

Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2.Integrazione / Migrazione legale -
Obiettivo nazionale 2.Integrazione - piani di intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi

Piano Regionale prog-2463

LAB'IMPACT



i Laboratori Lab'Impact

1

LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Approfondimenti e confronti
su aspetti strategici e metodologici

a cura di Nicol Mondin

1

LA MEDIAZIONE INTERCULTURALE

Approfondimenti e confronti
su aspetti strategici e metodologici

AnciLab Editore

Progetto editoriale
Lucio Franco
Massimo Simonetta
Onelia Rivolta

AnciLab Editore

Via Rovello, 2 Milano
www.ancilab.it



*Quest'opera è stata rilasciata con licenza Creative Commons
Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia
(CC BY-NC-ND 3.0 IT)*

*Per leggere una copia della licenza visita il sito web
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/it/deed.it>*

Sommario

Prefazione	7
Introduzione	9
1. La mediazione interculturale: ripensare i costrutti	15
Ripensare le “differenze culturali”	16
L'appartenenza tra societas e communitas	17
L'interazione come oggetto scientifico di conoscenza	18
Da logiche stakeholder a logiche communityholder	19
Promozione della coesione e ruolo della mediazione	20
Il mediatore come promotore di coesione	21
2. Esperienze	23
Verso servizi multiculturali	25
Mediazione tra Lago e Valli	33
La mediazione interculturale nella Bassa Bresciana Centrale	41
L'accesso dei minori al Servizio di NPIA	51
Legami di mediazione	61
Percorsi comunitari di mediazione e intercultura	71
3. Per un'architettura dei servizi di mediazione che sia generativa	81
Cosa significa per i servizi di mediazione essere “generativi”?	82
Elementi di “generatività” nei contributi delle reti	85
I punti di attenzione aperti per far crescere la generatività	87
4. Bibliografia	93
5. Foto Gallery	97

Prefazione

di Anna Meraviglia,

*Coordinatrice Dipartimento Welfare, Immigrazione, Sanità,
Disabilità, Politiche Abitative di ANCI Lombardia*

Questo elaborato è il frutto di un lavoro a più mani, cui tutti i suoi autori hanno lavorato con impegno, competenza e generosità. Abbiamo voluto coniugare un approccio teorico fondante il ruolo della mediazione con la disamina dei progetti delle reti territoriali che partecipano al Piano di Regione Lombardia Lab'Impact, e che trovano riferimento in questo paradigma teorico.

L'intento è stato quello di creare le condizioni per valorizzare e mettere in relazione due componenti, teoria e prassi, in un contesto laboratoriale dedicato alla mediazione e inserito nel progetto di sostegno alle reti territoriali Lab'Impact di ANCI Lombardia.

Questo volume è dunque un racconto che, passando attraverso la presentazione dei progetti territoriali, accende su di essi un riflettore, per valorizzarli, renderli patrimonio comune e condiviso con tutti gli attori del piano regionale e con il mondo dei servizi e delle politiche sociali in genere. Una valorizzazione utile a rendere conto di quanto fatto e che introduce una rilettura e una sistematizzazione delle esperienze attraverso la lente della scienza dialogica.

Il passaggio dalla dimensione della soddisfazione dei bisogni alla gestione degli assetti interattivi che si sviluppano tra gli attori della comunità con l'obiettivo di generare coesione sociale, è un cambio strategico, come se cambiassimo gli occhiali dai quali guardiamo il mondo e le nostre comunità. Una prospettiva che auspichiamo possiate condividere e diffondere.

Vogliamo ringraziare tutti coloro che hanno collaborato alla stesura di questo libro e ci auguriamo che vogliate avventurarvi in questo viaggio, e che possa esservi utile per trovare spunti, confronti, generare interrogativi, riflessioni e approfondimenti.

Introduzione

di Nicol Mondin

A partire dalla fine di maggio 2019 ha avuto avvio il primo laboratorio Lab'Impact inerente il tema della mediazione interculturale che si inserisce nel progetto che ANCI Lombardia sta portando avanti all'interno del Piano di Intervento Regionale Lab'Impact.

Su Lab'Impact sono attualmente operative 35 reti lombarde che, attraverso le rispettive progettualità locali, stanno lavorando per l'integrazione dei migranti rispetto alle quattro direttrici del Piano Regionale:

- la qualificazione del sistema scolastico in contesti multiculturali, anche attraverso azioni di contrasto alla dispersione scolastica;
- la promozione dell'accesso ai servizi per l'integrazione;
- i servizi di informazione qualificata, attraverso canali regionali e territoriali di comunicazione;
- la promozione della partecipazione attiva dei migranti alla vita economica, sociale e culturale, anche attraverso la valorizzazione delle associazioni.

ANCI Lombardia, attraverso il progetto di supporto e consulenza alle reti locali, mira a supportare la strutturazione e l'approfondimento dei progetti territoriali, in una logica di empowerment di comunità. Inoltre, il percorso di supporto e accompagnamento allo sviluppo delle reti territoriali messo a disposizione da ANCI Lombardia, vuole individuare i possibili spazi di crescita di ciascuna rete, definendo le modalità di costruzione di governance locali, incentivando i processi di ricomposizione e di integrazione dei di-

versi interventi territoriali ed evidenziando gli elementi che possono favorire la sostenibilità futura degli interventi. Trasversalmente, i quattro percorsi laboratoriali messi a disposizione delle 35 reti partner di progetto, rispondono alla volontà del progetto di ANCI Lombardia di promuovere la creazione di legami trasversali, incentivando il confronto tra le diverse reti territoriali e rendendo patrimonio comune le buone prassi adottate. Costituiscono una risposta all'esigenza espressa dalle reti di confronto e visibilità delle prassi di lavoro e di esperienze efficaci dei diversi territori lombardi, ipoteticamente generalizzabili e riproducibili altrove, conformemente alle caratteristiche delle diverse comunità.

Le attività di mediazione sono presenti nella quasi totalità delle progettualità delle reti, seppur con diversa declinazione operativa, coerentemente alle caratteristiche del territorio e della comunità. La scelta di mettere a tema del laboratorio la mediazione interculturale "nasce dall'esigenza rilevata di poter disporre di riferimenti conoscitivi e metodologici rigorosi per far diventare la mediazione prassi che favorisca la coesione delle comunità, a partire da una trasformazione dell'Architettura dei Servizi in cui la mediazione si inserisce. La mediazione interculturale può costruire uno strumento elettivo per promuovere nuovi modi, più coesi, di stare assieme nelle nostre comunità. La mediazione dunque, in tale ottica, non è una pratica di traduzione e facilitazione della comprensione di persone appartenenti a culture altre che si rivolgono ai servizi del territorio, ma una strategia per promuovere comunità".

Il laboratorio ha dunque proposto un percorso di approfondimento teorico e sistematizzazione operativa di prassi e strumenti di lavoro, caratterizzato dal protagonismo dei relatori provenienti dai territori. Sono stati infatti i referenti di alcune delle 35 reti territoriali a condividere le proprie esperienze con i partecipanti al laboratorio. In questa pubblicazione, nel secondo capitolo, si trovano i contributi delle reti che hanno raccontato la propria esperienza d'uso della mediazione in relazione ad un'ottica generativa.

Il primo e il terzo capitolo mettono a disposizione del lettore quei riferimenti metodologici che sono stati il filo rosso di tutti gli interventi e delle giornate laboratoriali.

Il laboratorio si è concluso con un convegno che ha approfondito i temi inerenti il profilo di competenze di un mediatore che promuove comunità e a come tale figura si inserisce nelle prassi del lavoro di squadra territoriale.





1

La mediazione interculturale: ripensare i costrutti

di

Silvia De Aloe

Gianluca Rumi

Gian Piero Turchi



Il capitolo riporta una sintesi del contributo del professor Gian Piero Turchi del Dipartimento FISPPA dell'Università di Padova che ha aperto i lavori del laboratorio.

Ripensare le “differenze culturali”

Quando si parla di migrazione, spesso usiamo il termine “cultura” (differenze culturali, intercultura..).

Etimologicamente il termine “cultura” viene dal latino *colere*, che significa "coltivare", "avere cura".

Dunque "cultura" fa riferimento al processo, ovvero all'aver cura e coltivare la terra su cui si vive.

Le espressioni “intercultura”, “differenze culturali”, “provenienze culturali” sono dunque improprie se si sposta il focus sul processo dell’“avere cura/coltivare la propria terra”. La cultura, intesa secondo l’etimologia del termine, rimanda a un processo che in quanto tale è unico nel suo attuarsi. Utilizzando la metafora proposta dal professor Turchi, “giriamo tutti le zolle del terreno che abitiamo”, ogni membro della specie umana coltiva il terreno che abita, ossia contribuisce al “processo di produzione” nel luogo in cui vive.

Ne deriva che sono i “prodotti della coltivazione” che possono essere diversi a seconda del terreno in cui si abita, mentre il processo è il medesimo.

Da dove vengono dunque gli usi che facciamo di “interculturale”, “differenze culturali” e così via?

Dall'Illuminismo, con la nascita degli Stati, ha inizio il culto del

prodotto della cultura: i prodotti vengono classificati e viene dato loro valore. A ogni confine di Stato tratteggiato viene assegnata una cultura (intesa come culto/cura del prodotto).

L' "altro" membro della specie con cui si interagisce è portatore di un prodotto, con un valore, ma all'interno della medesima cultura, intesa come più sopra indicato come processo di costruzione del prodotto culturale.

L'appartenenza tra *societas* e *communitas*

La ridefinizione della mediazione interculturale, per come è stata proposta nel laboratorio, ha visto l'analisi di un altro riferimento. Oltre al costrutto di "cultura", quando si parla di migrazioni l'altro punto cardine è l' "appartenenza" del migrante quando si sposta dalla terra di origine a una terra "altra".

L'analisi di questo secondo punto cardine necessita di chiarire i riferimenti attraverso cui si dà significato alla "appartenenza/non appartenenza".

