



l'esperienza

Favorire l'integrazione

La mediazione linguistico-culturale è da anni una disciplina studiata e praticata dal volontariato e da tutti gli enti del terzo settore che si occupano dell'integrazione dei migranti. In Italia, infatti, la mediazione culturale nasce e si sviluppa in scuole, ospedali e carceri spesso grazie a progetti e interventi promossi da associazioni e cooperative.

PER QUESTO ABBIAMO deciso di pubblicare il volume *La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità* e di dedicare queste pagine all'esperienza toscana, la prima regione a definire nel 1997 il profilo professionale del mediatore culturale. Il libro, pubblicato in collaborazione con Ucodep e curato da Valentina Albertini e Giulia Capitani, offre un quadro aggiornato sulla mediazione linguistico-culturale in Italia e presenta i primi risultati del progetto europeo "Interpres", che aveva lo scopo di favorire una maggiore consapevolezza del ruolo sociale del mediatore culturale.

QUESTO VOLUME si va ad aggiungere ad altre due importanti iniziative a sostegno dell'integrazione e della cittadinanza attiva dei migranti. Recentemente, infatti, il Cesvot ha contribuito alla pubblicazione di due guide multilingue per favorire la partecipazione dei cittadini stranieri al volontariato e alla vita pubblica: *Perché donare?*, promossa da Regione Toscana-Csr e *Facciamo... associazionismo* realizzata da Provincia di Prato e Delegazione Cesvot di Prato.

Cristiana Guccinelli

Responsabile Settore Comunicazione

La mediazione culturale

primo piano

VENT'ANNI DI MEDIAZIONE CULTURALE
di Lorenzo Luatti, Ucodep

DA PONTE FRA CULTURE A ORIENTATORE
Intervista a Ingrid Tveleniuc, mediatrice culturale

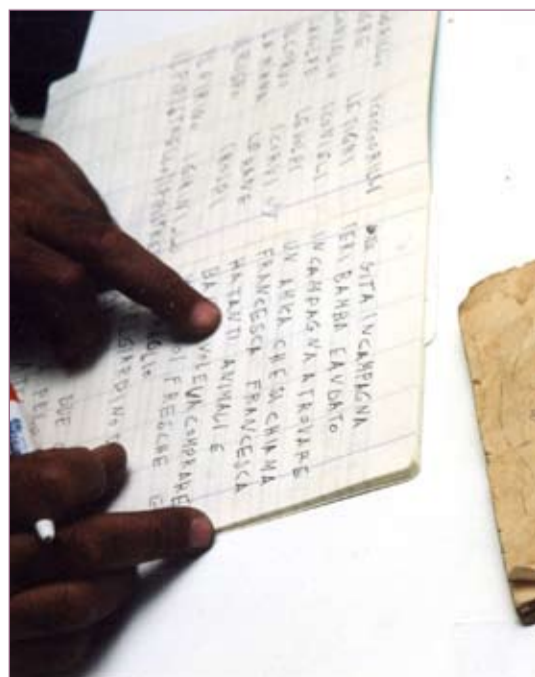
l'esperienza

**"FACILITARE LE RELAZIONI
E INTEGRARE I SERVIZI"**
Intervista a Samira Karoui, Cesdi



IL 57% DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE È GESTITO DAL TERZO SETTORE

Oltre l'emergenza



PER FAVORIRE l'integrazione e l'accesso ai servizi da parte degli immigrati, è indispensabile superare gli ostacoli creati dalle differenze culturali e dalla mancata comprensione dei diversi codici di comunicazione e comportamento. In questo ambito la mediazione culturale svolge un ruolo cruciale, come sottolineava nel 2003 un'indagine del Cisp-Comitato internazionale per lo sviluppo dei popoli (Cisp) e come ribadiscono anche le recenti *Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore culturale* redatte nel dicembre 2009 da un gruppo di lavoro del Ministero dell'Interno.

IL DOCUMENTO ministeriale fornisce importanti indicazioni su profili professionali, aree di intervento, com-

petenze e formazione dei mediatori ma, soprattutto, lamenta la mancanza di risorse, di standard e uniformità tra le regioni. Dieci le criticità individuate, prima fra tutte la necessità di "conciliare i bisogni legati all'emergenza e quelli a lungo termine dell'integrazione". In Italia, infatti, i servizi di mediazione culturale stentano a superare il carattere emergenziale.

