lingua e l'empatia che si instaura nel dialogo con l'utente straniero e favorisce la comunicazione tra le parti [...]. Il mediatore gioca un ruolo importante nell'arginare eventuali conflitti che sorgono tra gli stranieri e gli operatori” (Int. 22). In tale contesto è cruciale anche il suo

impiego “per l'emersione dei bisogni reali, inespressi del migrante” (Int. 6).

Una prima tipologia di *destinatari diretti dell'azione di mediazione sono, dunque, gli utenti e gli operatori dei servizi*. Un docente enfatizza, ad esempio, il ruolo di facilitazione dell'inserimento sociale dei cittadini immigrati, ovvero la promozione della “socializzazione e dell'apertura verso il contesto socio-culturale [...] per costruire conoscenza e integrazione” (Int. 2). In questo senso viene, ad esempio, spiegato il sostegno per l'insegnante che opera in un'istituzione scolastica che si è dotata di tale figura: “Il mediatore facilita la rimozione degli ostacoli linguistici e culturali, aiuta l'insegnante a capire i bisogni formativi, sociali e culturali contribuendo all'inserimento lavorativo e sociale” (Int. 5). Un altro docente osserva che “una maggiore presenza della mediazione culturale a scuola porterebbe a una maggiore partecipazione e consapevolezza delle famiglie di origine straniera nell'accesso ai servizi e nella scelta dei progetti didattici e delle eventuali attività integrative. E anche a una maggiore partecipazione nell'associazione dei genitori e nei progetti culturali extra scolastici” (Int. 9).

Un operatore evidenzia come la conoscenza di molteplici settori da parte dei mediatori rappresenti, poi, una risorsa importante nelle attività di orientamento dei cittadini immigrati: “I vantaggi di lavorare insieme a un mediatore culturale è che i mediatori hanno un'esperienza di lavoro plurisettoriale che permette loro di essere un 'punto di informazione' importante per chi, straniero, ha poca conoscenza della complessa burocrazia italiana” (Int. 19). All'interno di un segretariato sociale, ad esempio, “il fatto che per ogni giorno della settimana sia garantito un mediatore di diversa lingua è un vantaggio poiché offre la possibilità all'utente immigrato di poter contare (se non nell'immediato) su una persona che lo potrà aiutare” (Int. 12).

Ma vi è un'altra *tipologia di vantaggio, concernente in particolare il miglioramento delle procedure del servizio* nel quale tale figura è attiva. Alcuni mediatori sottolineano, ad esempio, come tale figura professionale consenta di “ridurre notevolmente i tempi di attesa” (Int. 22), “ridurre i tempi di qualsiasi pratica burocratica e/o amministrativa” (Int. 27), “la risoluzione del problema” (Int. 23), oltre che “diminuire il carico di lavoro delle istituzioni pubbliche” (Int. 28) in genere.

In questa prospettiva, il risultato che si ottiene va al di là del semplice interpretariato, come osserva un mediatore, e attiene “il maggior benessere psicologico e serenità [nei servizi], la promozione di un rapporto di fiducia, crescita dell'interesse reciproco, migliore fruibilità dei servizi. Nel caso di



migranti minori, l'identificazione in una figura 'altra' di un adulto che non è il genitore e non è il maestro, che accompagni nel percorso di crescita" (Int. 21). In questo senso, come osserva un mediatore, la figura svolge anche un ruolo indiretto nei confronti degli utenti, che possono ritenerlo *una sorta di "modello" di integrazione riuscita*: "il mediatore in questo modo viene preso come buon esempio dall'utente" (Int. 32). Tale dimensione risulta particolarmente strategica in un contesto difficile come, ad esempio, quello penitenziario: "Il mediatore interculturale potrebbe essere funzionale al recupero dell'identità, perché rappresentante di una specifica appartenenza etnica che attraverso l'espressione linguistica e culturale funge da 'fratello' dell'utente e illustratore per gli operatori penitenziari dei bisogni personali del detenuto. Inoltre [...] si può sicuramente affermare che in carcere il ruolo di mediatore ha grande rilevanza nel trasmettere le opportunità formative offerte dall'istituto detentivo al proprio assistito" (Int. 7).

Effetti positivi con l'impiego del mediatore all'interno dei servizi si ottengono, poi, non solo nei confronti degli utenti del servizio – solitamente si dice che il mediatore "rimuove le barriere culturali e linguistiche, informa gli immigrati su aspetti relativi ai diritti e doveri in Italia, facilita l'accesso ai servizi pubblici e privati" (Int. 25), ecc. – giacché tale figura conferisce un significato più profondo al contesto di intervento, in relazione ad una *possibile configurazione interculturale dell'intero territorio di riferimento*: in questo senso, un mediatore spiega che tale figura "promuove sul territorio una cultura di accoglienza e integrazione socio-economica" (Int. 25).

Appare interessante, infine, l'osservazione di un operatore sociale, che sottolinea come il mediatore sia anche *un attore educativo*, poiché consente ad operatori e utenti di apprendere: permettendo "la scoperta di modi di vivere, mentalità, culture diverse, ma con aspetti sociali a volte simili [ai nostri], può essere il punto di partenza di un processo educativo" (Int. 18).

### 3. Le competenze del mediatore

Secondo quanto emerso dal lavoro svolto Gruppo di Lavoro Interistituzionale sulla mediazione interculturale, la "qualifica deve dunque definire con chiarezza quello che il Mediatore Interculturale è e non è, lasciando ampie aree di sovrapposizione di competenze al suo interno e chiari confini al suo esterno. Essendoci la lingua in campo, ad un estremo esterno alla qualifica ci sarà

la competenza di interpretariato professionale e, dal lato opposto, quella di operatore sociale e persino dell'operatore d'interculturalità che può agevolmente essere persona non ferrata in qualche lingua straniera, ma con una sensibilità e delle competenze necessarie per favorire processi di dialogo e scambio interculturale, sia collettivo che individuale. Tuttavia là dove il fattore linguistico in maggior o minor proporzione è elemento determinante, *conditio sine qua non* dell'intervento, ecco che i contorni della qualifica del Mediatore si chiariscono meglio.

Per questo motivo la competenza linguistica, le sue caratteristiche (interpretariato professionale e non professionale, il livello di competenza, ecc.) insieme alla conoscenza delle culture altre da quella della società autoctona, sono stati argomenti di attentissima riflessione per caratterizzare la qualifica, senza però creare eccessive esclusioni. In quest'ottica non l'essere straniero o autoctono, ma le competenze di vita maturate in un vissuto migratorio o in un contesto dove il contatto con l'alterità culturale e linguistica sia parte integrante della propria esperienza e progetto di vita sono stati identificati come competenze centrali, anche se non facilmente misurabili. E a questo proposito grande enfasi è stata data alla capacità non solo di elaborazione delle parti dolorose/problematiche di tale vissuto, ma anche alla capacità di conciliare fra loro e comprendere diverse identità culturali all'interno di uno stesso vissuto: il mediatore è persona che per favorire la relazione fra le differenze per primo deve averle riconosciute, accettate e poste in relazione fra loro, non secondo schemi basati sugli stereotipi, ma in un sistema identitario flessibile, anche se ben strutturato e solido.

Solo su queste premesse identitarie può avvenire una seria introiezione dei principi di terzietà, equi-prossimità, equidistanza, neutralità e contemporaneamente empatia, comprensione profonda dei bisogni e capacità di interpretazione e restituzione comprensibile degli stessi agli operatori che a tali bisogni sono tenuti a rispondere, tutte componenti delle competenze necessarie, ma anche di un codice deontologico che il mediatore non può far a meno di rispettare per l'efficacia del suo intervento<sup>9</sup>.

La ricerca effettuata sembra confermare quanto affermato dal Gruppo di Lavoro Interistituzionale. È stato chiesto, infatti, agli operatori (sociali, educativi e socio-sanitari) di riflettere anche sulle competenze che il mediatore

<sup>9</sup> Gruppo di Lavoro Interistituzionale sulla mediazione interculturale, *La qualifica del mediatore interculturale*, già cit., pp. 6-7.



dovrebbe possedere per svolgere il suo intervento in modo efficace (ad es. cosa dovrebbe sapere, saper fare, come dovrebbe essere).