Se il riferimento che utilizziamo è quello della *Societas*, ovvero il modo di gestire le interazioni attraverso regole esplicite e formali (il diritto), il migrante potrà appartenere/non appartenere al Paese che lo accoglie in base alle norme vigenti, che gli consentono di acquisire uno status all'interno di quel paese. La prospettiva dell'appartenenza cambia nel momento in cui il riferimento che utilizziamo è quello della *Communitas*, ovvero il modo di gestire le interazioni attraverso regole informali, casuali, che prescindono dal diritto. Un migrante clandestino, seppur per la *Societas* non abbia uno status di appartenenza al Paese accogliente, appartiene di fatto alla *Communitas*, portando all'interno di essa un prodotto che contribuisce alla generazione di regole di interazione informali, casuali, incerte.

La *Communitas* rappresenta dunque il "mare su cui naviga la *Societas*": per gli operatori che lavorano nell'ambito della migrazione è la *Communitas* il focus dell'intervento affinché possano essere costruite occasioni volte a introdurre/generare regole interattive in

grado di governarne l'incertezza che le è propria.

Se da un lato la *Societas*, attraverso il diritto si pone l'obiettivo dell'autoconservazione, della tutela della legge, la *Communitas* ha invece intrinsecamente l'obiettivo della coesione sociale. Citando il professor Turchi, "senza coesione la *Communitas* si disperde e le navi della *Societas* affondano".

Più la comunità è coesa, più può occuparsi dei suoi membri, gestendo l'incertezza che i prodotti dell'interazione possono generare nel momento in cui un migrante appartiene alla *Communitas*.

L'interazione come oggetto scientifico di conoscenza

Dunque, se il focus dell'intervento diventa la *Communitas* (pur considerando e facendo uso dei perimetri della *Societas*), in questo spazio dalle molteplici interazioni possibili occorre saper diventare competenti nella gestione dell'incertezza che le è propria.

L'assetto interattivo specifico dato dalla presenza del migrante viene talvolta inteso come causa di insicurezza, mentre è un particolare andamento dell'assetto interattivo della comunità che di suo è sempre incerto.

La responsabilità di chi lavora nella *Communitas* è continuare a tenere il focus su questo come assetto temporaneo a cui il migrante partecipa e non sul migrante come causa, aspetto stabile di insicurezza.

Assumendo quanto sopra, allora occorre fare delle interazioni un oggetto di conoscenza.

Studiare le interazioni significa avere padronanza conoscitiva delle modalità con cui è possibile interagire: a seconda delle modalità interattive utilizzate, si genereranno esiti diversi dall'interazione stessa e quindi realtà diverse. Per esempio, se si interagisce giudicando l'altro o sancendo che le cose stanno in un certo modo, sarà più difficile generare processi di condivisione. Viceversa, se si interagisce facendo riferimento a un obiettivo condivisibile o facendo proposte o descrivendo senza giudizi di valore, l'interazione potrà essere gestita verso la

produzione di cambiamenti in una direzione comune¹.

Poiché ogni membro della *Communitas* innesca e riceve informazioni di diverso valore, ogni membro della comunità, quindi anche il migrante, può essere considerato come fosse un “servizio”. Ciascuno è uno “snodo dialogico”, che può contribuire a generare frammentazione o coesione della comunità.

Alla luce di tali assunti l’operato dei servizi ne sarà influenzato nella misura in cui gli operatori che intervengono in un assetto interattivo specifico della comunità potranno leggere e intercettare le modalità che portano alla frammentazione per individuare strategie di intervento volte a generare/implementare gli snodi dialogici orientati alla coesione.

Nel momento in cui si interagisce, non siamo in grado di prevedere in che direzione andrà l’assetto interattivo; al contempo l’assetto interattivo si regola. La regola che poi ne scaturisce è casuale.

Come operatori riusciamo a gestire in anticipazione la variabilità dell’assetto interattivo inserendo regole² che riducano l’incertezza dell’interazione, lavorando prima che l’assetto interattivo si manifesti.

Se disponiamo di metodo, siamo nella condizione di anticipare quello che potrebbe succedere e dunque di andarlo a gestire.

Come dunque governare l’incertezza dell’interazione per rendere e mantenere coesa la *Communitas*?

Da logiche stakeholder a logiche communityholder

Le logiche con cui si partecipa alla *Communitas* possono essere diverse. Quando ci si colloca da *Stakeholder*, si ragiona da “clienti”, ovvero si acquistano o consumano prodotti o servizi orientati alla tutela degli interessi individuali. Ciascun individuo o gruppo è portatore di un interesse/bisogno.

Guardando alla *Communitas* come insieme di interessi particola-

¹ La scienza Dialogica ha formalizzato le modalità interattivo – discorsive, descrivendo modalità di mantenimento, ibride e generative, e ha definito valori d’uso con pesi discorsivi diversi a seconda del grado di trasformazione delle realtà connesso ai repertori classificati.

² Regole di gestione dell’assetto interattivo

ri, si esita più facilmente in una logica assistenziale, di risposta alle singole richieste fondate, formulate in chiave di bisogno. L'interazione dunque è guidata dall'interesse di soddisfare il bisogno proprio o di un gruppo specifico.

Tale modalità genera frammentazione poiché i cittadini non si configurano (non configurano se stessi e non vengono configurati dai servizi) come contributori, portatori di risorse, ma come portatori di bisogni: rispetto a tali bisogni, possono attivarsi processi di delega ai servizi da un lato e di deresponsabilizzazione dall'altro.

Ragionando da *Communityholder*, i cittadini sono portatori di competenze che possono offrire alla comunità, nella quale partecipano come risorse, dando valore all'interazione. Partecipano alla gestione della comunità e alle situazioni critiche che in essa si generano, in un'ottica di responsabilità condivisa. Ciò genera un costante incremento delle competenze e un aumento della coesione sociale.

Promozione della coesione e ruolo della mediazione

Quale dunque il ruolo della mediazione?

Le argomentazioni fin qui offerte ci consentono di poter rifondare la mediazione come strumento utile a incrementare la coesione sociale.

La mediazione è dunque una strategia a disposizione della *Comunitas*, orientata alla responsabilizzazione della comunità stessa. Agisce sulle interazioni (dunque il lavoro della mediazione non è con i migranti, ma sarà con gli assetti accoglienti e con gli assetti migranti, in quanto parti che interagiscono).

La mediazione può declinarsi in vari ambiti, ma è un'unica strategia. Non è l'aggettivo che qualifica il suo obiettivo: l'obiettivo è comunque generare una realtà altra, terza alle parti stesse e diversa da quanto le parti si erano anticipate fino a prima del momento in cui si attiva un processo di mediazione.

Definiamo dunque la mediazione come "l'atto di inserirsi fra due parti che sono in conflitto o controversia tra loro o rispetto alle quali si anticipi la possibilità di contrarre conflitto o controversia".

Il mediatore come promotore di coesione

Fare mediazione, agire come mediatore, non equivale a tradurre. Il mediatore è colui che fa convergere il contributo (portato dei prodotti dei singoli) verso un unico obiettivo condiviso.

Il mediatore è un “architetto di comunità”: è colui che genera snodi dialogici quando l’assetto interattivo non riesce a generarli, o contribuisce a fare degli snodi dialogici dei contributori alla coesione.

Il mediatore non è solo un esperto di contenuti, ma è, in primis, un esperto di processi, di modi di interagire. È un “tessitore”, competente nell’anticipare gli assetti interattivi e dunque a governare l’incertezza nella direzione della costruzione di obiettivi comuni. In quanto esperto nel promuovere la generazione di regole condivise dalle parti, il mediatore non propone soluzioni bensì offre alle parti l’opportunità di definire e costruire una regola comune e condivisa: ciò gli permette di gestire l’incertezza della relazione/interazione, anticipando possibili conflitti.

Infine, l’obiettivo della mediazione consente al mediatore di avere un riferimento verso il quale orientare l’uso delle prassi operative durante il processo di mediazione, consentendo la definizione di parametri di efficacia dell’intervento di mediazione (indicatori di risultato).

Approfondimenti online

 / Intervista al professor Gian Piero Turchi:
Docente di Psicologia delle Differenze Culturali, Università di Padova

2

Esperienze





CHI SIAMO

L'attività si svolge nell'Ambito territoriale di Garbagnate Milanese, collocato a nord ovest della Città di Milano, comprende 8 comuni con una popolazione di 192.388 abitanti (fonte: ISTAT al 1/1/2018). I residenti stranieri sono 18.310, il 9% della popolazione, tra cui 4.555 minori stranieri. Significativa la realtà del Comune di Baranzate con un'incidenza di popolazione straniera del 33% e dove il 55% degli alunni delle scuole dell'obbligo sono stranieri. Le attività vengono gestite per gli otto comuni dall'Azienda consortile Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale, in collaborazione con la Cooperativa Progetto Integrazione a.r.l. Onlus. La programmazione e la verifica viene condivisa attraverso il gruppo di coordinamento a cui partecipano i referenti tecnici.

AMBITO DI GARBAGNATE MILANESE

Verso servizi multiculturali

Lucia Catenacci,
*Coordinatrice servizi spazio immigrazione A.S.C.
Comuni Insieme per lo Sviluppo Sociale*

Almira Myzyri,
*Cooperativa Progetto
Integrazione a.r.l. Onlus*

IL PROBLEMA

Il territorio e la sua collocazione evidenziano alcune caratteristiche: la frammentazione delle diverse nazionalità/lingue e provenienze culturali (più di 85), la scarsa presenza di comunità organizzate sul territorio, le difficoltà legate alla mobilità, la difficoltà di avere interlocutori riconosciuti nei rapporti con le istituzioni locali.

Dovendo sintetizzare, una fra le principali criticità per le famiglie con background migratorio è rappresentata da un maggior potenziale *isolamento* con difficoltà a utilizzare le risorse del territorio. A questa si aggiungono le criticità proprie della condizione di migranti, quali quelle linguistiche, culturali, di status giuridico e di sradicamento dai propri contesti. Si è scelto quindi di focalizzare le attività dell'area immigrazione e in particolare di affrontare il tema delle differenze, intervenendo sul sistema dei servizi per tutti e avendo come obiettivo la parità effettiva di accesso alle risorse e l'esercizio consapevole di diritti e doveri. La mediazione è per questo una preziosa risorsa che viene utilizzata dalla fine del 2006 in modo omogeneo per tutto il territorio dell'Ambito e che è compresa tra le attività gestite dal servizio Spazio immigrazione di Comuni Insieme, in collaborazione con la Cooperativa Progetto Integrazione, incaricata dell'attività. In questi anni ha rappresentato un supporto agli operatori e alle famiglie immigrate nelle difficoltà linguistiche e culturali, ma ha anche coinvolto attivamente tutti gli attori, promuovendo un cambiamento dei servizi stessi.