SECONDO IL CISP la gran parte supporta la prima accoglienza e la scuola, mentre risultano irrilevanti i servizi in imprese, sindacati, università (2,4%) e ancora poco sviluppati quelli nei settori sanitario (13,5%), orientamento al lavoro (5%) e giudiziario/penale (6,4%).

Ma chi attiva e gestisce i servizi di mediazione? Una recente ricerca

di Isfol e Ministero dell'Interno conferma i dati Cisp: nel 57% dei casi l'ente attuatore dei servizi è il privato sociale, in particolare associazioni non a scopo di lucro e di volontariato (39%).

IL TERZO SETTORE è anche il soggetto che ha accumulato più esperienza: i mediatori con oltre 10 anni di lavoro provengono nel 77% dei casi dal privato sociale. La maggioranza dei servizi sono progetti o iniziative a termine (65,7%) attivati dai soggetti del Terzo settore attraverso convenzioni con enti pubblici che spesso si limitano al finanziamento delle attività, senza altri interventi e senza preoccuparsi di integrare e radicare i servizi sul territorio.

l'opinione dell'esperto

Vent'anni di mediazione culturale

L'instabilità nei servizi di impiego tradizionale, una domanda in crescita nel privato e in nuovi contesti lavorativi. E le nuove tappe da affrontare

Èa partire dai primissimi anni Novanta, con l'intensificarsi dei processi migratori, che la mediazione linguistico-culturale inizia a diffondersi nei diversi servizi, quale pratica innovativa, lungimirante, attenta all'inclusione dei nuovi cittadini. Da allora, il lavoro paziente, faticoso e poco riconosciuto di tante mediatrici e mediatori è invocato come soluzione nelle situazioni di accoglienza e inserimento, come "chiave" per facilitare la comunicazione, rendere più fluido e efficace il dialogo, prevenire il conflitto. Col passare degli anni, tra i mediatori si è sempre più diffuso un senso di malessere e frustrazione, proprio perché il loro status giuridico, professionale e retributivo non è stato definito adeguatamente. L'elenco delle criticità si è via via allungato e aggravato. Nel frattempo sono mutati il clima storico e culturale, l'immigrazione, le professioni del sociale, le pratiche di mediazione.

DA UNA PARTE, LA PRESENZA del mediatore nei servizi di impiego tradizionale permane caratterizzata da forte instabilità; dall'altra, cresce la domanda di mediazione nel settore privato profit (banche, poste...) e in "nuovi" contesti lavorativi (luoghi di prossimità, biblioteca, musei...). Ciò significa che una prospettiva lavorativa più stabile per i mediatori passa necessariamente attraverso l'acquisizione di differenti livelli di competenza, spendibili in più settori di intervento.

NEL 2009, POI, SI È ASSISTITO ad un fiorire di iniziative di rilievo promosse da più attori istituzionali, che hanno condotto alla presentazione di due proposte di legge e all'elaborazione di documenti-indirizzo, finalizzati al riconoscimento ufficiale del profilo professionale e formativo del mediatore "interculturale". Molti punti condivisi e qualche divergenza: ad esempio, se le due proposte di legge prevedono l'istituzione di un albo dei mediatori cui occorre essere iscritti per esercitare la professione, i documenti di Cnel e Gruppo interministeriale parlano di "elenchi regionali" (provinciali e comunali) per mediatori qualificati, ma al solo fine di favorire visibilità e trasparenza. Una

posizione che pare più in linea con le direttive dell'Ue che affrontano la questione in termini di ordini e qualifiche professionali, evitando le rigidità dell'albo. Restano ancora da affrontare altre tappe fondamentali: deontologia professionale o codice etico del mediatore, sistema di accreditamento degli enti di formazione, sistema di certificazione delle competenze.

A LIVELLO TOSCANO, INVECE, non vi sono novità significative sulla mediazione, a parte il forte richiamo contenuto nella recente legge sull'immigrazione (n. 29/2009) e, in negativo, il venire meno di alcune esperienze innovative di formazione "integrata" Regione-Università.