Le competenze che i mediatori dovrebbero possedere, secondo gli intervistati, sono di natura diversa e attengono ad ambiti anche molto differenti. Vi è chi è sottolinea in primo luogo le competenze linguistiche, culturali e normative, la precisa conoscenza del contesto in cui si opera senza trascurare importanti dimensioni personali e relazionali: il “mediatore dovrebbe avere una buona conoscenza della propria lingua e della lingua veicolare usata per la mediazione, delle relative culture soggiacenti, del territorio dove opera nonché dei suoi ordinamenti e dei relativi servizi offerti agli immigrati. Dovrebbe, inoltre, essere dotato di un carattere forte ma allo stesso tempo solare ed espansivo e dovrebbe infine sapersi spiegare in maniera concisa e coerente oltre che collaborativa con le richieste dell’insegnante e degli immigrati stessi” (Int. 1). Molti altri hanno poi definito con precisione conoscenze, competenze, capacità, abilità e doti personali del mediatore enfatizzando di volta in volta più gli aspetti linguistici o quelli comunicativo-relazionali. Un altro intervistato, per fare un esempio, ha declinato con molta precisione tali aspetti proponendo un elenco molto dettagliato secondo cui il mediatore dovrebbe avere:

- “conoscenza/competenza certificata della lingua italiana e della lingua di mediazione almeno a livello B2/C1;
- titolo di studio: almeno la scuola media superiore;
- capacità di traduzione;
- competenze relazionali, gestione e risoluzione dei conflitti, competenze comunicative, psicologiche e sociologiche, in particolare la capacità di far emergere i bisogni e di tradurli in modo comprensibile nel contesto di riferimento;
- (se migrante) capacità di elaborazione del proprio processo migratorio, per esercitare al meglio il proprio ruolo;
- conoscenza della cultura del paese d’origine del migrante e del paese d’accoglienza” (Int. 11).

È interessante osservare come tra gli operatori di qualsiasi settore e i mediatori vi sia una sostanziale sintonia in merito alle competenze che i mediatori stessi dovrebbe possedere. Nel caso dei mediatori, tuttavia, vengono sottolineati con maggiore enfasi aspetti quali la capacità di ascolto, la neutralità / terzietà, l’empatia, la deontologia. Oltre che dal lavoro sul campo questi aspetti sono

probabilmente tra quelli su cui si insiste maggiormente nei percorsi formativi per mediatori. Uno dei mediatori intervistati di origine straniera afferma che un mediatore “dovrebbe avere umanità ed empatia, capacità comunicativa e di ascolto, dovrebbe capire il linguaggio verbale e non verbale (gestualità), conoscere, oltre all’italiano e alla propria lingua di origine, una lingua veicolare da poter utilizzare in generale, dovrebbe essere in grado di adottare strategie mirate alla gestione delle situazioni e dei conflitti, possedere almeno una conoscenza di base delle culture differenti ed avere delle conoscenze amministrativo-legali, socio-sanitarie e scolastiche” (Int. 24).

Vi è anche chi sottolinea aspetti spesso trascurati che fanno riferimento ad un impiego più consapevole, sistematico e meno occasionale del mediatore. Secondo questa prospettiva il mediatore culturale “dovrebbe avere come competenze specifiche per poter svolgere:

- l’analisi dei bisogni e delle risorse dell’utente immigrato;
- l’analisi del contesto di intervento;
- l’orientamento del cittadino straniero;
- il progettare iniziative e strumenti di integrazione culturale all’interno dei differenti contesti scolastici;
- la mediazione tra immigrati e istituzioni” (Int. 30).

Al di là delle competenze possedute, desiderate o richieste tutti sottolineano l’opportunità di momenti di formazione congiunta tra operatori (educativi, sociali e socio-sanitari) e mediatori e la necessità di percorsi di formazione continua.

#### 4. Situazioni problematiche negli interventi di mediazione interculturale

Affrontando il tema delle situazioni problematiche che si verificano in un contesto di mediazione interculturale, va anzitutto osservato che la presenza del mediatore interculturale offre risposta a un’ampia gamma di criticità vissute all’interno dei servizi.

Un primo aspetto di tale questione concerne il *nodo dell’accoglienza* all’interno dei servizi territoriali. Un docente asserisce che “la figura del mediatore inizialmente ha un ruolo fondamentale nella frase di accoglienza nella quale può mediare attraverso la lingua, dando le informazioni e le rassicurazioni di



cui hanno bisogno gli stranieri giunti per la prima volta nell'ambito scolastico. Successivamente, nel percorso formativo dello studente potrebbe facilitare la risoluzione di eventuali conflitti interculturali che possono emergere" (Int. 5).

A questo proposito, un mediatore sottolinea anche che "la figura [...] facilita la comunicazione tra le minoranze culturali e le istituzioni, permettendo la reciproca comprensione, sostiene l'inserimento e i processi d'integrazione, favorisce la conoscenza dei diritti e dei doveri degli immigrati, aiuta il cittadino straniero nell'apprendimento della lingua italiana, favorisce l'uso dei servizi sociali, educativi, culturali" (Int. 34).

Un altro mediatore osserva come "le situazioni problematiche alle quali il mediatore offre risposta sono molteplici. [...] La figura del mediatore entra in merito alla risoluzione di problematiche che partono dai fabbisogni primari dell'individuo straniero, per poi arrivare ad eliminare le barriere culturali che si creano anche all'interno dei diversi sistemi di comunicazione soprattutto quando a mancare è il linguaggio verbale derivato dalla scarsa conoscenza della lingua (conflitto tra linguaggio gestuale e cultura ospitante)" (Int. 30).

È interessante l'osservazione di un mediatore, secondo il quale la figura è un fondamentale *promotore di conoscenza e informazioni*, intervenendo a favore di soggetti sprovvisti di quella dotazione di informazioni necessaria ad orientarsi adeguatamente nel sistema territoriale dei servizi: "il mediatore culturale può agire come punto di riferimento per accedere a informazioni e sapere. Questo processo di comunicazione è anche basato sulla mediazione psicologica. Pertanto il mediatore offre una figura di risposta in situazioni problematiche in cui si necessita di capire richieste e bisogni, spiegare informazioni spesso complesse o difficili, agire come (primo) contatto per persone possibilmente traumatizzate, disorientate, in difficoltà, orientare, indirizzare persone in un sistema complesso a loro estraneo" (Int. 24). In questa prospettiva, "il mediatore risponde a 360 gradi ai bisogni socio-sanitari, psicologici (per i rifugiati), giuridici e formativi del migrante" (Int. 26). Questa attività di promozione dell'acquisizione di conoscenza è poi, senza dubbio, *bidirezionale*, in quanto rivolta non solo all'utente immigrato, ma anche all'operatore del servizio: "il mediatore [...] consente anche la comprensione e conoscenza del contesto socio culturale [dell'utente] nel rispetto delle sue origini" (Int. 11).

Il mediatore facilita, così, l'*accesso dell'utente immigrato al servizio*. Ad esempio, in ambito sanitario "nel servizio di accoglienza Pronto Soccorso [il mediatore] è fondamentale per garantire cure tempestive immediate e

individuare il problema" (Int. 12). In questo caso, "la figura del mediatore riuscirebbe a risolvere o quando meno far entrare in 'contatto' gli operatori sanitari [...] e l'utente straniero che nel momento in cui perde il suo stato di salute è doppiamente vulnerabile" (Int. 19). Un operatore aggiunge che, nel contesto sanitario, i mediatori "traducono i significati culturali di malattie e trattamenti, al fine di rendere i pazienti totalmente consapevoli, fornendo loro anche informazioni che riguardano la prevenzione e i servizi sanitari" (Int. 18). Per ciò che concerne le *criticità che si verificano nel contesto degli interventi di mediazione interculturale*, operatori sociali ed educativi e mediatori evidenziano come quello della mediazione sia un contesto nel quale si sperimentino quotidianamente difficoltà di natura composita.