Il modello organizzativo è stato pensato come il più possibile *flessibile e adeguato* alla specifica singola situazione, al contesto del servizio e dell'intervento, per cui il Mediatore viene individuato di volta in volta sulla base della richiesta dell'operatore e secondo un "progetto" concordato. Questo approccio oltre a presentare indubbi vantaggi di efficacia dell'intervento comporta d'altra parte maggiori difficoltà organizzative, maggiori criticità nell'averne un feedback puntuale sull'attività, una maggior "volatilità" delle competenze interculturali acquisite per quei contesti in cui l'utilizzo della mediazione avviene saltuariamente. La conseguenza è anche che il consolidamento di alcuni processi di cambiamento avviene in tempi medio lunghi ed è importante quindi garantire la *continuità* di tale percorso. Questo contribuisce a maturare un uso della mediazione non più legato a contingente difficoltà comunicativa, ma porta l'operatore a lavorare insieme al Mediatore sul piano dei significati culturali, elaborando capacità dialogiche tra diversi riferimenti valoriali e culturali.

LE PRASSI VINCENTI

Uno fra i principali elementi positivi è stato *l'allargamento progressivo della rete dei servizi coinvolti*. A partire dai servizi sociali dei Comuni e dai servizi dell'Area Minori, l'attività di mediazione ha coinvolto successivamente i servizi educativi Prima infanzia, gli istituti Scolastici, i servizi di NPIA e i Consultori familiari, oltre a inserirsi nei progetti di accoglienza SPRAR-SIPROIMI. L'ampliamento di tale attività ha reso l'utilizzo della risorsa meno frammentato e più efficiente e ha permesso al mediatore di affiancare la persona straniera nell'utilizzo dei diversi servizi e contesti. Ha consentito inoltre un maggior confronto tra operatori dei diversi servizi e la condivisione di procedure ed esperienze, pur rispettando le specificità degli interventi. Le iniziali collaborazioni informali e la condivisione con gli operatori del territorio di risorse e opportunità (in particolare consulenza giuridica, formazione e aggiornamento) ha facilitato nel tempo la formalizzazione di accordi scritti e di collaborazioni più

strutturate (protocolli di collaborazione, adesioni formali ai progetti e partenariati).

L'ampliamento progressivo della mediazione è stato realizzato anche grazie ai finanziamenti ottenuti per progettazioni specifiche, in particolare di bandi FEI-FAMI, che hanno consentito di sperimentare prassi innovative o di mettere a punto strumenti ad hoc, ma è stato altrettanto importante, anche nei momenti in cui l'attività non era sostenuta da finanziamenti mirati, mantenere comunque nel tempo un'attività stabile di base e mettere a sistema alcune attività sperimentate, utilizzando fondi del piano di zona.

La mediazione è stata utilizzata anche come *risorsa trasversale* per altri progetti e sperimentazioni del territorio rivolti alla generalità delle persone. In particolare, sono risultate interessanti le collaborazioni di mediatori in attività di quartiere a forte concentrazione migratoria, all'interno di attività di coesione sociale e di mediazione dei conflitti. In questi ambiti la mediazione avveniva in contesti più destrutturati, quali i contatti porta a porta, assemblee pubbliche, feste e iniziative culturali e di quartiere. Si sta consolidando un'esperienza di accompagnamento e tutoraggio di un gruppo di donne straniere in veste di mentor di comunità, con l'obiettivo che le stesse diventino promotrici di ulteriori iniziative di aggregazione.

Un'altra prassi positiva è stata la sperimentazione e il consolidamento dell'utilizzo delle competenze del *Mediatore come consulente culturale*, anche senza intervento diretto con utenti stranieri, soprattutto in alcune situazioni e contesti relazionali, quali per esempio le attività educative domiciliari, le attività di Spazio Neutro o del servizio Affidato o in quelle situazioni in cui le difficoltà non riguardano la comprensione linguistica ma la decodificazione dei comportamenti e abitudini culturali. Significativa l'esperienza di collaborazione tra educatori di Spazio Neutro e Mediatori che ha portato sia a rivedere gli strumenti informativi sia a ripensare le procedure di presa in carico e di prima accoglienza e presentazione del servizio ai nuovi utenti. Sono stati inoltre organizzati momenti di formazione di gruppo tra operatori di Spazio Neutro e Servizio Minori e alcuni Mediatori, allo scopo di implementare le conoscenze reciproche, in relazione alle diverse culture di provenienza, ed alle conoscenze da

parte dei mediatori delle procedure e metodologie dei servizi.

Positiva anche la sperimentazione delle attività di mediazione culturale negli asili nido: l'attività dei Mediatori nei nidi si è intrecciata ad incontri formativi, a laboratori di *costruzione di strumenti* di comunicazione (carta per un servizio prima infanzia multiculturale) e a un percorso di *modellizzazione* delle buone prassi, permettendo di mettere insieme l'esperienza concreta con la rielaborazione e sistematizzazione della stessa, portando le educatrici ad un ripensamento più generale del proprio lavoro.

Ulteriore elemento positivo è stato la presenza di un *coordinamento stabile* negli anni, cui partecipano i referenti tecnici di Comuni Insieme, dei Comuni e delle Cooperative incaricate delle attività, e a cui si sono aggiunti i referenti dei servizi socio sanitari. Il coordinamento nato come luogo di programmazione e verifica delle attività ha rappresentato anche un utile strumento di scambio e di facilitazione delle comunicazioni e collaborazioni.

GLI STRUMENTI

Nel tempo sono stati rivisti più volte gli strumenti e le procedure utilizzati per l'attività di mediazione, in particolare lo sforzo ha riguardato la necessità di rendere compatibili la raccolta di informazioni utili e necessarie per l'attivazione, il monitoraggio e la valutazione della stessa, con l'esigenza di limitare il carico di lavoro aggiuntivo degli operatori, consentendo di avere uno scambio di informazioni veloce e preciso.

La maggior parte delle comunicazioni avviene via e-mail, salvo necessità di opportuni approfondimenti di persona, e sono condivise tra la coordinatrice di Comuni Insieme e quella della Cooperativa Progetto Integrazione che realizza l'attività. E' stata nel tempo predisposta una *scheda unica* che consente l'attivazione dell'intervento, il monitoraggio dello stesso e una sintetica valutazione conclusiva.

Questo strumento permette di assolvere alle funzioni necessarie sia per la realizzazione dell'attività di mediazione sia per le necessi-

tà di rilevazione e rendicontazione qualitativa e quantitativa. Resta tuttavia necessaria una sollecitazione continua agli operatori per avere un utilizzo puntuale nel tempo della scheda, anche dopo l'iniziale avvio dell'attività e per la restituzione della stessa a conclusione dell'intervento.


Sono stati prodotti negli anni diversi *materiali tradotti* nelle principali lingue: materiali in alcuni casi con funzione più simbolica (cartelli multilingue per una scuola multiculturale) più finalizzati alla trasmissione e condivisione di contenuti (presentazione e regole di Spazio neutro, carta dei servizi prima infanzia multiculturale), o semplici traduzioni di modelli (domande, moduli, regolamenti).

Si è costruito e successivamente ampliato uno strumento informatico destinato a facilitare la corretta trasmissione di informazioni sulle principali procedure burocratiche di interesse dei cittadini immigrati, consentendo agli stessi di utilizzarlo in autonomia, attraverso una *web app*, appoggiata al sito *www.tutticittadini.com* ma ottimizzata per la consultazione al cellulare, che contiene informazioni in sette lingue sulle procedure e i relativi uffici competenti, riguardanti nove tematiche: nascita, residenza, matrimonio, cittadinanza, permessi di soggiorno, ricongiungimento e coesione familiare, permessi per lungo soggiornanti, scuole e asili nido.

L'IMPATTO FUTURO

Per quanto riguarda i bisogni e le future possibilità di sviluppo dell'attività di mediazione sarebbe importante consolidare e implementare la collaborazione con le scuole, elemento importante del percorso di integrazione. Un altro obiettivo in prospettiva è lo sviluppo di spazi di dialogo tra le istituzioni e le comunità immigrate ed in particolare con le seconde generazioni, anche nell'ottica di un maggior protagonismo delle stesse. Resta infine da proseguire nella direzione del consolidamento delle competenze interculturali degli operatori dei servizi.

Approfondimenti online

 / Intervento completo del 25 giugno 2019
*"La mediazione linguistico culturale nel territorio dell'Ambito
di Garbagnate Milanese"*



CHI SIAMO

Capofila rete territoriale:

- Azienda Sociale Centro Lario e Valli – istituita nell'anno 2006 dai 36 Comuni dell'ambito di Menaggio (29 comuni alla data attuale, poiché sono avvenute diverse fusioni di Comuni) per l'esercizio comune delle funzioni previste dal Piano di Zona.

Partner della rete territoriale:

- Azienda Speciale Consortile Le Tre Pievi – Servizi Sociali Alto Lario è stata costituita nel dicembre 2008 coordina ed eroga i servizi so-ciali per conto dei Comuni del Distretto di Dongo.
- Istituto Comprensivo Magistri Intelvesi
- Istituto Comprensivo della Tremezzina
- Istituto Comprensivo Menaggio
- Istituto Comprensivo di Porlezza
- Istituto Superiore Ezio Vanoni.

AMBITO TERRITORIALE DI MENAGGIO

Mediazione tra Lago e Valli

Alessia Lanfranconi,

Responsabile Servizio Inclusione Sociale Azienda Sociale Lario e Valli

Il lavoro sociale nell'Ambito territoriale di Menaggio deve fare i conti con alcune determinati territoriali che incidono sulla tenuta della coesione sociale.

Ciò che caratterizza le nostre realtà comunali è la scarsità della popolazione residente e la sua forte dispersione sul territorio; infatti la densità abitativa risulta molto bassa (104,76 abitanti per kmq per l'Ambito di Menaggio). Questo dato può essere collegato alla particolare conformazione geomorfologica della zona, dove la maggior parte del territorio è montano. Le valli stanno assistendo a un progressivo spopolamento della popolazione autoctona, mentre diversi comuni vedono un incremento del numero di abitanti, soprattutto stranieri. Questo fenomeno, se da un lato ha consentito la fornitura di manodopera alle piccole imprese, dall'altro ha creato nuove tensioni sul piano della convivenza e della connessa percezione di sicurezza dei cittadini da tempo residenti.