Lorenzo Luatti
Ucodep

focus

UN PO' DI DATI

4,5 milioni gli immigrati in Italia, **7,2%** della popolazione

2 milioni i lavoratori stranieri

53,6% è di origine europea

87,5% risiede al centro-nord

50,8% è donna

22,2% è minorenni

7% degli alunni sono stranieri

Fonte: Istat e Dossier Caritas Migrantes 2009

4000-4500 i mediatori linguistico-culturali in Italia

10 milioni di euro spesi per servizi di mediazione nel 2008

54,1% dei servizi di mediazione è concentrato al nord, il **30,3%** al centro

34% dei servizi supporta la prima accoglienza e l'orientamento

26,1% dei mediatori svolge attività di traduzione e interpretariato

57% dei servizi sono attuati da soggetti del privato sociale (associazioni, cooperative, fondazioni)

68,4% dei mediatori è donna, il **44,6%** è laureata, il **14,9%** è italiana, seguono donne provenienti da Albania, Marocco, Cina e Romania

Fonte: Isfol 2009 e Cisp 2003



Le foto di pp. 1 e 2 sono state gentilmente concesse dall'associazione **El Comedor** di Pisa

Intercultura: 181 le organizzazioni di volontariato attive nella regione Associazione e integrazione: i progetti in Toscana

In Toscana le associazioni che operano a sostegno dei migranti e nell'ambito dell'integrazione culturale sono **238**, tra queste **181 sono di volontariato** (banca dati Cevot). Da una ricerca promossa e pubblicata nel 2006 da Cevot e condotta dall'Università di Firenze, emerge che sono almeno **46 le associazioni autogestite da cittadini stranieri** (*L'arcobaleno della partecipazione. Immigrati e associazionismo in Toscana*, I Quaderni, n. 31).

TANTI I SERVIZI OFFERTI dalle associazioni: sportelli di informazione e

orientamento per cittadini stranieri, assistenza medica e legale, corsi di alfabetizzazione, attività di mediazione e accompagnamento.

MA ANCHE ATTIVITÀ innovative di integrazione e scambio interculturale, come quella proposta da **Arci Solidarietà di Arezzo** con il progetto "NotEmigranti", finanziato da Cevot con il bando "Percorsi di Innovazione", che ha portato alla costituzione di un'orchestra multi-etnica. E poi il progetto di **Avis Toscana** per promuovere la donazione del sangue tra i cit-

tadini stranieri che ha prodotto anche una ricerca, in collaborazione con l'Università di Pisa, sull'atteggiamento nei confronti della donazione da parte delle comunità senegalese e rumena.

LE ASSOCIAZIONI SVOLGONO, inoltre, un'importante attività di formazione rivolta ad operatori e volontari, italiani e stranieri. Come i corsi per mediatori linguistico-culturali promossi a Livorno dal **Cesdi** e dal **Coordinamento delle comunità straniere** oppure i corsi per operatori e volontari che offrono servizi ai migranti

organizzati a Firenze da **Arcisolidarietà Toscana** e a Pisa dal **Cif-Centro italiano femminile**. L'associazione **Don Milani** di Prato ha, invece, appena concluso, un corso dedicato al dialogo interculturale in una prospettiva di genere, mentre a Pescia, grazie al bando Cevot "Percorsi delle Idee", **Antea-Associazione Nazionale Terza Età Attiva**, **Pubblica Assistenza** e **Misericordia** realizzeranno un corso per volontario 'facilitatore' di mediazione culturale, una figura 'ponte' che non si sostituisce al mediatore ma ne facilita l'attività nei luoghi di accoglienza.

INTERVISTA INGRID TVELENIUC, MEDIATRICE CULTURALE

Da ponte fra culture a orientatore

Anni fa il mediatore era una una figura che cercava di farsi riconoscere con non poche difficoltà, oggi può essere agente di democratizzazione

Quali sono gli ambiti di intervento in cui opera e quali attività svolge?

Negli anni, gli ambiti in quali ho svolto l'attività di mediatrice linguistico-culturale sono stati tanti; a cominciare dalla scuola: dalle scuole d'infanzia, elementari, medie fino alle superiori. Poi sanità, pubblica sicurezza, anagrafe, centri per l'impiego e centri per l'integrazione.