Un docente sottolinea, anzitutto, le *difficoltà di natura linguistica e quelle relative a una inadeguata conoscenza del sistema dei servizi o del contesto giuridico* da parte di alcuni mediatori: "L'uso del mediatore può essere controproducente, quando la sua traduzione risulta essere poco letterale o vaga o dispersiva, quando la conoscenza del territorio sul quale egli opera è approssimativa e infine quando le sue competenze informative (specie riguardo a questioni legali e di diritto) sono scarsamente aggiornate" (Int. 2). Affrontando le criticità dell'intervento professionale, un mediatore evidenzia invece le problematiche di *una professione non sufficientemente riconosciuta e tutelata*: "vi è un problema relativo al rischio della stessa istituzionalizzazione della figura [...]. Tale istituzionalizzazione nasce, infatti, da un bisogno reale di comunicazione e di conoscenza reciproca, ma è stato talvolta strumentalizzato [...] per creare occupazione temporanea e precaria. [...] Perché, invece, una volta avviato il processo di integrazione, non favorire l'accesso a tutte le professioni da parte di tutti, migranti e non?" (Int. 23).

Vi sono, poi, *criticità da individuare nella relazione tra il mediatore e gli operatori del servizio*, di volta in volta definiti nei termini della "[necessità di una] accettazione della figura senza discriminazioni, conflitto professionale, delega di compiti che non appartengono al ruolo, ingerenza" (Int. 24), oppure, ancora, "mancanza di fiducia, ambiguità del ruolo" (Int. 34). In questo senso, "un altro problema che potrebbe emergere nella collaborazione con i mediatori è quello della sovrapposizione di ruoli tra diverse figure professionali" (Int. 25); ad esempio in ambito educativo, una "sovrapposizione di ruoli (insegnanti/mediatori), in assenza di adeguata programmazione e pianificazione di contenuti e modalità attuative, che devono essere concordati con il docente" (Int. 8).



A questo proposito, un mediatore afferma che occorre “saper riconoscere le mansioni del mediatore da parte degli operatori con cui lavora” (Int. 34). In questa prospettiva, un altro mediatore sottolinea che le situazioni problematiche più rilevanti si producono nel corso degli interventi di mediazione, in conseguenza di “una totale confusione da parte dei operatori rispetto alla figura del mediatore, le richieste inadeguate da parte dei operatori, la mancanza di fiducia e la mancanza di continuità lavorativa” (Int. 35).

Altre criticità peculiari, evidenziate da un mediatore, riguardano “il rischio che l’utente straniero pretenda favoritismi dal lavoratore connazionale [il mediatore]; il rischio di rifiuto [da parte del servizio] di un mediatore che capisca la lingua per nascondere la verità, il rischio che il mediatore interpreti i comportamenti dell’utente in modo non oggettivo, ma condizionato dai pregiudizi che ha sulla cultura di origine” (Int. 33).

Un operatore sottolinea, poi, il rischio di una *delega al mediatore della gestione degli stranieri da parte del servizio*: in questo caso, si realizza una “deresponsabilizzazione ed eccessiva delega verso la figura del mediatore, in situazioni che al contrario richiederebbero un apporto di tutti gli enti coinvolti, [con un approccio] sistemico” (Int. 17).

In questo senso, viene registrata anche la *discontinuità della presenza del mediatore* all’interno del servizio, determinata da una “mancanza di risorse e investimenti economici da parte dello Stato per garantire un’idonea continuità nei servizi da parte dei mediatori che spesso risultano discontinue e precarie” (Int. 8), in condizioni di “tempo limitato, ad alcuni giorni ed per poche ore” (Int. 19). Tale condizione può determinare, così, un complessivo *svilimento delle potenzialità dell’azione di mediazione interculturale*, affievolendo i suoi effetti innovativi in senso interculturale dei servizi e dell’intera società, ad esempio definendo “interventi a senso unico, diretti nei confronti dei soli soggetti, o famiglie di origine straniera, mentre [l’azione] dovrebbe essere nei due sensi [verso italiani e immigrati], per facilitare le relazioni fra le famiglie” (Int. 7).

Nel rispondere a cosa sarebbe necessario fare per *migliorare l’efficacia dell’intervento del mediatore interculturale*, i suggerimenti che vengono offerti hanno a che fare prevalentemente con il tema del *riconoscimento del profilo professionale* della figura del mediatore interculturale. In questo senso, un docente osserva che “per migliorare l’efficacia dell’intervento del mediatore, sarebbe necessario un maggiore riconoscimento professionale e di conseguenza remunerativo al ruolo stesso dei mediatori, senza accomunarli ai traduttori o agli interpreti” (Int. 6).

Altrettanto importanti sono ritenute la “formazione continua e l’aggiornamento” (Int. 8), “la valutazione” (Int. 7), la “*progettazione comune* con ruoli e finalità chiari” (Int. 10).

In questo senso, un docente auspica “il confronto sistematico e strutturale tra mediatori interculturali, docenti, operatori sociali, educatori” (Int. 3). A questo proposito, un operatore osserva che sarebbe opportuno “che [il mediatore] partecipasse a qualche riunione con il servizio” (Int. 19).

A questo proposito, viene colta la valenza della *formazione come opportunità per la costruzione di una sinergia tra mediatori e operatori* dei servizi. Una docente afferma che “una cosa importante è la formazione congiunta di operatori e mediatori (perché anche l’operatore deve aver consapevolezza delle dinamiche relazionali nell’interazione professionale) e ovviamente la continuità nei corsi di aggiornamento risulta essere di grande importanza” (Int. 21).

Resta dunque essenziale la questione della definizione di un profilo professionale nazionale della figura del mediatore: “La figura del mediatore deve avere un riconoscimento giuridico, economico e garanzie di continuità” (Int. 22); occorre, altresì, definire il suo “codice deontologico” (Int. 8). Un mediatore aggiunge, infine, la necessità di una “definizione standard per i contratti di lavoro e una retribuzione ‘decente’ per il lavoro e le competenze messe a disposizione” (Int. 33).

## 5. Conclusioni

Oggi il lavoro del mediatore si articola in tante situazioni che vanno dalle più sperimentate forme di servizio, a forme di supporto alle azioni di sistema che pongono in rete l’offerta dei servizi, a forme di consulenza e persino di docenza e progettazione. La mediazione interculturale rappresenta ormai una realtà che vede crescere il ruolo e l’impiego di queste figure, ma la poca chiarezza e soprattutto lo scarso riconoscimento del loro lavoro, impongono di normarla con una qualifica validabile e certificabile. Non è un caso che le maggiori criticità registrate nell’impiego dei mediatori riguardano: l’uso improprio della figura del mediatore, l’insufficiente riconoscimento della professione (sia in termini simbolici sia in termini materiali), la discontinuità della presenza e, quindi, l’utilizzo emergenziale, la delega al mediatore considerato come l’esperto degli stranieri, ecc. Molte questioni restano oggi ancora aperte e



non risolte: dalla precarietà lavorativa<sup>10</sup> alla discontinuità, dalla questione della formazione allo sfruttamento fino alla mancanza di riconoscimento del loro valore sociale sia in termini retributivi sia in termini di progettualità politica. Il riconoscimento del profilo professionale della figura del mediatore interculturale darebbe dunque risposta alla maggior parte di tali problemi. Ciò non toglie che, intesa in senso più ampio, la mediazione rappresenta un dispositivo, una strategia che si concretizza a diversi livelli ma è anche e soprattutto una scelta politica che ha a che fare con il progetto di società che si vuole costruire. Non è indipendente, quindi, dalle politiche di integrazione che vengono messe in atto sia a livello nazionale, sia a livello locale. La situazione italiana, oltre alle preoccupanti ed inquietanti derive xenofobe e apertamente razziste degli ultimi anni, è piuttosto articolata e contraddittoria e presenta una grande varietà di situazioni in termini di politiche locali, risorse per l'interculturalità, pratiche innovative, soprattutto grazie al contributo spesso decisivo dell'associazionismo e del terzo settore. Accanto alle strutture e ai servizi che fin dal primo momento sono stati coinvolti dalle migrazioni, e dove il tema dell'interculturalità ha avuto la possibilità di sedimentarsi, esistono altre realtà che, a causa di resistenze e rigidità, scontano maggiori ritardi nel percorso di adeguamento delle proprie metodologie operative per tentare di rispondere ad un'utenza sempre più complessa e diversificata. I servizi, tuttavia, hanno bisogno di essere sostenuti adeguatamente (in termini economici, di personale, organizzativi e formativi) da parte del Governo e delle istituzioni (nazionali e locali) per migliorare le proprie risposte e per agire sulle principali aree di riferimento per le dinamiche di integrazione (economica, sociale, culturale, politica e demografica). Si tratta per il prossimo futuro di migliorare e rinforzare quanto già realizzato passando però da un visione reattiva (di risposta alle emergenze e ai bisogni primari ed essenziali) ad una prospettiva propositiva, che vada incontro alle persone (nei loro luoghi di vita e di lavoro) nel loro complesso, attraverso un sistema di servizi sul territorio diffuso e capillare, garantendo diritto di cittadinanza anche ai bisogni culturali e di partecipazione attiva della popolazione migrante in vista di una "piena integrazione".