IL PROBLEMA

I punti deboli della rete istituzionale: scuola e sanità

Sul territorio dell'Ambito di Menaggio sono presenti quattro Istituti Comprensivi, e due Istituti Superiori di secondo grado. Nell'anno scolastico 2018-2019 l'Istituto Comprensivo di Tremezzina ha inaugurato il nuovo polo che ha riunito in un'unica la scuola dell'infanzia, l'istruzione primaria e la secondaria di primo grado. Gli Istituti Comprensivi di Menaggio, San Fedele e Porlezza sono organizzati per plessi scolastici dislocati sul territorio per un totale

di 13 scuole dell'infanzia, 16 scuole primarie e 4 scuole secondarie di primo grado.

La conformazione del territorio rende difficili i collegamenti. tra i plessi scolastici, la scuola registra un importante turnover del personale, che rende faticosa la trasmissione delle buone prassi di lavoro da un anno scolastico all'altro.

Per quanto riguarda la rete delle Istituzioni del comparto sanitario: è necessario sottolineare che da gennaio 2019 i territori del medio e dell'alto Lario fanno riferimento a due Ats distinte, il distretto di Dongo fa riferimento all'Ats della Montagna mentre il distretto di Menaggio all'Ats Insubria. Pertanto la ricomposizione dei contatti con le istituzioni ha determinato una discontinuità nel lavoro di rete degli operatori.

LE PRASSI VINCENTI

Il mediatore junior

L'area dedicata ai cittadini stranieri dell'Azienda Sociale Centro Lario e Valli ha visto due fasi di sperimentazione di servizi che sono alla base dell'attuale progettazione.

In una prima fase, dal 2007-2008 il servizio sociale poteva avvalersi della presenza di un Mediatore linguistico culturale esperto fornito da cooperative con sedi fuori del territorio dell'ambito di Menaggio e quindi estranei e con conoscenze solo teoriche del contest del territorio. In questa fase l'Azienda rispondeva al bisogno di interventi di mediazione acquistando le prestazioni degli operatori di mediazione grazie a finanziamenti ricevuti da un'associazioni locale. Questo tipo di intervento aveva il vantaggio di garantire la neutralità dell'operatore, ma presentava notevoli criticità rispetto all'organizzazione logistica degli interventi con una ripercussione sulle tempistiche degli stessi (richieste anche per gli spostamenti sul territorio e riducendo l'intervento a una consulenza linguistica o linguistico-culturale sul singolo caso, non garantendo lo sviluppo di nuove buone prassi, di una maggiore consapevolezza degli attori

coinvolti rispetto alle questioni tratte e minimizzando il tempo disponibile per una restituzione circa i risultati raggiunti.

La seconda fase dal 2009-2013, è caratterizzata dall'introduzione della figura del Mediatore junior. Per Mediatore junior si intende un cittadino di origine straniera presente sul territorio che è stato selezionato e che ha partecipato ad un percorso di formazione erogato da un ente competente in mediazione culturale. In questa fase al finanziamento dell'associazione locale si sono aggiunti i fondi erogati dall'Amministrazione Provinciale di Como che hanno permesso l'attivazione del percorso di selezione e successiva formazione di cittadini stranieri residenti nel distretto da parte di mediatori Senior forniti da una Cooperativa Sociale. Questo progetto ha messo a fuoco i punti di forza di questo tipo di intervento: in primo luogo la possibilità di lavorare sulla cultura della mediazione all'interno del distretto. Altri temi trasversali che si è potuto sollecitare con la formazione e il successivo impiego come mediatori linguistico-culturali dei Mediatori Junior sono stati: la sensibilizzazione della popolazione straniera sul tema della mediazione e lo sviluppo delle competenze nella popolazione straniera. Inoltre, si è registrato un impatto positivo circa l'aumento della conoscenza e della fiducia nei servizi (scuola, ex-asl e servizi sociali) da parte della popolazione straniera e un necessario e maggiore dialogo tra istituzioni coinvolte. La figura del mediatore Junior ha presentato però anche delle criticità in primis per la difficoltà di far comprendere ai cittadini stranieri coinvolti che non si trattava soltanto di fare da traduttori linguistici e il rischio degli stessi di non svolgere la funzione di "ponte" tra servizi e cittadini, creando situazioni con "alleanze" non costruttive.

La mediazione come strategia trasversale

A partire dal 2013 l'attività del servizio di Mediazione ha visto una battuta d'arresto per il termine dei finanziamenti dedicati allo stesso. Nello stesso anno, però, l'Azienda Sociale Centro Lario e Valchi ha scelto di attivare percorsi formativi e in seguito di supervisione di tutti gli operatori sociali attraverso il Paradigma Relazionale. Tale proposta ha promosso un profondo cambiamento del metodo di lavoro degli operatori sociali spostando il focus dell'intervento sulle

reti presenti sul territorio e intensificando il lavoro sulle relazioni di comunità. L'approccio relazionale al lavoro sociale può essere sintetizzato con i seguenti tre concetti:

- il lavoro di rete: l'operatore sociale mira a coinvolgere fin dalle prime fasi di definizione del problema le persone del territorio a vario titolo coinvolte in quanto persone "preoccupate" per la situazione da affrontare e comprende in questo numero le persone direttamente coinvolte (anche minori quando possibile e utile).
- co-responsabilità: la situazione solitamente affrontata come problema da risolvere, viene ricondivisa come situazione da fronteggiare e ognuna delle persone coinvolte nella rete di fronteggiamento viene a vario titolo e sempre nel rispetto delle competenze e delle possibilità reali, chiamata a fare una parte delle azioni progettate nella direzione di un cambiamento della situazione in vista di obiettivi concreti e condivisi con l'obiettivo di aumentare il benessere delle persone coinvolte.
- l'operatore sociale come "Facilitatore": l'operatore dei servizi, dove possibile, riveste il ruolo di facilitazione delle relazioni, favorendo la partecipazione di tutti, facendo circolare le informazioni, monitorando lo sviluppo degli interventi e delle azioni condivise, valorizzando le risorse potenziali presenti intorno alla persona.

Il tutor della rete

L'attuale rete territoriale dei partner che hanno aderito al progetto Lab'Impact ha condiviso il bisogno di ripensare all'integrazione come ad un processo che coinvolge la comunità e quindi ha cominciato a riconfigurare l'ottica dell'intervento di mediazione linguistico-culturale spostando il focus dell'intervento dal concetto di "esperto che sa e che risolve" a quello di "comunità (composta da operatori e da cittadini) che diventa responsabile della ricerca di possibili soluzioni" con il supporto di un facilitatore e attivando di conseguenza la necessità di individuare per ogni rete un operatore capace di svolgere la funzione di Tutor della rete stessa.

Il rischio intravisto e condiviso nell'adottare questo approccio di

metodo è dato dal dover gestire la complessità delle relazioni degli attori coinvolti, che presentano ruoli, funzioni, competenze e responsabilità molto diverse tra loro, con il possibile esito di un abbassamento in termini di efficienza degli interventi. Nello stesso tempo si è concordato che scommettere sul lavoro integrato possa aumentare l'efficacia dell'intervento e la durevolezza nel tempo degli esiti dello stesso.

GLI STRUMENTI


Il protocollo operativo condiviso è lo strumento di lavoro che sta accompagnando lo sviluppo del progetto, è un documento dinamico che ha l'obiettivo di delineare e raccogliere le prassi operative che vengono condivise e sperimentate dalla rete dei partner. La stesura del documento ci permette di far circolare un sapere condiviso circa il modello di governance in cui è inserito il progetto. Inoltre, il protocollo operativo rende possibile la sintesi tra i diversi bisogni del territorio e la definizione di obiettivi condivisibili. Infine, la stesura condivisa consente l'elaborazione del metodo operativo comune, con l'indicazione delle procedure necessarie per l'attivazione degli interventi, la divisione delle competenze e delle responsabilità, la documentazione dell'intervento, la verifica degli esiti per ogni singola azione. È uno strumento di formazione per gli operatori che di volta in volta vengono coinvolti nei singoli interventi.

L'IMPATTO FUTURO

La sfida che si intende affrontare attraverso il progetto può essere sintetizzata con lo slogan "aprire un dialogo". Infatti, ci si attende che il progetto impatti in modo significativo sul dialogo all'interno dei servizi con la conseguente messa in discussione delle prassi adottate, sul dialogo tra le istituzioni coinvolte, favorendo il confronto tra

i prodotti culturali delle varie istituzioni e sull'individuazione delle strategie condivise orientare all'esplorazione delle soluzioni possibili ai problemi condivisi. Inoltre, ci si attende che si sviluppi un'abitudine a costruire prassi flessibili, a tollerarne l'incertezza, a contenere la delega delle responsabilità e a sostenere l'incontro e il confronto non solo in un'ottica di intervento sul problema ma in una prospettiva di prevenzione.

Approfondimenti online

 / Intervento completo del 25 giugno 2019
"Mediazione tra Lago, Monti e Valli"



CHI SIAMO

Il territorio è caratterizzato da una rilevante frammentazione di insediamenti: quasi tutti i Comuni hanno più frazioni e località sparse nella pianura.

L'Azienda Territoriale per i Servizi alla Persona è l'ente consortile capofila della programmazione sociale distrettuale e delegato dai Comuni per la gestione associata dei servizi.

La partnership è formata da istituti comprensivi; 1 agenzia di mediazione familiare (CRIAf); la Coop Tempo Libero, una realtà che dal 1987 ha maturato un'esperienza nei servizi socio-educativi, con specifica attenzione ai processi migratori e all'integrazione dei cittadini stranieri. Ha promosso progetti con l'obiettivo di sostenere una pluralità di azioni rivolte ai cittadini stranieri, basate sulla collaborazione tra servizi. Sono inoltre coinvolti nella rete altri soggetti territoriali che collaborano l'integrazione dei cittadini stranieri.