Nonostante la mediazione culturale acquisisca un ruolo sempre più cruciale nella società, i servizi di mediazione sono ancora piuttosto limitati e poco strutturati. Perché? E i cambiamenti che intercorrono nella società, penso ad esempio alle seconde generazioni, comportano una evoluzione nel ruolo e nelle funzioni del mediatore?

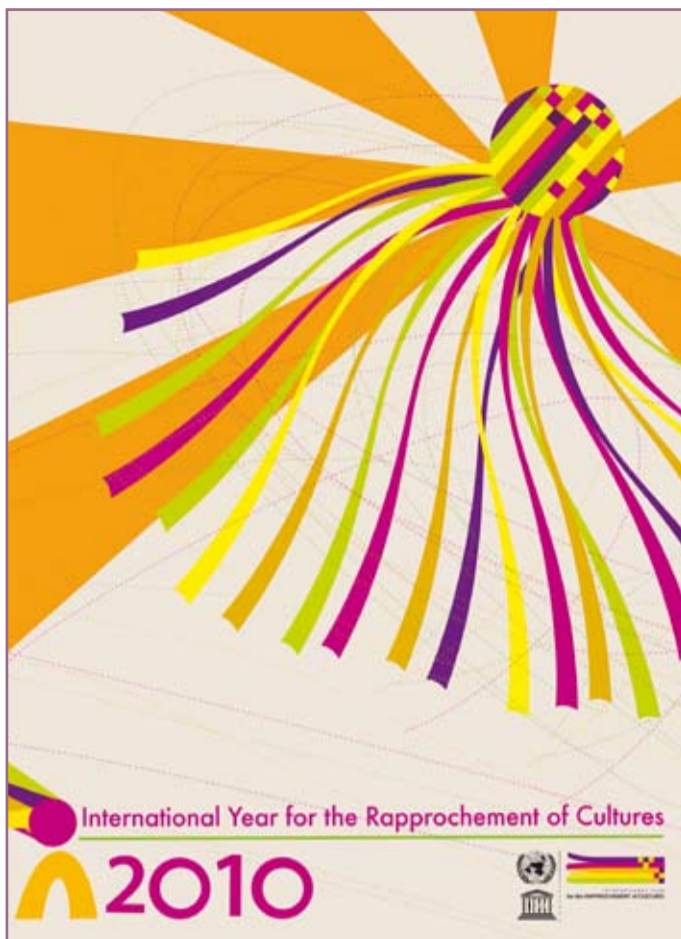
La mediazione linguistico-culturale si presenta come una delle possibili strategie mirate ai riconoscimenti dei pieni diritti e all'inserimento della popolazione immigrata nella società. Generalmente i servizi sono attivati attraverso convenzioni tra enti pubblici e soggetti del privato sociale ma a volte sono insufficienti a soddisfare le richieste. Comunque oggi sono molti gli uffici o le istituzioni pubbliche ad utilizzare la mediazione e, là dove questo accade, penso che i risultati siano riconosciuti e molto apprezzati sia dagli utenti che dagli operatori. Il fatto di operare anche in settori istituzionali diversi rafforza molto le competenze trasversali dei mediatori. Negli ultimi tempi, infatti, sono state fatte molte riflessioni sulla figura del mediatore e sui possibili sviluppi della professione. L'immigrazione è un processo che ormai da anni trasforma l'Italia di generazione in generazione. E se un po' di anni fa il mediatore linguistico-culturale era colui che favoriva la comunicazione, tra italiani e immigrati stranieri, era una specie di 'ponte' fra le culture, una figura che cercava di farsi riconoscere con non poche difficoltà, oggi può essere molto di più: può essere orientatore, agente di democratizzazione, formatore, progettista. Tutto questo ovviamente con una dovuta preparazione, sul campo e in

aula: infatti le lauree con indirizzi specifici in merito sono cresciute molto negli ultimi anni.

In base alla sua esperienza, qual è il ruolo del volontariato e del terzo settore nell'avvio e nello sviluppo di servizi di mediazione?