<sup>10</sup> Secondo i risultati di un'indagine nazionale, i cui risultati sono stati pubblicati nel volume M. Fiorucci, F. Susi (a cura di) (2004), *Mediazione e mediatori in Italia. La mediazione linguistico-culturale per l'inserimento socio-lavorativo dei migranti*, Anicia, Roma, solo il 19 % del campione di soggetti intervistati era impegnato a tempo pieno nella professione di mediatore riuscendo a vivere svolgendo unicamente questa professione. Ricerche più recenti confermano tali dati.



Va evidenziato che si sono in parte modificate e si stanno tuttora modificando le funzioni della mediazione anche in conseguenza del processo irreversibile di strutturalizzazione dell'immigrazione a cui dovrebbe corrispondere una visione organica convinta e proiettata nel futuro. Gli immigrati sono i nuovi cittadini e per loro è necessario un progetto più chiaro e deciso di integrazione (non a senso unico) che, eliminando le disparità, sostenga e finanzi le attività necessarie per facilitare i percorsi di inserimento (scuola, casa, rimesse, credito, associazionismo, ecc.), riveda la legislazione sulla cittadinanza e faciliti la partecipazione degli immigrati alla vita politica e sociale.

Il mediatore in questo senso diventa un agente di "democratizzazione" che favorisce l'acquisizione di una cittadinanza piena e questo sembra essere il suo ruolo principale oggi e nei prossimi anni. La sua presenza nei servizi di accoglienza e orientamento contribuisce alla riconfigurazione in chiave interculturale dei servizi stessi andando oltre un'apertura di tipo emergenziale, per costruire risposte ai bisogni che tengano conto delle diverse specificità di cui sono portatrici determinate fasce sociali. Il mediatore può favorire processi di *empowerment* e promozione di diritti. Si tratta, quindi, di lavorare per la realizzazione di un *progetto interculturale di cittadinanza* creando le condizioni per cui "cittadini immigrati e cittadini autoctoni possano ridefinire una *casa* comune, uno spazio di interazione e di collaborazione"<sup>11</sup>.

La funzione di "democratizzazione", tuttavia, deve essere propria di ogni operatore che deve farsi garante del riconoscimento dei diritti di tutti. Gli operatori dei servizi, quindi, sono essi stessi mediatori culturali. Se la società italiana sarà capace di garantire alle seconde e terze generazioni una integrazione non, se anche ai cittadini italiani di origine immigrata sarà offerta la possibilità di diventare anche insegnanti, medici, avvocati, ingegneri, ecc. forse si potrà fare a meno della figura del mediatore culturale.

Al momento, tuttavia, le cose sembrano stare diversamente. Siamo ancora in presenza, molto spesso, di servizi specifici dedicati alla popolazione immigrata. Sembra giunto almeno il momento per arrivare al superamento dei servizi dedicati (servizi speciali per stranieri) andando nella direzione dei *servizi per tutti* che siano in grado di rispondere effettivamente ai bisogni di tutti. Il mediatore interculturale può assumere un ruolo importante all'interno di questo percorso che potrebbe portare, come suo traguardo, alla presenza all'interno

<sup>11</sup> A. Jabbar A. (2006), *Disuguaglianza sociale e differenze culturali: per una intercultura democratica*, in L. Luatti (a cura di), *Atlante della mediazione linguistico culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore*, Franco Angeli, Milano, p. 94.



dei servizi di una équipe di collaboratori “etnicamente” mista.

Il progetto interculturale rischia, tuttavia, di rimanere a livello di pura intenzione se non prevede al suo interno i requisiti di fondo di una prospettiva dialogica che presuppone una relazione tra pari, fra soggetti che siano in grado di far valere la propria soggettività. Tale prospettiva non può prescindere da alcuni elementi quali:

- “promozione dei diritti umani degli immigrati e rimozione delle cause di debolezza socioeconomica e politico-giuridica;
- partecipazione autentica e attiva dei nuovi cittadini dentro i luoghi in cui si individuano progetti e percorsi di attuazione, non solo sui temi dell’immigrazione, ma su tutti temi e le problematiche che caratterizzano la comunità ospitante;
- possibilità per gli immigrati di contribuire a definire le ‘regole del gioco’<sup>12</sup>.



<sup>12</sup> Ivi, p. 95.

## 2.3. Contributi da Focus-Casa dei Diritti Sociali

*Federico Bevilacqua, Amalia Romano*

FOCUS-Casa dei Diritti Sociali è un’associazione di volontariato laico impegnata dal 1985 nella promozione dei diritti umani e sociali delle fasce più deboli della popolazione.

È un’associazione in cui attivisti volontari e professionisti lavorano fianco a fianco in progetti sviluppati in particolare nelle aree periferiche, in cui più diffusi sono i fenomeni di emarginazione e disagio sociale.

Il territorio romano, per come si è sviluppato dal dopoguerra ad oggi, è urbanisticamente un territorio a “macchia di leopardo”, in cui manca un tessuto connettivo fra il centro e le periferie, queste ultime sviluppatesi in maniera eterogenea e senza alcuna pianificazione. Già in passato, una personalità quale Antonio Cederna, nel suo “I Vandali in Casa”, aveva constatato amaramente che “in urbanistica, come nella vita morale, tutti gli errori si pagano, con la sola differenza che il male, una volta commesso ingigantisce man mano nelle sue conseguenze, come una valanga”.

Le conseguenze di questa disgregazione del tessuto urbano si ripercuotono inevitabilmente anche sulla progettazione sociale, perché tali contesti necessitano di volta in volta di interventi studiati *ad hoc*, che tengano conto delle specificità dei singoli Municipi, o addirittura dei quartieri, soprattutto in quelle periferie in cui si vive una cronica mancanza di servizi e strutture. Basti pensare, sull’argomento, agli studi del sociologo americano Richard Sennett riguardo al rapporto di stretta correlazione tra urbanistica e interazione sociale: a Roma ci si trova spesso di fronte a microcosmi/quartieri che non dialogano fra loro, e finiscono per creare cesure sociali.

Da molti anni, ormai, FOCUS-Casa dei Diritti Sociali è impegnata sul terreno del diritto allo studio, dell’accesso all’istruzione e della lotta all’evasione scolastica, in quanto crede fortemente nella scuola come punto di riferimento all’interno dei quartieri, presidio civico e centro di socialità, connettore di speranze di riscatto, ma anche di conflitti all’interno delle comunità. Con questa premessa, era inevitabile la scelta di coinvolgere in questo progetto il maggior numero di scuole del Municipio XV ed investire, in un territorio così ampio e articolato, in un intervento di inclusione scolastica più ampio.



Il XV, infatti, è il più grande fra i Municipi romani, con una varietà ambientale, urbanistica e sociale notevole, ma anche con una carenza, in molti quartieri, di servizi e spazi di aggregazione socio-culturale. Esso conta circa 158.000 residenti, di cui oltre 30.000 migranti i quali, da quasi trent'anni, stanno contribuendo alle trasformazioni sociali e culturali del territorio. Esso, infatti, è il secondo Municipio, dopo il I, per numero di cittadini non italiani residenti, provenienti in particolare da Romania, Filippine, Sri Lanka, Perù ed Ecuador. La loro presenza è assai differenziata: le zone urbanistiche con la maggiore presenza di migranti sono Tomba di Nerone, La Storta e Cesano lungo la direttrice di via Cassia, Labaro e Prima Porta lungo la via Flaminia.