AMBITO DISTRETTUALE DELLA BASSA BRESCIANA CENTRALE

La mediazione interculturale nella Bassa Bresciana Centrale

Paolo Paroni,
*responsabile progetti Azienda
Territoriale Servizi alla Persona
– Bassa Bresciana Centrale*

Caterina Brianza,
*coordinatore Settore Immigrazione
della Coop. Tempolibero.*

IL PROBLEMA

La dispersione che caratterizza il territorio produce difficoltà di accesso e disparità di opportunità rispetto ai servizi. Emerge un forte condizionamento all'inclusione rappresentato dalle disponibilità e dalla condizioni di mobilità territoriale.

I residenti stranieri sono 14.937, pari al 12,9 % della popolazione (con una diminuzione del 6,7% nel triennio). L'incidenza della popolazione con background migratorio è più significativa tra i minori. In età scolare (tra 6 e 18 anni), il 17% degli studenti è cittadino straniero. In età prescolare (0-5 anni), la percentuale sale al 24%.

Il Progetto Lab'Impact si inserisce nella programmazione triennale del Piano di Zona 2018-2020, che sviluppa alcune questioni trasversali che informano anche il progetto:

- la multidimensionalità dei problemi e bisogni, che richiede Integrazione tra servizi;
- la dispersione e l'isolamento territoriale, che richiede processi di connessione e collegamento;
- la frammentazione degli interventi e risorse di vari enti e organizzazioni, che richiede strategie di networking, per integrare le risorse presenti.

Nel tempo, tale situazione ha portato i servizi di mediazione e

integrazione culturale ad assumere una logica domanda-risposta e centrati quasi esclusivamente su un approccio emergenziale, slegati dai servizi e dai processi rispetto a cui dovevano mediare. Inoltre, la poca comprensione del significato profondo della “mediazione culturale” ha impedito di coglierne il valore strategico, trasversale e integrativo. Nella mediazione così intesa i beneficiari stranieri sono visti solo come destinatari di comunicazioni (del servizio, della scuola) e non come portatori di protagonismo e risorse.

Il carattere occasionale con cui veniva impiegata la mediazione all'interno dei servizi e delle scuole ha impedito di fare crescere nel territorio un gruppo di mediatori professionali che potessero garantire vicinanza al territorio.

Per promuovere un'innovazione nella percezione e nell'attuazione degli interventi di mediazione culturale, il progetto ha inteso attivare:

- una partnership pubblico-privato, tramite una procedura di selezione pubblica di un operatore economico del terzo settore esperto in servizi di integrazione multi culturale sul territorio;
- una rete “istituzionale” e operativa di tutte le scuole pubbliche del territorio.

Le ragioni di tale sistema sono legate all'obiettivo di orientarsi verso una logica di analisi e comprensione del bisogno, che produce un setting di servizio e consente di innescare processi di cambiamento nelle persone, nei servizi nelle comunità.

LE PRASSI VINCENTI

L'impostazione strategica che è stata consolidata con l'avvio del progetto Lab'Impact ha riguardato la creazione di collegamenti tra servizi, istituzioni e cittadini stranieri nel tentativo di creare una rete territoriale che andasse a sostenere un approccio integrato tra mediazione interculturale e sistema dei servizi sociali e scolastici. Passare dalla occasionalità e individualità degli interventi di mediazione

a una modalità organizzata e integrata di sviluppo degli interventi è stata la strategia messa in campo.

Nel contesto del mondo scolastico, il progetto ha sviluppato due prassi di riferimento:

- la prassi dell'*Accoglienza organizzata*: si tratta di percorsi di accoglienza specifici per i diversi gruppi di genitori migranti presenti sul territorio, divisi per aree di provenienza. Prima del vero e proprio incontro di mediazione si organizzano équipe con gli insegnanti, la coordinatrice del Progetto e i vari mediatori linguistico culturali per stabilire le modalità di incontro e di comunicazione ai genitori per fare in modo che la mediazione sia più efficiente ed efficace. In tal modo non si intende proporre una progettualità unica da applicare in tutti i territori ma, al contrario, le modalità si adegueranno per meglio aderire alle specificità dei territori in questione. In questo modo si vuole attuare un cambiamento di logica rispetto la mediazione interculturale che da uno strumento della scuola che comunica informazioni alle famiglie diventa un "ponte comunicativo" tra scuola e famiglie, dove entrambi siano facilitati nella comunicazione reciproca;
- la prassi dei *Laboratori Multiculturali*. Attraverso la promozione di laboratori si sperimenteranno nuovi processi creativi, nuovi linguaggi e nuove attività attraverso la messa in campo di diverse competenze. Grazie alla sinergia dei soggetti territoriali, le potenzialità degli Istituti Comprensivi come luoghi di inclusione e coesione sociale saranno incrementate. Alcune azioni potranno prevedere un ritorno al territorio attraverso elaborazioni artistiche video o performance che contribuiranno in modo significativo alla condivisione con il territorio e al progressivo coinvolgimento di nuovi partecipanti. I laboratori sono azioni di ricerca e cura delle interazioni e relazioni tra studenti appartenenti a generi e culture diverse. Si prefiggono di valorizzare, riconoscere le storie e le memorie delle persone come processo di coesione sociale, ricostruendo il paesaggio sociale e culturale. Assunto di base è la promozione della crescita culturale e demo-

cratica, individuale e collettiva tramite l'uguaglianza di accesso a tutti, senza distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. L'immigrazione non è un settore d'intervento, ma un fenomeno complesso trasversale che incide sull'insieme del contesto modificandolo. È un fenomeno che può essere affrontato assumendo progetti educativi che valorizzino la storia dei soggetti, comprendano la complessità dei loro ambienti di vita e del mondo attuale.

Nel contesto dei servizi sociali e socio-sanitari del territorio, il progetto ha promosso l'assunzione delle seguenti prassi:

- *Mediazione interculturale* come dimensione trasversale e di supporto a tutti i servizi;
- *Consulenza etnoclinica* come intervento specifico di supporto alla gestione di situazioni complesse;
- *Intervento educativo territoriale* come dimensione di accompagnamento all'effettivo processo di integrazione interculturale per i nuclei con minori stranieri.

Appare ormai superata la possibilità che un operatore unico possa dare risposte utili a introdurre cambiamenti nella quotidianità. In generale l'impostazione dei servizi è orientata al "problema" secondo uno schema classico di domanda-offerta di prestazioni. È necessario modificare il paradigma di intervento, facendo crescere le persone in una logica di partecipazione e di condivisione. Occorre promuovere l'attivazione della famiglia perché si riprogetti in una nuova dimensione relazionale che non è solo interna al nucleo familiare, ma si sviluppa verso l'esterno e crea legami di comunità nuovi che permettono di superare l'emarginazione sociale e nuovamente alimentano opportunità di relazioni positive dentro la famiglia.

La risposta più efficiente ed efficace al disagio sociale è rappresentata da una presa in carico integrata che possa sfruttare i principi del lavoro di rete per organizzare o riorganizzare i servizi sociali.

L'integrazione rappresenta lo strumento necessario per il superamento della frammentazione degli interventi. La centralità del concetto d'integrazione discende dalla necessità di una maggiore effi-

cienza ma anche, e soprattutto, dal desiderio di mobilitare in ambito sociale risorse scarsamente riconosciute e valorizzate, dalla volontà di contribuire alla definizione di nuovi modelli d'intervento attraverso la ricomposizione di visioni d'insieme.

L'équipe di lavoro è formata dall'assistente sociale titolare del caso, dal coordinatore, dall'educatore di territorio, dal consulente etnoclinico e dal mediatore linguistico culturale. Viene adottata trasversalmente una metodologia basata sul lavoro di rete con i servizi presenti sul territorio, in particolare con i servizi specialistici, gli istituti scolastici e le associazioni di volontariato.

Il progetto ha inoltre aperto una prassi sperimentale dedicata alla "mappatura dei nuovi cittadini". Si tratta di un primo tentativo di andare a conoscere quei contesti in cui sono presenti fenomeni associativi (anche informali) e di vita sociale in cui sono coinvolti famiglie e cittadini stranieri (per esempio nelle realtà sportive del territorio). Non si tratta tanto di una mappa conoscitiva e informativa, quanto e soprattutto di una modalità per attivare relazioni con quei mondi dove la presenza straniera ha tratti di cittadinanza attiva, di integrazione, di collaborazione.

GLI STRUMENTI

La Consulenza Etnoclinica

Etimologicamente il termine deriva da «Ethnos» (relativo a determinati gruppi umani/ pertinente ad un popolo) e «Kliné» (tutto ciò a cui l'uomo può appoggiarsi/ Insegnamento di strategie di cura).

Nasce in Francia dinnanzi alla necessità di trovare nuovi strumenti per facilitare l'incontro tra servizi socio-sanitari e famiglie migranti, avvalendosi di un approccio complementarista (Devereux 1951), capace di integrare, ai dispositivi terapeutici tradizionali, una chiave di lettura etno-antropologica.

Si rivolge a nuclei familiari con vissuti migratori o di interazione culturale, esposti a problematiche relative all'acculturazione. È utile per le situazioni multiproblematiche in generale, anche in presenza di conflit-

to/sfiducia/incomprensione con i servizi sociali ed è spesso indispensabile quando la conoscenza della famiglia è ancora parziale e lacunosa.

Gli obiettivi della consulenza etnoclinica possono essere così riassunti:

- implementare la comprensione dei modi di vita, dei significati, delle rappresentazioni socio-culturali e delle logiche che sottendono determinati atteggiamenti della famiglia presa in carico;
- facilitare la famiglia nella comprensione del sistema di cura italiano, contestualizzando il ruolo e la funzione del servizio sociale e delle diverse figure che vi operano e chiarendo le modalità di funzionamento dello stesso;
- rendere le istanze conflittuali mutualmente comprensibili;
- favorire una miglior partecipazione e adesione dell'utenza agli interventi messi in atto dai servizi;
- incentivare la produzione di atteggiamenti adeguati;
- creare i presupposti per ideare strategie di intervento mirate, tenendo conto della specificità dell'utenza, evitando la dispersione delle risorse e garantendo una miglior organizzazione delle risorse esistenti.

La finalità è quella di operare un decentramento culturale: cogliere la logica intrinseca della narrazione fatta dall'altro, portatore di universi simbolici e culturali differenti, che possono essere finalmente compresi e reinterpretati.