Il ruolo del terzo settore è fondamentale, la mediazione linguistico-culturale è in gran parte offerta dalle associazioni di volontariato, di promozione sociale, cooperative; anche se ho sentito che negli ultimi anni, per lo più nel nord, è stata manifestata la volontà da parte di molte amministrazioni locali "di offrire servizi più adeguati agli utenti extracomunitari" ed hanno quindi aggiunto la figura del mediatore a quella dell'operatore nei servizi rivolti ai cittadini.

Olivia Bongiani



.: LIBRI & LINK .:

La mediazione linguistico-culturale. Stato dell'arte e potenzialità, a cura di V. Albertini e G. Capitani, Cesvot, "I Quaderni", n. 47, aprile 2010

Facciamo... associazionismo, Cesvot e Provincia di Prato, 2010 (guida in 8 lingue, disponibile online su: www.cesvot.it)

Intercultura e mediazione. Teorie ed esperienze, a cura di G. Mantovani, Carocci 2008

Il mediatore culturale in sei paesi europei (Italia, Francia, Germania, Grecia, Regno Unito e Spagna). Ambiti di intervento, percorsi di accesso e competenze, a cura di S. Casadei, M. Franceschetti, Isfol 2009 (online su: www.isfol.it)

Atlante della mediazione linguistico-culturale. Nuove mappe per la professione di mediatore, a cura di Lorenzo Luatti, Franco Angeli 2006.

www.mediadoreinterculturale.it

www.didaweb.net/mediatori/

www.cestim.it/16intercultura.htm

www.progettointerlab.org

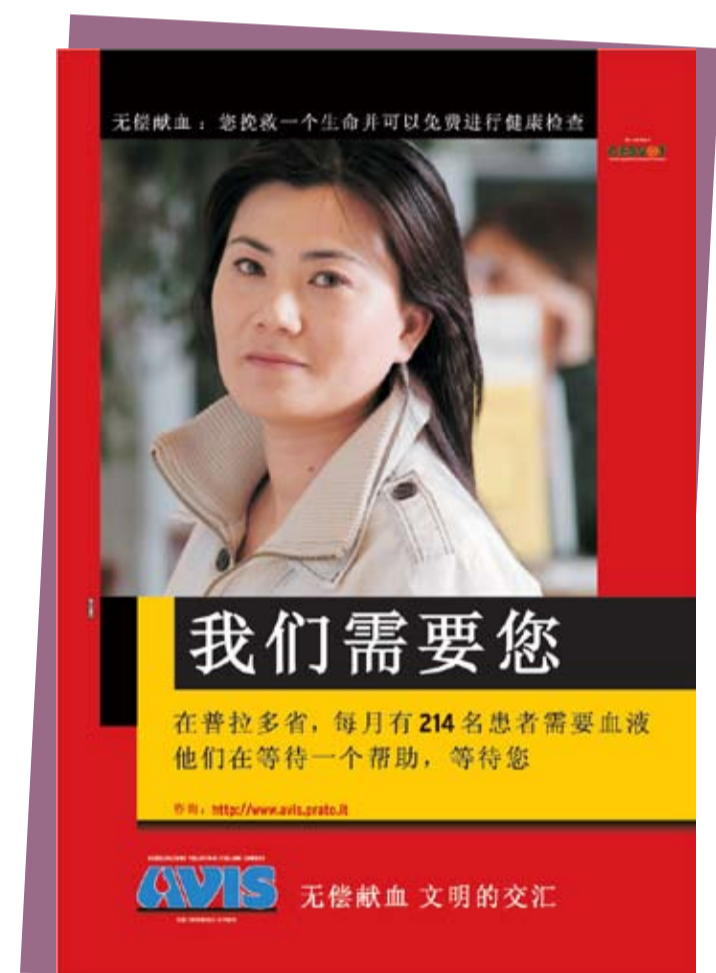
www.vanninieditrice.it/agora_home.asp

www.ucodep.org

www.alberodellasalute.org

www.intercultural-europe.org

www.stop-discrimination.info



In Italia il 40% dei mediatori è impiegato in ambito scolastico-educativo La mediazione a scuola: alcune questioni aperte