Data la complessità del territorio, è stato indispensabile effettuare una mappatura preliminare dei bisogni - in particolare nel settore educativo e dell'inclusione sociale - ma anche delle risorse e delle opportunità presenti. La nostra lunga esperienza e conoscenza di quel territorio ci ha consentito di progettare in maniera puntuale e precisa gli interventi necessari. Un'attenta attività di rete, poi, ci ha permesso di venire a contatto con quelle realtà e quei presidi che rappresentano una risorsa fondamentale per tutto il Municipio. La sua ampiezza, però, ci ha costretto a selezionare, per la sperimentazione progettuale, solo quelle scuole con il più alto tasso di minori di origine straniera. Sei Istituti Comprensivi: oltre all'IC Baccano, l'IC Castelseprio, l'IC Parco di Veio, l'IC Publio Vibio Mariano, l'IC Via Cassia 1694, l'IC Via Cassia 18.700.

A partire da un intervento di mediazione linguistica e interculturale a chiamata, strumento di grande aiuto nel favorire l'incontro tra la scuola e le famiglie migranti, abbiamo facilitato l'avvicinamento e la reciproca comprensione tra di essi, nonché un indispensabile coinvolgimento dei genitori nei progetti educativi dei propri figli.

Inoltre, attraverso questa attività, abbiamo avuto la possibilità di conoscere ancora più a fondo le comunità migranti e i loro bisogni. Per darvi una risposta, abbiamo garantito ai nuclei familiari dei minori orientamento per l'accesso ai servizi e supporto socio-legale, attraverso l'invio al nostro Sportello di via Giolitti 225. Questa metodologia di intervento integrato interviene sui diversi fattori di fragilità di un nucleo e mette in rete tutte le risorse disponibili.

Le mediazioni linguistiche, però, per quanto necessarie, rappresentano uno strumento "temporaneo", limitato all'ambito temporale di realizzazione

del progetto. Per questo, abbiamo deciso di ampliare le azioni progettuali e investire sulla formazione del personale docente e non, al fine di fornire alle scuole degli strumenti duraturi di promozione dell'inclusione scolastica. In questo ambito di intervento rientra l'affiancamento e il tutoraggio ad un gruppo di docenti delle scuole coinvolte, per l'elaborazione e l'attuazione del Protocollo d'Accoglienza, un documento deliberato dal Collegio dei Docenti per affrontare in maniera pianificata l'inserimento scolastico degli alunni stranieri.

Il Protocollo d'Accoglienza è uno strumento indispensabile per definire pratiche condivise all'interno degli istituti in tema di accoglienza e inserimento degli alunni di cittadinanza non italiana, costruzione di un contesto favorevole all'incontro tra varie culture, promozione della comunicazione e della relazione con le famiglie migranti, introduzione di metodologie di educazione interculturale all'interno del curricolo.

Proprio a questo proposito, sono stati realizzati con i docenti incontri di formazione sui temi della didattica interculturale e del lavoro in classi multilivello, con presenza di alunni neo-arrivati.

Va precisato che, nella nostra ottica, i destinatari di un intervento di promozione dell'inclusione scolastica e del dialogo interculturale debbano essere non solo gli insegnanti e il personale scolastico, le famiglie migranti e i loro figli, ma anche i minori italiani loro compagni di classe, e possibilmente le loro famiglie. Questo affinché il lavoro svolto coinvolga il quartiere in quanto comunità, con le sue dinamiche e le sue contraddizioni, affinché si crei un ambiente aperto al confronto positivo e al dialogo.

Per questo motivo, abbiamo deciso di sperimentare un'attività laboratoriale con le classi terze di alcune scuole medie partner, per stimolare gli alunni ad una riflessione condivisa sul tema delle "Seconde Generazioni": i minori nati in Italia, o arrivati in giovanissima età, da genitori di origine straniera. Essi sono ormai numerosissimi nelle nostre scuole: secondo l'ultimo rapporto MIUR-ISMU, nello scorso anno scolastico si è registrato il cosiddetto "sorpasso", con il 51% di nati in Italia tra gli alunni di origine straniera. Questi giovani sono portatori di specifiche difficoltà legate non solo al mancato riconoscimento della cittadinanza italiana in base alla nostra attuale normativa, ma anche ad un complesso processo di costruzione e ridefinizione identitaria, quella che il sociologo di origini algerine Sayad ha definito, in relazione alla più generale figura del migrante, la "doppia assenza".

Questi interventi hanno lo scopo di destrutturare alcuni pregiudizi che



possono nascere nei confronti dello “straniero”. Nel nostro caso, sono stati stimolati dibattiti tra i ragazzi, che hanno potuto esprimere liberamente le proprie opinioni, per poi confrontarsi con gli educatori responsabili dell’attività. Dall’esperienza di questi laboratori è risultato evidente come persistano forti pregiudizi sui cittadini stranieri, spesso determinati anche dall’approccio mediatico, e come sia necessaria non tanto un’attività laboratoriale sporadica, quanto una ridefinizione dei metodi didattici, attraverso l’introduzione nel curriculum scolastico dell’intercultura come approccio trasversale alle varie materie o di percorsi di approfondimento su temi quali l’educazione ai diritti umani e alla cittadinanza.

Un’altra necessità impellente, riscontrata nel lavoro al fianco degli istituti scolastici, riguarda la necessaria strutturazione degli interventi d’insegnamento dell’Italiano L2 per tutti quei minori appena giunti in Italia. Le scuole si trovano in grande difficoltà per una cronica mancanza di risorse e di strumenti per l’insegnamento dell’L2. Un lavoro fondamentale è svolto dalle associazioni di volontariato.

La lingua è, scontato dirlo, un requisito indispensabile per l’inclusione di un minore all’interno del gruppo classe. Questa esigenza risulta ancora più urgente per quei minori che, appena giunti in Italia, vengono inseriti in terza media in base alla loro età anagrafica, ma necessitano di un potenziamento linguistico molto rapido per poter poi proseguire il percorso scolastico ed accedere ai gradi di istruzione superiore. I minori stranieri, purtroppo, proprio per queste difficoltà linguistiche che la scuola non riesce a colmare, sono più facilmente vittime di abbandoni scolastici oppure, quando proseguono gli studi, lo fanno prediligendo istituti tecnici o professionali. Questo fenomeno, definito come “segregazione formativa”, può essere determinato non solo dalle condizioni socioeconomiche delle famiglie immigrate, ma anche da elementi di inconsapevole pregiudizio da parte di docenti e dirigenti, i quali considerano i licei poco adatti ai ragazzi di origine straniera e li indirizzano più facilmente verso percorsi formativi professionali.

Per questo motivo, e ferma restando la necessità di dotare la scuola di strumenti che la rendano autonoma nell’affrontare una presenza ormai importante di alunni stranieri, occorre rafforzare quella vitale collaborazione tra scuola e mondo del volontariato, che tanto sta incidendo sul tema del diritto allo studio nel nostro Paese. Ciò attraverso una programmazione congiunta

che includa corsi di potenziamento dell’Italiano L2, da organizzare per l’intero anno scolastico, possibilmente in orario pomeridiano perché siano aggiuntivi e non sostitutivi delle attività curricolari, e prevedendo percorsi differenziati in base ai livelli di conoscenza della lingua, soprattutto per le scuole secondarie di primo grado.

Un’ultima riflessione: il tema della dispersione scolastica riguarda moltissimi minori italiani, soprattutto in quei territori, come le periferie romane, in cui si riscontrano profondo disagio ed emarginazione, disgregazione del tessuto sociale, alte percentuali di ritardi e abbandoni scolastici, forme di devianza e criminalità, problemi nei rapporti tra le famiglie e la scuola. Nel passaggio dalla terza media agli istituti superiori, senza un idoneo supporto, si rischiano di perdere ragazzi che, inevitabilmente, finiscono in strada.

Questa è la ragione per cui FOCUS-Casa dei Diritti Sociali intende proseguire il proprio impegno nelle periferie e in tutte quelle aree dove più forti sono i segni del disagio e dell’esclusione, e vuole farlo creando reti di supporto per i minori e le loro famiglie che coinvolgono tutti gli attori locali e valorizzano le risorse esistenti.



## 2.4 Contributi dal CIES Onlus

*Priscilla Solis Quinones, referente e tutor dei mediatori interculturali*

Come si sa ogni relazione umana è basata sul dialogo (e non solo) ma se questo dialogo non avviene perché le persone in questione non parlano la stessa lingua, cosa occorre?