La Mediazione Linguistico-Culturale.

La mediazione linguistico-culturale rappresenta una funzione utile e necessaria per agevolare il processo di inclusione degli immigrati. Va considerata come "ponte" fra i diversi soggetti coinvolti che favorisce la conoscenza reciproca di culture, valori, tradizioni, diritto e sistemi sociali. La mediazione linguistico-culturale è una dimensione costante delle politiche di integrazione sociale, sia per l'accesso degli stranieri all'esercizio dei diritti fondamentali sia per la trasformazione della società.

Perché il dispositivo di mediazione linguistico-culturale si attui è necessario che venga avvertita la necessità di una conoscenza più profonda degli interlocutori. Pertanto la necessità di mediazione è avvertita quando:

- individui appartenenti a culture diverse si trovano coinvolti in processi di comunicazione reciproca;
- tali relazioni avvengono in contesi in cui i soggetti che partecipano alle interazioni agiscono livelli diversi di potere e diversi ruoli;
- le relazioni si instaurano tra i rappresentanti della cultura principale e i membri della comunità minoritaria.

All'interno del servizio sociale, le finalità degli interventi di mediazione linguistico-culturale possono essere così riassunte:

- la rimozione degli ostacoli culturali che impediscono la comunicazione tra i servizi/istituzioni italiani e utenza straniera;
- la promozione di un più esteso, razionale e corretto utilizzo dei servizi e delle istituzioni italiane da parte dell'utenza straniera;
- il miglioramento della qualità delle prestazioni offerte dai servizi territoriali agli utenti di origine straniera;
- l'integrazione sociale della popolazione immigrata nella comunità locale, nei servizi sociali, nelle istituzioni scolastiche e culturali, nel settore della sanità e del mondo del lavoro;
- la promozione di azioni di sostegno culturale alla mediazione sociale nelle situazioni di conflitto tra le comunità immigrate e le istituzioni italiane;
- l'individuazione di opportunità e percorsi positivi di prevenzione e superamento dei conflitti.

A partire da tali finalità generali, è possibile individuare alcune specificità legate all'ambito sociale, in cui le funzioni della mediazione possono essere ricondotte a una pluralità di significati:

- la decodifica del bisogno;
- la collaborazione alla creazione di un clima che favorisca l'esplicitazione dell'eventuale disagio;
- la manifestazione comprensibile delle reciproche esigenze (utente e operatore del servizio);
- l'informazione all'utente relativa alle possibilità offerte dal servizio e al suo utilizzo.

Approfondimenti online



/ Intervento completo del 25 giugno 2019

"La mediazione interculturale nell'Ambito Distrettuale della Bassa bresciana Centrale"



CHI SIAMO

L'Ambito Territoriale si colloca a sud di Como. Nel 2018 l'incidenza dei cittadini stranieri sul totale è stata del 7,83% con una diminuzione di un punto percentuale rispetto al 2013 e una variazione di presenze intorno all'8%. L'incidenza varia molto da Comune a Comune. Si passa dal 2% dei Comuni vicino a Como al 10,50% di Turate, al confine con la Provincia di Varese. I minori sono il 23% dei cittadini stranieri residenti e incidono per il 10% sul totale dei minori. In riferimento alle nazionalità presenti si evidenziano più di 30 cittadinanze ma i cittadini provenienti da Romania, Marocco e Pakistan, rappresentano oltre il 50% della popolazione straniera. Sono presenti due associazioni culturali islamiche che organizzano momenti di preghiera: più strutturata a Mozzate e più informale a Rovellasca.

Capofila del progetto Lab'Impact è Azienda Sociale Comuni Insieme. Non sono previsti partner ma è attiva una Rete di collaborazione di cui fanno parte: diciannove Comuni; nove Istituti Comprensivi; Questura; ATS; ASST; CPIA; organizzazioni del Terzo settore.

AMBITO TERRITORIALE LOMAZZO - FINO MORNASCO

L'accesso dei minori al Servizio di NPIA¹

Denis De Salvo,

Coordinatore Area Adulti in Difficoltà

- Azienda Sociale Comuni Insieme (ASCI) Lomazzo

IL PROBLEMA

In questa sezione affronteremo il tema dell'accesso dei minori stranieri al Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

Gli aspetti critici riscontrati possono essere suddivisi in due macro categorie.

Nella prima rientrano i genitori stranieri. Le criticità che si riscontrano sono legate alla *comprensione della finalità del servizio e al riconoscimento dei problemi del minore*. Rispetto al servizio, molti genitori si bloccano quando sentono il termine "neuropsichiatria" perché la prima reazione è "mio figlio non è pazzo e non ha bisogno dello psichiatra". Questo è un problema che si riscontra anche con i genitori italiani ma con i cittadini stranieri non è facile "tradurre/mediare" il termine perché in molti Paesi non esiste questo servizio oppure se esiste qualcosa di simile fa riferimento a problematiche gravi. Inoltre, non sempre le competenze linguistiche in italiano dei genitori sono sufficienti per poter accedere al servizio, cosa che implica diversi passaggi: visita dal pediatra, prenotazione prima visita neuropsichiatrica e realizzazione della prima visita, dove il medico specialista deve raccogliere una serie di elementi dalla narrazione dei genitori. Se la fase della testistica da questo punto di vista risulta più semplice perché è il minore che deve sostenere i test senza la presen-

¹ Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

za dei genitori, le difficoltà ritornano al termine della fase di valutazione con il colloquio di restituzione della diagnosi e l'eventuale iter della Commissione. In riferimento ai problemi del minore, in molti Paesi le problematiche cognitive e/o neurologiche sono percepite e/o gestite in modo assai diversificato a seconda se si presentino in ambiente urbano o rurale, sia per il gap città/campagna nelle offerte di servizio, sia per i vissuti e le interpretazioni dei problemi da parte delle famiglie, che possono spaziare dal 'fatalismo' magico-religioso alla iper-medicalizzazione.

Nella seconda macro categoria rientrano i Servizi: Scuola, Pediatri, Servizio NPIA, Servizi Sociali. Nell'a.s. 2010-11 gli operatori del progetto ASCI-LINK notarono che molti docenti consigliavano ai genitori di minori stranieri neo arrivati di intraprendere il percorso di accertamento presso la NPIA. In aggiunta a questo, il Servizio di NPIA in molti casi non riusciva a comunicare con i genitori e a lavorare con i minori stranieri, specialmente con i neo arrivati. In mezzo a queste dinamiche, i Pediatri non avendo un collegamento diretto con la Scuola, non capivano le richieste dei genitori e la motivazione dell'invio in NPIA. A conclusione del percorso in NPIA, i Servizi Sociali si trovavano con richieste di assistenza scolastica o ADM su casi che non conoscevano.

In sintesi, *il bisogno di supporti specialistici anziché migliorare il risultato spesso otteneva una iper-complessificazione confusiva per le parti, specialmente la famiglia, e pochi benefici all'utente finale, il minore.*

LE PRASSI VINCENTI

In riferimento alla problematica illustrata di seguito illustriamo le azioni implementate nel tempo.

La prima iniziativa attivata è stato convocare un *Tavolo di lavoro* a cui sono state invitate tutte le Referenti Intercultura degli Istituti Comprensivi, gli Operatori ASCI-LINK e la Coordinatrice della Psicologia scolastica ASCI (servizio attivo in tutti i 9 I.C.). Il Tavolo ha affrontato la problematica in vari incontri ed ha definito una

prima procedura che favorisse un primo filtro per le ipotesi di invio in NPIA. La procedura prevedeva che i docenti in caso ipotizzassero delle difficoltà in un minore straniero, dovevano consultarsi con il proprio Referente Intercultura e inviare una richiesta intervento sulla scheda ASCI-LINK. A questo punto il Referente ASCI-LINK per l'I.C. convocava una *equipe multidisciplinare* a cui erano invitati: docente, Referente Intercultura, Psicologo scolastico. La prima équipe aveva il fine di approfondire la segnalazione e definire i compiti di ogni figura coinvolta: es. intervento del facilitatore e del mediatore L.C. per verificare se la problematica riscontrata si presentava anche nella lingua d'origine, colloquio dello psicologo transculturale con i genitori per verificare situazione in famiglia, osservazione in classe dello psicologo scolastico...Al termine delle azioni di monitoraggio, il Referente ASCI-LINK convocava nuovamente l'équipe multidisciplinare con il fine di decidere se proporre ai genitori un approfondimento in NPIA oppure un altro tipo di intervento. Questa procedura già nel successivo anno scolastico ha portato una sensibile diminuzione degli invii in NPIA di minori stranieri neoarrivati a fronte di una attivazione di altri interventi di supporto al minore o alla famiglia. Il lavoro di équipe multidisciplinare ha permesso *ai diversi attori di confrontarsi sul tema e di fare una "formazione costante" con il personale specializzato del progetto ASCI-LINK*. Inoltre questa procedura permetteva di dare tempo ai bambini stranieri per eventuali miglioramenti nel processo di apprendimento della lingua italiana come L2 e nell'approccio allo studio, agli insegnanti per poter valutare meglio e con maggiori elementi le singole situazioni, compresi colloqui con la famiglia che ne mettevano in luce il progetto migratorio. La criticità della procedura era la "sensazione di perdere tempo" date le lentezze del sistema neuropsichiatrico e quindi a volte delle situazioni venivano comunque segnalate in NPI senza particolari filtri, soprattutto laddove le competenze linguistiche dei bambini e di almeno uno dei genitori lo permettevano. Nell'a.s. scolastica 2011-12 questa procedura è stata estesa anche ai minori italiani e lo Psicologo Scolastico è stato nominato come referente per la gestione della procedura. Rispetto al rapporto con i genitori stranieri è emersa da subito la necessità che venissero informati del percorso

attivato a scuola e che la comunicazione fosse mediata dal personale ASCI-LINK che aveva partecipato ai lavori dell'equipe multidisciplinare. In alcuni casi ci sono voluti più colloqui per condividere con i genitori la necessità di un approfondimento in NPIA. Nei casi più problematici, genitori molto restii oppure scarsa comprensione della lingua italiana, veniva effettuato un accompagnamento alla prima visita in NPIA ad cura degli operatori ASCI-LINK. Inoltre alla fine del percorso di valutazione gli Operatori ASCI-LINK presenziavano all'incontro di restituzione della NPIA. Con il progetto LAB'IMPACT l'attività di accompagnamento è stata fortemente potenziata. Durante la sperimentazione e successivamente nella stabilizzazione della procedura, si è provveduto a *confrontarsi periodicamente con la NPIA di Lomazzo*. Gli incontri sono stati molto utili per approfondire il tema della differenza nella valutazione di un minore straniero rispetto ad un minore italiano, valutazione che deve tenere in considerazione il livello linguistico e le differenze tra lingua madre e la lingua italiana come L2, il tempo che il minore ha trascorso in Italia prima della visita in NPI, il progetto migratorio della famiglia che si intreccia con il percorso di apprendimento, la differenza tra i tempi scolastici e i tempi di apprendimento della lingua italiana come L2.