Nell'anno scolastico 2009/2010 sono **685mila gli allievi stranieri**. In Italia i **mediatori culturali** sono circa **3000-3500**, il **40% è impiegato in ambito scolastico-educativo**. Nelle scuole i mediatori sono chiamati ad intervenire su "progetto" e attraverso le associazioni. Definiti come "figure di supporto al ruolo educativo della scuola", si è cercato di chiarirne i compiti con la circolare ministeriale del 1 marzo 2006 *Linee guida per l'accoglienza e l'integrazione degli alunni stranieri*, che ne individua **quattro ambiti di intervento**: accoglienza,

tutoraggio e facilitazione nei confronti degli allievi neoarrivati e delle loro famiglie; mediazione nei confronti degli insegnanti (informazioni sulla scuola nei paesi di origine, la storia scolastica e personale dell'alunno); interpretariato e traduzione nei confronti delle famiglie e negli incontri con i docenti; educazione interculturale, con percorsi didattici e momenti di conoscenza e valorizzazione dei Paesi, delle culture e delle lingue d'origine.

IN PARTICOLARE l'orientamento del Ministero dell'Istruzione è di investire sul

primo di questi profili. Resta fermo che la funzione di mediazione, nel suo insieme, è compito generale e prioritario della scuola stessa, quale istituzione preposta alla formazione culturale degli allievi.

IN ALCUNI CASI tuttavia i mediatori vengono utilizzati in modo improprio e per compiti che richiedono una competenza particolare, quali ad esempio l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda, la gestione degli alunni di recente immigrazione, il sostegno psicologico in situazioni di disagio. Rimangono quindi

da chiarire e da discutere almeno due punti: la mediazione nella scuola deve essere rivolta agli alunni o agli adulti (insegnanti, genitori, educatori)? Il Piano nazionale per l'insegnamento dell'italiano come lingua seconda agli alunni neoarrivati ha puntato sugli **insegnanti facilitatori linguistici**, insegnanti competenti e formati in L2; è necessaria quindi una definizione dei ruoli tra le due figure e quale rapporto deve esserci tra facilitatore e mediatore?

Vinicio Ongini

Ministero dell'Istruzione

Ufficio per l'integrazione degli alunni stranieri

l'esperienza

“Facilitare le relazioni e integrare i servizi”

Intervista a Samira Karoui, presidente Cesdi-Centro Servizi Donne Immigrate

Anche grazie al sostegno di Cesvot, avete attivato molti interventi e servizi di mediazione culturale. Che significa per voi ‘fare’ mediazione culturale?

La nostra associazione nasce a Livorno nel 1997 con l’obiettivo di offrire sostegno alle donne immigrate, sebbene oggi la nostra attività si rivolga anche agli uomini. La mediazione linguistico-culturale è uno dei nostri servizi più importanti. Per noi fare mediazione significa facilitare le relazioni tra i cittadini stranieri, le istituzioni e i servizi, ma anche tra cittadini. Svolgiamo servizi di mediazione in tutti gli ambiti, a 360° andando ben oltre l’interpretariato. Siamo 20 mediatrici e copriamo praticamente tutte le lingue. Il nostro punto di forza è offrire un servizio di mediazione integrato non solo con il territorio ma anche con le altre attività dell’associazione: orientamento, consulenza legale, attività culturali, corsi di lingua italiana, doposcuola, ecc.

Quali sono i ‘luoghi’ dove la mediazione è più utile e necessaria?

In tutti i luoghi pubblici e istituzionali è necessaria la mediazione, soprattutto in quelli dove le persone sono più fragili ed esposte, come gli ospedali e il carcere, o dove ci sono i bambini, come la scuola. Spesso sono gli stessi reparti a chiamarci perché è ricoverata una per-

sona che non capisce la lingua o è sola e c’è bisogno di prendere delle decisioni rispetto alle cure, oppure nel caso di donne in gravidanza. Quello sanitario è uno degli ambiti più delicati, perché le persone non stanno bene e in questi casi lo spaesamento, che tutti gli immigrati vivono, può essere ancora più forte. E poi c’è la scuola: operiamo in due scuole attraverso convenzioni che offrono “pacchetti ore” per singolo bambino ma in molti casi la mediazione è soprattutto nei confronti delle famiglie e degli insegnanti: ci sono incomprensioni, paure, disagi psicologici e relazionali...