Lo sanno gli operatori dei servizi che, per esperienza, in queste situazioni si trovano ad “arrangiarsi” tra gesti e qualche parola in una lingua veicolare per riuscire sommariamente a capire i bisogni dell’utente/paziente/allievo e per orientare la propria prestazione.

Gli operatori socio-sanitari hanno riferito di un bisogno impellente di comunicare con la popolazione straniera ed è qui che entra in funzione attivamente la figura del mediatore interculturale come strategia di risposta dei servizi per poter raggiungere utenti che altrimenti non avrebbero l’opportunità di comunicare i propri bisogni e usufruire efficacemente dei servizi socio sanitari offerti sul territorio romano.

Come coordinatrice/tutor dei mediatori interculturali all’interno del Progetto FEI ho avuto l’occasione di poter conoscere la maggior parte dei presidi coinvolti dal progetto e quindi di condividere con i relativi funzionari, operatori, addetti ai servizi etc., i vantaggi e le opportunità di lavorare insieme soprattutto per far fronte a molteplici esigenze, criticità e pensare relativi modi di risoluzione, in un’ottica di rete attiva e funzionale per il dispositivo della mediazione.

Da questo costante confronto e rapporto con persone coinvolte nel servizio di mediazione, si è riscontrato come il ruolo del mediatore interculturale sia importante perché facilita la comunicazione a livello linguistico e culturale e supporta nell’orientamento ai servizi per i cittadini, rendendo meno “traumatica” l’integrazione degli stranieri nella società di accoglienza. La forza dell’intervento del mediatore interculturale si collega al fatto che costui non solo decodifica fedelmente i messaggi verbali ma chiarisce aspetti della comunicazione – anche non verbale- che permettono una maggiore comprensione dei bisogni dell’utente e offrono all’operatore una chiave di lettura importante per gestire situazioni di disagio ed estraneità.

Tra i principali punti di forza -testimoniati dagli operatori stessi durante lo svolgimento del servizio di mediazione interculturale- c’è, ad esempio, che alcuni dei colloqui che potevano diventare *conflittuali o particolarmente tesi sono stati ridimensionati e “contenuti” con l’intervento del mediatore*

*interculturale* il quale, facendo una “lettura” diversa ha potuto facilitare la reciproca comprensione fra le parti e trovare delle soluzioni più adatte al caso, così da evitare la presenza di quell’utente più e più volte nel servizio e rendere l’operatore più assertivo nella risposta all’utente stesso.

Un altro aspetto positivo che è emerso è il fatto di aver avvicinato alcuni operatori all’interculturalità, cioè, la presenza settimanale del mediatore -e un periodo di contatto costante di quest’ultimo con tutto il personale istituzionale che familiarizza con la sua presenza- ha permesso l’instaurarsi di una relazione di fiducia, per cui alcuni operatori si sono fatti avanti con delle domande sul paese di origine del mediatore, sugli atteggiamenti oppure sui comportamenti delle persone di alcune delle comunità più presenti nei servizi. Questo avvicinamento ha permesso un maggiore scambio di idee tra il mediatore e il personale in servizio.

Rispetto ai bisogni, quello più pressante -ribadito sia dagli operatori dei servizi sia dai mediatori interculturali- è da addebitarsi a cause esterne al progetto e consiste nel fatto che la presenza dei mediatori interculturali è legata al progetto perciò ha un inizio e anche una fine. Questa situazione impedisce di dotare i servizi di alcune competenze in modo permanente e crea una domanda crescente tra gli utenti mentre c’è il progetto che poi rimane senza risposta se non si creano altre situazioni di continuità per garantire la presenza del mediatore.

Questo comporta altresì una collocazione professionale precaria dei mediatori interculturali non permettendo una proposta lavorativa a lungo termine e più stabile.

Gli operatori diverse volte hanno evidenziato il bisogno di continuità del servizio di mediazione al fine di favorire processi virtuosi di coesione sociale, di integrazione e di tutela delle pari opportunità nel godimento dei diritti e nella possibilità di accesso ai servizi di cittadinanza.







# 3

Testimonianze dal campo







## Testimonianze dal campo

*Quelle che seguono sono le frasi scritte da alcuni operatori che a vario titolo sono stati coinvolti nel progetto, e che hanno risposto alle domande riportate. Le brevi testimonianze sono state divise per ambiti di intervento. L'ultimo paragrafo raccoglie invece le impressioni di alcuni dei protagonisti principali del servizio di mediazione: i mediatori interculturali.*

### 3.1 La mediazione in ambito socio-sanitario

Domande poste agli operatori:

- 1) "Cosa vi è personalmente rimasto da questo progetto?"
- 2) "Cosa vorreste che rimanesse all'interno del vostro ambito lavorativo, anche dopo la fine progetto"

**Risposte:**

- 1) "La gentilezza, la disponibilità e la partecipazione delle mediatrici culturali".
- 2) "La possibilità di comunicare con chi non conosce la nostra lingua ed è spaventato dalla complessità della vita ospedaliera".

*Lucignani Maria Rita, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata, Reparto Neonatologia.*

- 1) "Un progetto ottimo, il mediatore è facilitatore della comunicazione per i pazienti che vengono da diversi paesi".
- 2) "Che tutte le mediatrici tornino a lavorare con noi"!

*Giganto Josephine, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Reparto Medicina d'Urgenza.*

- 1) "Questo progetto si è rivelato molto utile ai fini di una corretta comprensione dei bisogni".



- 2) “La presenza delle mediatrici dovrebbe continuare per migliorare l’assistenza”.

*Suor Lillia Muthucattil, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Reparto Pronto Soccorso Maternità*

- 1) “Credo sia un progetto valido poiché... Vi siete mai chiesti come ci si sente in un paese straniero senza avere la possibilità di comunicare?”  
 2) “È un progetto da portare avanti, anzi estenderlo per H24. Poiché viviamo in una società multietnica dove ogni singolo individuo deve avere la possibilità di comunicare per potersi sentire a casa sua. Quindi credo che ogni ente serio debba avere un mediatore culturale, figura importante per poter dire: “parla, esprimi io ti capisco”.

*Di Blasi Rosaria, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Sala Parto.*

- 1) “La grande utilità del mediatore culturale. Ho avuto un’esperienza diretta di mediazione per una donna cingalese in travaglio”.  
 2) “Ancora continuità con i mediatori”.

*Paterno Angela, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Sala Parto*

- 1) “La presenza dei mediatori nel reparto dove lavoro da tanti anni è stata utile per l’approccio comunicativo con la paziente straniera”.  
 2) “Visto l’importanza nell’ambito sanitario per la giusta comunicazione, è importante continuare il progetto”.

*Civitelli Roberta, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Reparto Ginecologia*

- 1) “La sensibilità ‘statale’ dimostrata per le esigenze delle pazienti straniere ma anche per il difficile onere dei medici di essere certi di un consenso informato consapevole”.  
 2) “La possibilità di fruirne ancora”.

*Cinzia Bruno, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Medico ginecologo Reparto Ostetricia e Ginecologia*

- 1) “Ritengo che il progetto sia stato molto utile nella gestione delle attività ospedaliere”.  
 2) “Vorrei che il progetto continuasse e che i degenti immigrati siano giustamente aiutati”.

*Suor Daisy, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Medico ginecologo Reparto Medicina Seconda.*

- 1) “Il progetto è stato molto utile considerato il numero elevato di pazienti stranieri ricoverati in ospedale, i mediatori culturali hanno dimostrato professionalità, serietà e collaborazione”.  
 2) “Vorrei che il progetto fosse rinnovato per facilitare la comprensione tra operatori socio-sanitari e pazienti con difficoltà linguistiche. Senza l’aiuto dei mediatori disponibili ogni giorno, sarà più complesso il rapporto con i degenti”.

*Antonelli Daniela, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Assistente Sociale.*

- 1) “La conoscenza multiculturale”.  
 2) “Spero che questo progetto si trasformi in organizzazione stabile”.  
*Gioga Maria Teresa, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Medico ginecologo Reparto Medicina Seconda*

- 1) “L’importanza dell’accoglienza e della conoscenza delle persone di cultura diversa, perché ciò arricchisce la società in cui viviamo, la sanità pubblica, il cuore e la mente di ognuno di noi”.

*Antolini Sabrina, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Sala Parto*

- 1) “La gioia dell’essere compresi, l’importanza del comprendere”.  
 2) “Alla base del nostro lavoro c’è la comprensione del Sintomo. Non poterlo comprendere vuol dire non poter curare”.