Nei successivi a.s. la procedura si è stabilizzata ma iniziava ad emergere come necessario il coinvolgimento di un altro attore importante: i pediatri. Inoltre è emersa la necessità di trovare uno *strumento di collegamento tra Scuola-Genitori-ASCI-Pediatri-NPIA*. Inoltre nel 2017 e 2018 il Servizio di NPIA di Lomazzo è rimasto parzialmente scoperto per problematiche dell'ASST. A fine 2018 è entrata in Servizio la nuova Referente della NPIA di Lomazzo e il Coord. ASCI-LINK ha attivato subito i contatti. In accordo tra ASCI e NPIA è stato convocato un *Tavolo di confronto* a cui hanno partecipato tutti i Referenti BES/DSA degli I.C., gli Operatori NPIA di Lomazzo, gli Operatori ASCI-LINK e la Coordinatrice del Servizio di Psicologia Scolastica. In questo primo incontro sono state condivise con la NPIA le procedure attivate a scuola e si è concordato che ASCI avrebbe perseguito 2 importanti obiettivi: coinvolgimento dei Pediatri, creazione di una scheda informativa per genitori e operatori della Rete. Dopo poco tempo è stato convocato un Tavolo Tecnico

degli Assistenti Sociali a cui ha partecipato la NPIA. Si specifica che gli Assistenti Sociali sono sempre stati aggiornati dal Coordinatori ASCI sull'evoluzione dei lavori di Rete.

Nei primi mesi del 2019 sono stati contattati tutti i Pediatri attivi nell'Ambito. A marzo 2019 si è tenuto il primo importante incontro a cui hanno partecipato: Referente NPIA di Lomazzo, Direttore NPIA ASST Lariana, Referenti BES/DSA I.C., Pediatri, Operatori ASCI-LINK e Psicologia Scolastica. L'incontro è stata occasione per "vedersi" e discutere di come ottimizzare il lavoro di Rete al fine di supportare l'accesso dei minori, non solo stranieri, al servizio di NPIA di Lomazzo. Durante l'incontro è stata presentata la bozza di scheda informativa. I presenti hanno deciso di creare un Gruppo di Lavoro ristretto, 2 Referenti degli I.C., 2 Pediatri che doveva arrivare alla produzione di una scheda informativa, tenendo in considerazione quanto emerso dall'incontro plenario. Da marzo e giugno 2019 il Gruppo di Lavoro ha prodotto uno strumento i cui destinatari sono 3: Genitori, Pediatri, NPIA. Oltre all'informativa è stata creato un documento accompagnatorio destinato ai docenti, ai pediatri e al servizio NPIA. Il materiale prodotto verrà approfondito nel successivo paragrafo strumenti e sarà implementato in tutti gli Istituti Comprensivi nell'a.s. 2019-20.

Il Coord. ASCI ha inviato a tutti i membri della Rete una tabella con i contatti diretti, in modo da agevolare l'interazione.

L'importanza della Rete non è da individuare solo nel materiale prodotto ma nelle *interazioni tra tutti i soggetti*: Scuola, Servizi Sociali, Servizi ASCI, Pediatri e Servizio di NPIA di Lomazzo. Inoltre le interazioni sono state attivate dopo uno *scambio sui contenuti* oggetto del lavoro di Rete. Negli anni abbiamo sviluppato la consapevolezza che una Rete può durare e produrre risultati solo se basata su uno scambio e un confronto costante sull'oggetto dell'interazione.

GLI STRUMENTI

Descriva uno o più strumenti (schede di lavoro, protocolli ope-

rativi, strumenti informatici...) che secondo Lei sono particolarmente significativi per il contributo che possono dare/hanno dato, evidenziando anche quale specifico contributo offrono. (E' possibile anche strutturare una breve attivazione dei partecipanti, magari distribuendo il materiale o visionando il sito internet...)

Scheda informativa sull'accesso al Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza di Lomazzo

L'Informativa in oggetto e la scheda accompagnatoria sono state implementate all'interno di una specifica Rete dell'Ambito Territoriale Lomazzo - Fino Mornasco, coordinata da Azienda Sociale Comuni Insieme. La Rete è costituita da: ASCI, Servizio NPJA di Lomazzo, I.C. Lomazzo, I.C. Mozzate, I.C. Turate, I.C. Fino Mornasco, I.C. Rovellasca, I.C. Vertemate con Minoprio - Bregnano, I.C. Fenegrò, I.C. Cadorago, I.C. Cucciago (plessi Casnate con B. e Grandate), Pediatri Ambito Territoriale Lomazzo - Fino Mornasco.

La finalità dell'Informativa è duplice. In primo luogo si vuole fornire ai genitori uno strumento snello che illustra cos'è il Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza e quali sono i passi da compiere per accedere alla sede di Lomazzo. In secondo luogo si vogliono agevolare le comunicazioni tra la Scuola, i Pediatri e il Servizio di NPJA di Lomazzo, soprattutto nei casi "urgenti".

Accompagnatoria alla Scheda informativa sull'accesso al Servizio di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza di Lomazzo

La scheda accompagnatoria è ad uso del personale docente, dei pediatri, dei servizi ascì e della NPJA di Lomazzo. La finalità principale è quella di condividere il significato delle informazioni inserite nella parte delle "difficoltà" riscontrate dalla scuola. Il Gruppo di Lavoro ha evidenziato la fondamentale necessità di uniformare il linguaggio al fine di facilitare la comunicazione tra tutti gli attori della Rete. Questo soprattutto per differenziare le urgenze dai casi programmabili, vista la carenza cronica di organico nel servizio di NPJA.

Scheda contatti di Rete

Altro strumento fondamentale per facilitare la comunicazione tra

gli attori della Rete è la scheda di contatto in cui sono riportati i numeri di telefono e le mail dirette di tutti i Referenti BES/DSA, i Pediatri, i Coordinatori dei Servizi ASCI interessati.

L'IMPATTO FUTURO

Il principale servizio del nostro Ambito Territoriale si chiama “*ASCI-LINK: reti di co-integrazione*”. Il nome è mutato nel corso degli anni. L'affiancamento del termine “LINK” al nome dell'Azienda è stato inserito per porre in evidenza la principale finalità del servizio: *mettere in collegamento, attivare connessioni*. Il concetto viene ulteriormente sottolineato con il termine “reti”. Quindi il servizio mira ad attivare delle connessioni che portino alla costruzione di reti. Ma quali Reti? A cosa servono queste Reti? Troppo spesso la costruzione di Reti diventano una finalità a sé. Le interazioni che portano a sviluppare delle connessioni/collegamenti, successivamente strutturate in Reti, per ASCI devono mirare a *implementare un processo di “co-integrazione”*. Nelle scienze sociali, il termine integrazione indica l'insieme di processi sociali e culturali che rendono l'individuo membro di una comunità e di una società. Gli Operatori ASCI-LINK condividono la necessità che la comunità e la società mutino a loro volta, per favorire la sensazione di appartenenza del nuovo cittadino. La mutazione della comunità è inevitabile ed è difficilmente governabile. La società nella sua struttura di servizio, la Pubblica Amministrazione, è più restia al cambiamento ma opportuni interventi possono generare processi virtuosi. ASCI-LINK e Sportello Informativo Stranieri attivano connessioni e collegamenti tra i Servizi della P.A. e cittadini stranieri, al fine di favorire i processi di cambiamenti in tutti i soggetti della Rete: “co-integrazione”.

Rispetto al tema della coesione sociale, gli Operatori ASCI-LINK lavorano con il fine di agevolare l'armonia / pace sociale, che per chi scrive non coincide con una omologazione / uniformizzazione sociale.

La lezione etnopsichiatrica è a vario titolo presente e fondante il lavoro che abbiamo descritto. Sintetizzando e semplificando, la parola etnopsichiatria, che nasce in campo clinico, fa riferimento

all'éthnos (identità differenziale, dimensione culturale, geopolitica, storica, sociale), alla psyché (anima, nucleo vitale, intimo e interno), e alla iatreía (tensione morale e tecnica consistente nel prendersi cura dell'altro), e quindi definisce una idea di cura del benessere dell'altro che tiene conto delle sue appartenenze plurime (Inglese, 2005). Metodologia disciplinare 'dilemmatica e polemologica', introduce nella clinica nuove figure come l'antropologo e il mediatore linguistico-culturale; complessifica il setting allargando il gruppo di lavoro, dilatando i tempi, incoraggiando reti e pluripresenze, moltiplicando le lingue di lavoro; riconosce la legittimità dei sistemi di pensiero portati dall'altro e la possibilità di interagire con essi; obbliga al decentramento ed al moltiplicarsi degli sguardi sulle situazioni psicosociali complesse scaturite dalle migrazioni contemporanee.

In linea con le più recenti indicazioni geopolitiche cliniche, l'agire etnopsichiatrico così inteso manifesta la sua 'tensione politica' di atto etico e responsabile di quei nuovi 'costruttori di pace' che sono sempre più chiamati ad essere non solo i clinici ma tutti gli operatori del sociale in questa società dall'altissima densità di complessità (Sironi, 2010).

"Difficilmente metabolizzabile" per definizione dai soggetti socio-assistenziali in genere, è tuttavia imperativamente debordante dal ristretto campo clinico la diffusione di una pratica ed un pensiero etnopsichiatrico e geopolitico clinico, se si vogliono finalmente gettare le fondamenta di una pratica eticamente improntata alla costruzione di una diplomazia della molteplicità (Inglese, Sironi, opp. cit). Il progetto vuole sperimentare diverse traiettorie in queste direzioni 'ostinate e contrarie'.

