

# Medi-azioni per la coesione sociale

## AMBITI DELLA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

### **CapaCityMetro**

rete di (form)azione per l'inclusione attiva dei migranti  
nella Città Metropolitana di Venezia



Venerdì 27 ottobre, Mira (VE)  
c/o Centro Studi Coop. Olivotti

# Contesti della mediazione

- servizi educativi per l'infanzia
- **scuole** di ogni ordine e grado
- ospedali
- consultori familiari
- uffici stranieri di questure
- carceri
- **uffici** destinati all'utenza straniera presso sindacati, enti locali, associazioni di volontariato
- centri per l'impiego
- servizi sociali
- centri di accoglienza
- comunità alloggio
- aziende e servizi commerciali che prevedono la presenza di stranieri.

# Le peculiarità del mediatore interculturale

Il suo compito non si limita alla semplice facilitazione linguistica.

Non rappresenta solo un intermediario tra due parti contrapposte o in difficoltà comunicativa.

- Ha un ruolo attivo e professionalmente riconosciuto.
- Si interfaccia con **autorevolezza** sia all'utenza straniera che all'amministrazione pubblica.
- Si rivolge qualche volta in tempi diversi all'una o all'altra parte.

# Compiti del mediatore IN AMBITO SOCIALE

- interpretariato linguistico-culturale
- accoglienza
- informazioni su: casa, lavoro, normativa, accesso ai servizi, scuola
- consulenza
- coinvolgimento in progetti per la protezione di donne e minori
- contatti con ambasciate, consolati, questura
- mediazione di conflitti familiari
- mediazione minori/scuola/famiglia

# Compiti del mediatore PRESSO SPORTELLI DEDICATI

## Lo sportello per il disbrigo di pratiche documentali

(presso enti pubblici locali e organizzazioni sindacali)

- segretariato sociale
- verifica dei documenti,
- compilazione e precompilazione delle istanze di rilascio/rinnovo dei titoli di soggiorno, e per i ricongiungimenti/coesioni familiari di cittadini stranieri provenienti da Stati non appartenenti all'Unione europea attraverso l'accREDITAMENTO diretto al Ministero dell'Interno;



# La mediazione di sportello

Lo specifico della mediazione di sportello consiste prima di tutto in un rovesciamento della dinamica stessa della mediazione interculturale:

è la relazione tra l'utente e il mediatore ad essere preminente.

agevolare la comunicazione tra l'utenza straniera e i rappresentanti di enti privati o pubblici

facilitare la comprensione delle richieste normative e burocratiche

creare situazioni di comunicatività e di riflessione sulla natura degli ostacoli culturali e sociali.

# Compiti del mediatore NELLA QUESTURA

- informazioni agli utenti su permessi di soggiorno e sulle prassi di richiesta/rinnovo
- compilazione documenti
- chiarificazioni sulle risposte della Polizia



# Compito del mediatore NELLE STRUTTURE SANITARIE

- accoglienza
- presenza durante le consultazioni (ostetrico-ginecologiche, pediatriche, psicoterapeutiche)
- informazioni e spiegazioni su prescrizioni di esami, ecografie, metodi contraccettazione, sterilità, malattie sessualmente trasmissibili, HIV
- informazioni e spiegazioni post-parto su allattamento, alimentazione lattanti, diete
- informazioni legali, sulle normative, l'accesso ai servizi del territorio
- orientamento ai servizi
- traduzione materiali informativi in altre lingue
- colloqui con degenti
- visite guidate per donne gravide a sale parto per familiarizzare con le strutture
- rapporti con istituzioni del territorio
- interventi di educazione interculturale rivolti agli operatori e alla cittadinanza



# Compito del mediatore NEI CENTRI DI ACCOGLIENZA

- accoglienza, fase di inserimento nel centro, lettura del contratto di accoglienza
- colloqui con educatori, stesura del piano individuale, comunicazioni per esigenze specifiche, comunicazioni per infrazioni del regolamento
- colloqui psicologici individuali
- accompagnamento nell'assistenza sanitaria
- informazioni legali, sulle normative, l'accesso ai servizi del territorio Raccolta della storia personale, preparazione al colloquio presso la Commissione Territoriale
- traduzione materiali informativi in altre lingue
- traduzione delle memorie personali o di documenti
- interventi di educazione interculturale rivolti agli operatori e alla cittadinanza
- accompagnamento all'inserimento sociale e lavorativo

# Compito del mediatore IN CARCERE

- fornire informazioni sulla gestione delle principali pratiche burocratiche/ amministrative/ legali (quali il rilascio/rinnovo di permessi di soggiorno, richieste di documenti specifici alle autorità giudiziarie, contatti e comunicazioni con Questura, Enti e Servizi del territorio)
- facilitare la relazione fra detenuto e familiari, presenti all'estero o in Italia
- facilitare la comunicazione tra agenti penitenziari, educatori, assistenti sociali, assistenti volontari, insegnanti, avvocati e detenuti stranieri
- favorire dalla parte dell'utenza straniera l'acquisizione di informazioni e conoscenze su vincoli e risorse interne all'istituto penitenziario, facilitarne la partecipazione alle attività proposte
- informare l'utenza straniera su diritti e doveri dello straniero in Italia, sulla rete dei servizi territoriali e sulle sue modalità di accesso, anche in vista di un inserimento sociale e lavorativo dopo la dimissione
- sviluppare e coordinare la rete di rapporti tra l'Istituto Penitenziario, la Questura, i vari Enti e Servizi del territorio

# Compiti del mediatore NELLA SCUOLA

- orientamento nella fase di scelta e di iscrizione alla scuola
- accoglienza ed inserimento
- “pronto soccorso linguistico” per alunni
- insegnamento individualizzato
- sostegno scolastico ed extra-scolastico
- facilitazione rapporti nella classe tra alunni e con gli insegnanti
- educazione interculturale
- interpretariato linguistico-culturale insegnante/genitori
- consulenza su storia scolastica, familiare e sociale del minore
- alfabetizzazione in italiano
- intrattenere rapporti con gli altri servizi territoriali
- orientamento a servizi del territorio (doposcuola, corsi di italiano L2 per le madri ecc.)