*Martelli Federica, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Specializzanda Ginecologia.*

- 1) “La possibilità di comunicare con la paziente e riempire il silenzio di parole, emozioni, comprensione”.  
 2) “Continuare ad avere sempre i mediatori linguistico culturali “password” indispensabile per entrare nel mondo del paziente e comprendere i suoi bisogni di salute e non solo”.

*Paola Lo Pizzo, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Medico Ginecologo.*



- 1) “L’acquisizione di ‘competenze relazionali’ e d’integrazione, La funzione principale del progetto è stata far conoscere e sviluppare il significato del prendersi cura delle diverse etnie”.
- 2) “Integrazione, consapevolezza, tolleranza e rispetto per le diverse etnie. Il permanere del cambiamento degli “operatori”, nel nostro contesto che vive un elevato flusso migratorio, e quindi il vedere continuare il confronto dialettico nelle risposte assistenziali con il paziente straniero”.

*Angelina Marinaro Manduca, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Direzione Medica.*

- 1) “Il miglioramento di qualità dell’erogazione di prestazioni sanitarie e cure, anche per le migliori capacità relazionali con pazienti Stranieri e loro congiunti”.
- 2) “In un contesto ospedaliero sempre più multietnico, la disponibilità di mediatori culturali non è più un fattore di qualità assistenziale da uno “standard” da dover assicurare, per la sicurezza del paziente e degli stessi operatori sanitari”.

*Dr. Riccardo Olivieri, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Direzione Medica.*

- 1) “Il tutto è più della somma delle singole parti, nella mia professione il linguaggio è un elemento essenziale per la comprensione corretta di una richiesta di aiuto. La sola osservazione non è sufficiente per comprendere. Grazie ai mediatori culturali, il mio intervento spesso è stato facilitato”.
  - 2) “Vorrei che non rimanesse un ricordo ma l’inizio di una brillante realtà”.
- Saroli Sara, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Pronto Soccorso Maternità*

- 1) “Un valido aiuto nelle pratiche di allattamento per le mamme straniere con difficoltà di comunicazione”.
  - 2) “Poter comunicare per noi è cosa fondamentale l’aiuto è stato veramente prezioso.  
Vorrei che questo valido aiuto delle mediatrici che hanno svolto con professionalità prosegua anche in futuro. Vorrei che anche se la lingua è diversa a volte anche solo con il corpo e il silenzio si possa comunicare”.
- Gallo Annamaria e Caterini Patrizia, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata U.O.C. Neonatologia.*



- 1) “Il Servizio Sanitario Stranieri da molti anni opera per garantire il diritto alla salute agli stranieri. È un impegno nella promozione e nella tutela della salute dei migranti trovare le motivazioni ed organizzarsi nella definizione dei processi di promozione della salute di cui tutti dovrebbero essere destinatari. Va sottolineato al riguardo che risultati positivi e gli obiettivi raggiunti sono stati conseguiti grazie al contributo determinante delle mediatrici linguistiche culturali che si sono prodigate affinché la lingua parlata dagli utenti stranieri che ogni giorno usufruiscono dei servizi di assistenza sanitaria, non fosse mai d’ostacolo per individuare con certezza la natura della richiesta, facendosene carico per poi rappresentarla al personale sanitario”.
- 2) “Il servizio sanitario stranieri rappresenta oggi un punto di riferimento per tante persone proprio in virtù di convenzioni e reti che si sono costituite negli anni, in un mondo che sembra insensibile o quanto meno distratto, rispetto alla crescente richiesta di aiuto e solidarietà. Per questo alla fine del progetto spero che rimanga un impegno per garantire la salute per tutti, impegno che ci unisce, che ci porta a condividere eticamente e professionalmente un senso di corresponsabilità verso l’altro, il malato o in genere chi ha bisogno, soprattutto se fragile o discriminato.”

*Mariarosa Martellini, Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata. Servizio Sanitario Stranieri*

- 1) “Aver constatato che durante l’attività lavorativa per assicurare un’assistenza più appropriata si è rivelato utile aver un sostegno specifico”.
  - 2) “Sapere di poter contare su un supporto valido e specifico”
- Casagrande Laura, Azienda Ospedaliera Sant’Andrea. Coordinatrice Chirurgia Vascolare Ginecologica.*

- 1) “Mi ha colpito la motivazione che mostrano le mediatrici nell’essere di aiuto ai pazienti stranieri e la disponibilità dimostrata”.
  - 2) “Personale altrettanto preparato e motivato ad aiutare i cittadini ricoverati in ospedale”.
- Cristiana Giacani, Case Manager Azienda Ospedaliera Sant’Andrea.*

- 1) “Il servizio sociale ospedaliero ha lavorato in modo integrato con il servizio di mediazione interculturale da quando è stato attivato, poiché alcune delle problematiche sociali emergono in seguito ai colloqui conoscitivi che i mediatori effettuano con i pazienti stranieri presso i reparti di degenza/





PS nella collaborazione con il nostro servizio. I mediatori hanno assunto un ruolo di cambiamento di stimolo e di arricchimento, grazie alla loro capacità di rimuovere le barriere linguistiche e soprattutto culturali”.

- 2) “Penso che abbia lasciato al personale una maggiore sensibilità e attenzione nella gestione dei pazienti stranieri, tenendo presente le diversità culturali che spesso comportano interpretazioni che non facilitano l'intervento.”

*Dott.ssa Teresa Pullano, Azienda Ospedaliera Sant'Andrea. Servizio Sociale Ospedaliero.*

- 1) “Terminato il progetto, ritengo di aver lavorato con persone competenti, sia dal punto di vista della capacità linguistica dei mediatori (bangla, farsi, arabo, inglese, francese) che delle conoscenze della normativa e del funzionamento dei servizi. I mediatori rappresentano un “ponte” tra culture e una interfaccia tra paesi diversi, infatti tutti loro hanno padronanza della lingua italiana nonché di quella di origine dei migranti, che giunti al servizio accoglienza sono presi in carico in tutto e per tutto ciò che occorre relativamente alle pratiche per l'accesso all'assistenza sanitaria (scelta del medico, esenzione ticket, TEAM). Fondamentale è il ruolo dei mediatori nel frontoffice, per le funzioni di accoglienza, informazione e orientamento, mediazione linguistico-culturale”.
- 2) “Debbo constatare la criticità della brevità del progetto, la mediazione culturale dovrebbe essere un servizio stabile e continuativo in tutti i servizi nei quali accedono utenti di nazionalità diverse, che hanno difficoltà ad esprimersi in italiano. Resta l'esempio di professionalità e serietà, nella mediazione tra utenti e servizi.”

*Dott.ssa Renza Manini, ASL Roma A (Servizio Accoglienza – Presidio via Luzzatti 8).*

### 3.2 La mediazione in ambito educativo

Domande poste agli operatori:

- 1) “Cosa vi è personalmente rimasto da questo progetto?”
- 2) “Cosa vorreste che rimanesse all'interno del vostro ambito lavorativo, anche dopo la fine progetto?”

Risposte:



- 1) “Il progetto ha consentito di migliorare in maniera significativa il rapporto fra la scuola e le famiglie straniere sia nella percezione di queste ultime di sentirsi accolte sia rispetto alla condivisione di un progetto educativo per i figli”.
- 2) “Riteniamo di assoluta e prioritaria importanza l'istituzione permanente ed intensiva di laboratori di L2 oltre alla prosecuzione del servizio di mediazione linguistica ed interculturale”.

*Maria Paola Marchini, I.C. Publio Vibio Mariano*

- 1) “Il progetto si è rivelato utile per l'impostazione pragmatica. Ci ha consentito di strutturare e riflettere su prassi di accoglienza e interventi, altrimenti difficili da assemblare”.
- 2) “La consuetudine nell'applicazione di quanto previsto nei corsi di formazione per la didattica e l'elaborazione del protocollo”.

*Gino Bongiovanni, I.C. Via Cassia km 18,700 Roma, F.S tecnologia comunicazione intercultura*

- 1) “Il progetto ha favorito il dialogo interculturale e lo scambio costruttivo con le famiglie del territorio”.
- 2) “Supporto alla mediazione linguistica e culturale; attività laboratoriali mediante i diversi linguaggi (verbali e non)”.