La vostra associazione è molto impegnata nella formazione...

Sì, la nostra associazione ha investito molto nella formazione e ciò anche grazie al Cesvot: attiviamo continuamente corsi di formazione per l’accoglienza, l’educazione interculturale ed anche la mediazione. Le nostre mediatrici e operatrici non potrebbero svolgere il loro lavoro al meglio senza un’adeguata formazione.

In che modo la “differenza di genere” entra in gioco quando si parla di mediazione culturale?

Il genere gioca sicuramente un ruolo importante: la mediazione è fatta in gran parte da donne ed anche l’utenza è spesso femminile. Le donne sono così presenti, sia come mediatrici che come utenti, perché ogni donna, qualsiasi sia il suo contesto culturale, è abituata a ‘mediare’. E poi le donne, quando c’è una difficoltà, ad esempio in famiglia, sono le prime che cercano di trovare una soluzione attivandosi in prima persona o attraverso la loro capacità di tessere relazioni.

Cristina Galasso
Settore Comunicazione Cesvot



LA SALUTE DELLE DONNE STRANIERE

Una struttura nata con l’obiettivo di garantire la piena applicazione dell’art. 25 della *Dichiarazione dei diritti umani*, che sancisce il diritto di ogni individuo al benessere e alla salute. Così è nato “L’albero della salute”, la struttura di riferimento per la mediazione culturale in sanità della Regione Toscana.

CON IL PROGETTO MUM HEALTH, coordinato da “L’albero della Salute” e realizzato in collaborazione con le Aziende sanitarie toscane, la Regione fornisce un sostegno a tutte quelle donne straniere che si trovano a vivere un momento delicato come la gravidanza. Spesso, infatti, mancano gli strumenti adatti per affrontarla in maniera responsabile e consapevole, usufruendo della rete di servizi messa a disposizione dalle strutture pubbliche.

TANTI I PROBLEMI che la gravidanza pone alle donne straniere: da quelli meramente sanitari, a quelli di ordine sociale ed economico, fino a quelle di ordine culturale, che rendono necessario un confronto con la società italiana, soprattutto sul piano dei diritti.

Una guida illustra il progetto in dieci lingue - oltre all’italiano anche in inglese, francese, spagnolo, albanese, rumeno, arabo, cinese, russo e urdu - e aiuta le famiglie migranti ad accrescere le loro conoscenze sui diritti assistenziali e sull’offerta toscana. Al contempo, attraverso la formazione degli operatori e la collaborazione con mediatori culturali, il progetto favorisce l’adattamento delle strutture sanitarie a un’utenza multietnica, come ormai si profila essere la realtà toscana.



news

Il futuro del volontariato toscano, 7-8 maggio

Il Cesvot organizza il 7 e 8 maggio a **Principina a Terra** (Grosseto) il **seminario residenziale** “Il futuro del volontariato organizzato in Toscana”: tre sessioni di lavoro a cui parteciperanno studiosi e dirigenti associativi. Il seminario è rivolto alle **associazioni socie di Cesvot** e ai componenti dei **Direttivi di Delegazione**. Per iscrizioni e informazioni: www.cesvot.it

Stili di vita e consumismo, un nuovo volume di “Briciole”

“La sobrietà come nuovo stile di vita”, questo il titolo del volume nato da un progetto promosso da **Arci-solidarietà Toscana** e finanziato da Cesvot con il bando “Percorsi di Innovazione”, che aveva lo scopo di avviare una riflessione tra giovani e adolescenti toscani su stili di vita e consumismo. Testo consultabile su www.cesvot.it

Bando europeo ‘Grundtvig’: primo il progetto di Cesvot

Il progetto sull’**invecchiamento attivo** presentato da Cesvot al bando europeo “Grundtvig - Partenariati GIVE 2009” ottiene il primo posto tra i selezionati dall’Agenzia Llp Italia. Il progetto prevede, nell’arco di due anni, lo **scambio di 6 volontari over 55 di Antreas e Auser Toscana** con altrettanti volontari tedeschi dell’**associazione Zawiw** di Ulma. Ulteriori informazioni: www.cesvot.it