# Mediazione in ambito scolastico CON GLI STUDENTI

Programma che si sviluppa nell'anno scolastico con incontri regolari (solitamente settimanali) in orario scolastico, individuali o a piccoli gruppi

## Finalità:

- Orientamento nel nuovo ambiente scolastico (uso degli spazi, modalità di relazione con gli insegnanti, materiali)
- Supporto nello studio (confronto fra programmi scolastici, diversità fra convenzioni diverse)
- Rielaborazione dell'esperienza migratoria propria e della propria famiglia
- Attività interculturali con i compagni, attraverso interventi nelle classi

# Mediazione in ambito scolastico CON LA FAMIGLIA

Modalità: Ricevimento dei genitori o comunicazioni telefoniche e/o scritte

Finalità:

- Fase dell'iscrizione, esplicitazione della scolarità precedente e delle necessità familiari, orientamento alla scuola e alla classe migliore
- Incontri con gli insegnanti durante il corso dell'anno in occasione dell'inizio del percorso, della consegna delle pagelle o in casi di difficoltà
- Comunicazioni tecniche sul materiale necessario, sull'utilizzo del libretto scolastico, ecc.
- Orientamento ai servizi scolastici o del territorio (doposcuola, corsi di italiano L2 per le madri)

# Mediazione in ambito scolastico CON GLI INSEGNANTI

**Modalità:** Lavoro congiunto fra mediatore e insegnanti. Incontri di coordinamento/programmazione, colloqui veloci all'inizio o alla fine dell'intervento

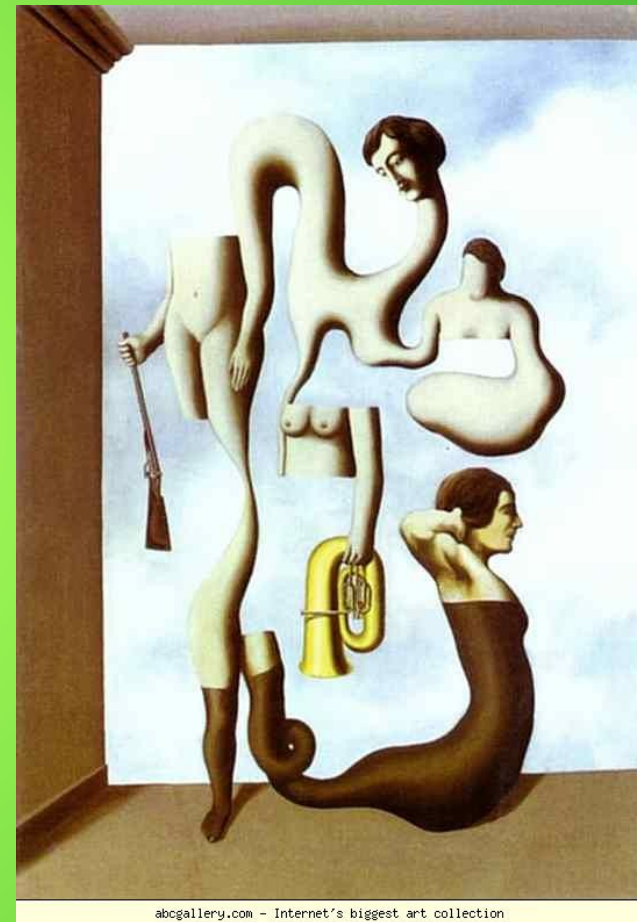
**Finalità:** favorire il successo scolastico degli alunni.

**Modi per raggiungere l'obiettivo:**

- Programmare insieme il tipo di intervento del mediatore e confrontarsi sugli aspetti didattici e comportamentali nel lavoro in classe e in quello individuale
- Pensare alle tecniche di coinvolgimento della famiglia
- Convogliare informazioni sulla precedente scolarizzazione e sul sistema scolastico nel paese di provenienza
- Dare informazioni sulle difficoltà legate alla lingua, alle tradizioni ed alle esperienze precedenti dello studente
- Dare informazioni sulle esperienze di migrazione comuni ai migranti, agli appartenenti alla comunità oppure specifiche della famiglia

# Versatilità

La complessità e la sovrapposibilità delle pratiche mediatricie non si limita però solo agli ambiti settoriali di impiego (servizi informativi, scolastici o sanitari), ma avviene anche rispetto alla logistica e alla committenza.



# La funzione del mediatore interculturale

Crea un contesto di riferimento sia per l'utenza sia per gli enti pubblici o privati.

Offre la possibilità di accesso a strutture e informazioni sui servizi del territorio.

Trova soluzioni adatte alla specificità di ogni richiesta.

Crea relazioni di coordinamento e reciproco supporto tra sportelli, uffici e altri servizi che operano nell'ambito dell'assistenza sociale.

Offre stimoli per la ridefinizione dell'identità culturale di ogni elemento della relazione.