*Prof.ssa Antonella Di Tullio, Collaboratore Vicario del Dirigente Scolastico, I.C. Baccano.*

### 3.3 La mediazione in ambito socio-territoriale

Domande poste agli operatori:

- 1) “Cosa vi è personalmente rimasto da questo progetto?”
- 2) “Cosa vorreste che rimanesse all'interno del vostro ambito lavorativo, anche dopo la fine progetto?”

- 1) “Il supporto socio-linguistico-culturale rende più accogliente per i migranti il servizio e facilita il lavoro sia dello sportello nelle azioni di orientamento





e informazione, sia degli Assistenti Sociali di I e II livello nello svolgimento del colloquio e dell'eventuale presa in carico”.

2) “Possibilità di usufruire di mediazione socio-linguistico-culturale.”

**Operatori del Segretariato Sociale del Municipio Roma I Centro**

### 3.4 Voce ai mediatori

Domanda posta: “Cosa vi è rimasto personalmente da questo progetto?”

“Sono i volti che cambiano: a volte entrano delle persone con un volto spaventato, una postura che comunica tristezza e pesantezza. Senza speranza. Alle volte quelli arrabbiati e scontenti. Guardarli uscire con il volto cambiato o passi più leggeri è quello che mi rimane”. **Marjan Schalchian**

“A livello personale, la compattezza del gruppo dei mediatori con cui ho lavorato ha creato una rete di servizi con la quale davamo aiuto agli stranieri che si presentavano nei vari presidi. L'impatto che si crea con le persone aiutate. Succede che quando ti vedono in un altro servizio, il loro viso si illumina e si sente un certo sollievo”. **Fatima Ait Souabni**

“Essere utile per una persona mai vista prima e lasciarle un sorriso come un grazie”. **Safaa Girgis Grace Beshara**

“La soddisfazione di aver contribuito a far star meglio chi stava tanto male. Far sorridere chi pensava di non poterlo più fare per il dolore”. **Zenovia Cocan**

“Sono rimasta personalmente colpita dei rapporti umani che si sono instaurati, di amicizia, di collaborazione, di stima e di rispetto. In particolare il calore degli utenti mi ha commosso. In alcuni casi ci guardavano come salvagenti in mezzo all'oceano. Ultimamente una frase di un utente pakistano mi ha particolarmente colpito. Dopo un colloquio con lo psichiatra il ragazzo mi ha detto: “Grazie di tutto, mi hai fatto sentire a casa in un paese straniero ed è stato come vedere la luce nel buio della notte”. **Syeda Rubada Zaman Raya**

“La possibilità di inclusione sociale che si è creata per tanti cittadini prima esclusi dai servizi”. **Francesca Agrò**

“Ho guadagnato un amico. Sono entrata in contatto con un mondo nuovo attraverso persone provenienti da tutto il mondo”. **Iuliana Olariu**

“Il nostro lavoro rimane utile e umano e ci ha dato tanta soddisfazione”. **Bouchra Abdenbaoui**

“Ama la tua vita per poterla dedicare ad aiutare gli altri”. **Josephine Bandong**

“Frase detta da un operatore ad un mediatore: Ci avete insegnato a rompere le barriere linguistico- culturali”. **Doris Ricaldi**

“Soddisfazione”. **Hawa Mohammed Nursadik**

“Sono stato veramente utile, per lo più per gli utenti del Poliambulatorio Luzzatti. Chi li capirà dopo? Senza mediatori vengono inviati da uno sportello all'altro.” **Adel Ben Abdessamia**

“Tante volte noi mediatori siamo stati il fazzoletto che ha raccolto le lacrime degli utenti”. **Rita Cester**

“Uno straniero che non sa districarsi nella burocrazia della società di accoglienza non è un ignorante è semplicemente una persona che ancora non conosce i meccanismi, la presenza del mediatore interculturale è la chiave che permette di trasformare quel labirinto in un verde sentiero. Come faremo senza dei mediatori nei servizi?” **Mihaela Iliescu**



## Conclusioni

*Elisabetta Melandri, Lucia Carbonari*

*Redazione delle conclusioni raccolte da tutti gli attori del progetto*

Ciò che si conclude è un progetto che, nonostante la brevità della durata, ha realizzato molte azioni articolate in servizi di mediazione sociale, linguistica, interculturale e in attività di aggiornamento e valorizzazione del dispositivo mediazione (formazione e analisi qualitativa).

Sono stati coinvolti due territori della città di Roma rilevanti rispetto al numero dei cittadini stranieri che vi risiedono e ai relativi processi di convivenza e interazione con la popolazione e con i servizi municipali.

Territori diversi non solo per la provenienza dei cittadini stranieri che vi abitano ma, soprattutto, per la “storicità” di attività e servizi a disposizione per favorire il dialogo interculturale. Questo aspetto aveva costituito la premessa della proposta progettuale: interventi consolidatesi da tempo presso il Municipio Roma I Centro che comprende l’Esquilino –quartiere storico per la multietnicità della capitale e sede di molti soggetti del privato sociale- volevano essere riproposti e consolidati in un territorio periferico, corrispondente al Municipio XV.

L’esperienza del progetto ha reso possibile la costruzione di un ponte –da cui il titolo stesso del progetto- per agganciare il centro alla periferia, con l’obiettivo di favorire una città dove persone con plurime appartenenze culturali possano esercitare una cittadinanza piena. Il ponte è stato

composto da diverse “pietre” già accennate nel paragrafo dei risultati del progetto: una forte sinergia tra soggetti pubblici e del privato sociale (oltre al Dipartimento/Assessorato alle Periferie del Comune di Roma, due Università e due organizzazioni del privato sociale); la compresenza di diversi settori di intervento –l’ambito socio-sanitario è stato quello prevalente ma importante è stato anche il coinvolgimento dei servizi municipali e delle scuole (soprattutto nel XV Municipio); la realizzazione del servizio di mediazione in varie modalità (presenza del mediatore presso sportelli, “a chiamata” e nelle iniziative di offerta attiva sul territorio); l’investimento formativo, rivolto a operatori, studenti universitari e mediatori interculturali, sui servizi per i cittadini e sull’educazione interculturale; l’osservazione e l’analisi del dispositivo mediazione. Un ponte per favorire una cittadinanza “trasversale” e “piena” di tutti, ma in particolare dei soggetti più svantaggiati, nel territorio romano.

Ciò che rimane è l’esperienza positiva ed esemplare realizzata; la presente pubblicazione che, oltre a raccontarla, ne raccoglie indicazioni e spunti di riflessione importanti per orientare nuove progettualità e/o nuove organizzazioni dei servizi pubblici; i filmati prodotti che saranno a disposizione per presentare, anche al di là del progetto, questioni sociali legate alla trasformazione interculturale del territorio, con un focus sui servizi socio-sanitari, in un’ottica di sensibilizzazione costante della società civile; la volontà politica e operativa di tutti i soggetti coinvolti di continuare a costruire reti e ponti per una società “colorata” e coesa.

Si può affermare che le ipotesi iniziali che avevano fatto ben sperare nella buona riuscita di questo progetto sono state tutte confermate.

Restano inoltre come patrimonio prezioso i proficui rapporti di rete e collaborazione fra tutti i soggetti attuatori e aderenti al progetto che potrebbero costituire una valida risorsa per la continuazione e assunzione in termini di continuità di tutti gli aspetti di quest’esperienza: il servizio, gli scambi di esperienze, la promozione di attività in territori periferici dove il dispositivo della mediazione interculturale è ancora poco praticato, la ricerca e la formazione su questo aspetto importante delle politiche di integrazione.

Resta inoltre la validità di un modello replicabile ed estensibile in particolare ad altre realtà periferiche della città, ma anche il rammarico che, come per tutti

progetti, la breve durata poco consente di consolidare tali esperienze affinché le amministrazioni pubbliche coinvolte possano reperire le risorse necessarie per incorporare tali attività nella loro programmazione di lungo termine.

La speranza è che anche altre opportunità di questo tipo, come quella offerta dai fondi FEI possano contemplare una progettazione a più lungo termine e che tali approcci possano diventare parte integrante di una buona politica dell’accoglienza e dell’integrazione.

Finito di stampare nel mese di giugno 2015