Approfondimenti online



/ Intervento completo del 4 luglio 2019

A cura di Denis De Salvo, Chiara tedesco, marica Livio



CHI SIAMO

Le Acli Provinciali di Cremona promuovono il Servizio "Incontra lavoro" del Patronato Acli: lo sportello per l'assistenza familiare è un luogo di riferimento per le lavoratrici e i lavoratori italiani, comunitari ed extracomunitari, che intendano trovare un impiego come assistenti familiari, e per le famiglie, che cercano un'assistenza per un congiunto (anziano, disabile, non autosufficiente ecc.).

Krikos Onlus, cooperativa sociale, associata al Consorzio Arcobaleno, si occupa della gestione di servizi di mediazione linguistico-culturale, socio-sanitari ed educativi sul territorio di Crema.

Il Circolo Acli Crema, associazione di promozione sociale, negli anni ha maturato una competenza nei servizi abitativi, si occupa di gestione sociale e mediazione abitativa nei contesti di vita delle persone (housing sociale e SAP) e fornisce supporto, in collaborazione con i servizi sociali, per il mantenimento dell'abitazione in locazione.

AMBITO TERRITORIALE CREMASCO

Legami di mediazione

Alessandra Assandri, <i>Referente sportello Incontrolavoro ACLI Crema</i>	Elisa Natalia Mussini, <i>Coordinatrice mediazione linguistico culturale Krikos</i>	Alberto Fusar Poli, <i>Referente Mediazioni Abitative ACLI Crema</i>
--	--	---

Il distretto cremasco è geograficamente suddiviso in sei aree: il territorio del Comune di Crema ed altri cinque sub-ambiti distrettuali. Su un totale di 162.323 cittadini residenti nel Distretto Cremasco, i cittadini stranieri sono 15.552, per un'incidenza del 9,58%.

Nel distretto sono state attivati 5 progetti:

- costruzione di un Sistema di Accoglienza Sociale pubblico e privato;
- mediazione al lavoro;
- mediazione linguistica e culturale;
- mediazione abitativa nei contesti di vita;
- implementazione e utilizzo del sistema informativo della Cartella Sociale Informatizzata.

In particolare:

- la mediazione al lavoro è promossa dalle Acli provinciali di Cremona con il servizio "Incontra lavoro" del Patronato Acli (intermediazione al lavoro di cura). Nato dall'esigenza di tutela nella mediazione tra le parti, è un servizio che si incentra insieme su famiglia e lavoratori (accoglienza, informazione, colloqui, accompagnamento al contratto). Si sviluppa nelle sedi principali di Crema (dal 2008) e Cremona (dal 2000) e nelle sedi secondarie di Casalmaggiore, Rivolta D'Adda e Soncino, creando un'ottima rete territoriale (riconoscimento "sportello assistenti familiari" dai servizi sociali, ricezione di segnalazioni da ADS, CPI, servizi interni alle Acli, quali CAF e Patronato, Sportello

Immigrati e mediazione abitativa, collaborazione con la mediazione linguistica);

- la mediazione linguistica e culturale è promossa dalla Soc. Coop Soc. Krikos: attraverso uno staff di operatori-mediatori qualificati opera in stretta sinergia con gli operatori dei servizi sociali e presso diversi punti di accoglienza e di ascolto nei quartieri della Città di Crema e dei paesi del distretto.

Si qualifica come:

- intervento informativo e di scambio conoscitivo;
- attività di supporto in relazione a normative, procedure, servizi;
- ascolto, relazione, empatia, facilitazione e mediazione nella gestione dei conflitti;
- canale privilegiato per facilitare la presa in carico dei cittadini stranieri, attraverso la conoscenza del sistema dei servizi e al tempo stesso una migliore comprensione dei bisogni e delle domande presentate dagli stessi cittadini stranieri;
- la mediazione abitativa nei contesti di vita è realizzata dal Circolo Acli di Crema: nasce dal progetto sperimentale della gestione sociale a CasaCrema+, primo housing sociale in Italia, e nel 2014 su input del Comune di Crema si attiva in un complesso di edilizia residenziale pubblica (SAP, servizi abitativi pubblici), per arrivare a coinvolgere dal 2014 3 zone sociali del Comune di Crema e il Comune di Ripalta Cremasca, per un totale di 10 complessi SAP (ex ERP) e circa 450 unità abitative.

Nei complessi interessati dalla mediazione sono attivi 4 sportelli territoriali e si evidenzia un'incidenza di nuclei familiari extraUE variabile in base al complesso abitativo (dal 15 al 30%).

I servizi di mediazione, che da sempre lavorano su un territorio vasto e frammentato, stanno proseguendo in un lavoro supportato negli anni dal Piano di Zona al fine di convergere in un'unica mediazione, che permetta alla persona una presa in carico e un'azione sulla problematica specifica. Questo è fattibile anche grazie ai legami di affinità dell'attività di mediazione svolta da ogni singolo servizio.

Il lavoro intrapreso anche con l'attuale progettualità permette un costante confronto tra le diverse realtà dei servizi (pubblici e privati) e una puntuale raccolta dati nella piattaforma dedicata.

L'obiettivo generale di giungere a un'azione integrata nella quale declinare le singole attività di mediazione prende sempre più forma con l'auspicio di poterla presentare e attuare su tutto il territorio in un futuro a breve termine.

IL PROBLEMA

Intermediazione al lavoro di cura

Il Servizio di intermediazione al lavoro di cura è stato attivato al fine di garantire un'ampia tutela, tramite la mediazione, a tutte le parti che intervengono nell'inserimento di un lavoratore in famiglia per la cura di un anziano da assistere.

Fornire una valida e professionale alternativa al "passaparola" è stata una priorità iniziale. I tempi e le fasi della mediazione richiedono impegno e la famiglia deve assumere delle responsabilità. Può sembrare più semplice ricevere un numero di telefono di una lavoratrice da chiamare, ma troppo spesso la famiglia si fida e fa entrare in casa personale non idoneo, a volte non chiede nemmeno un documento di identità. Questa è la difficoltà: rendere consapevoli e responsabili i famigliari della delicata fase di ingresso in casa di una persona che assista il proprio malato.

Un'altra difficoltà è quella di far capire ai famigliari che la badante richiesta ("libera da affetti famigliari, di bella presenza, con patente e macchina, che resti 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno in casa con l'anziano, premurosa e affabile, oltreché elastica e che non pretenda la residenza o le pause") è una figura da ridimensionare, perché idealizzata. Un'altra problematica è la necessità di avere nuovi ingressi regolari di personale domestico: l'ultimo decreto flussi governativo risale ormai al 2012 e le assistenti familiari che si propongono in convivenza sono ormai molto poche, mentre la richiesta è molto elevata.

Mediazione linguistico-culturale

La mediazione linguistico-culturale, attiva sul territorio cremasco da oltre un decennio, nasce come risposta puntuale per favorire l'accesso ai Servizi Sociali Territoriali. Negli anni si è però osservato come non fosse più sufficiente per rispondere a una richiesta più ampia di integrazione, sentita sia dagli operatori che dalla cittadinanza: i bisogni nel tempo sono mutati, portando a evidenziare la necessità di creare una rete più ampia di collaborazione, in cui la mediazione potesse assumere il ruolo di collante per rispondere ai bisogni di comunicazione tra le varie Istituzioni (realtà lavorative, terzo settore, socio-sanitarie, scolastiche, volontariato) e nel contempo favorire l'integrazione e la creazione di reti sociali di sostegno.

Mediazione abitativa

Nei complessi SAP (servizi abitativi pubblici, ex ERP, case popolari) si riscontra sempre più una difficoltà nella convivenza tra:

- nuclei di residenti storici: italiani, anziani, coppie o soli;
- nuclei di insediamento recente: spesso extra UE, famiglie numerose con figli.

Gli stessi residenti evidenziano una difficoltà nella relazione con gli enti (Comune, Aler ecc.), spesso dovuta a una scarsa conoscenza e comprensione dei servizi disponibili e degli strumenti attivabili.

Il mix abitativo eterogeneo che si è venuto a creare pone necessariamente in una relazione critica la compresenza di differenti culture dell'abitare, che porta da una parte a una scarsa cura delle parti comuni (anche per la perdita di valore del "bene comune") e dall'altra a una crescente conflittualità per il mancato rispetto/conoscenza delle regole comuni.

LE PRASSI VINCENTI

Intermediazione al lavoro di cura

L'intera fase della mediazione al lavoro è stata costruita al fine di

accompagnare e orientare al meglio le parti che intervengono nella fase di inserimento lavorativo; si ascoltano le indicazioni della famiglia per meglio definire il profilo da selezionare fornendo una dettagliata consulenza contrattuale; i colloqui con i lavoratori consentono di valutare al meglio le candidature.

La mediazione in ufficio, presentando più candidati, consente di definire tutti gli aspetti delicati: tempi e modalità per l'inserimento, accordo su riposi e ferie, situazione in casa e dell'ammalato, modalità dei pagamenti, scelta del referente familiare. Si rilevano così tutti i punti cruciali contrattuali per evitare problematiche successive alla stipula del contratto.

Si fornisce inoltre un costante monitoraggio, compreso l'inserimento di nuovi lavoratori in caso di sostituzioni ferie o sostituzioni definitive.

La mediazione e presentazione allo sportello risulta efficace per evitare incomprensioni che possono sorgere da elementi inespressi o non analizzati.

Mediazione linguistico-culturale

Si è dimostrata buona prassi informale, che si auspica possa venire formalizzata, la disponibilità delle mediatrici linguistico culturali a creare una rete bottom-up che da singoli e individuali bisogni porti a una costruzione più generalizzata di una rete di collaborazione tra servizi. Questa strategia risulta vincente anche nel generare collaborazioni con varie realtà, per creare reti informali di appoggio e sostegno ai cittadini provenienti da paesi altri e favorire l'inclusione sociale.

Mediazione abitativa

La mediazione abitativa si è sviluppata nei contesti di vita delle comunità come:

- un'opportunità di relazione: stare nei territori, nei luoghi di vita delle persone, letteralmente "essere in mezzo";
- una prassi di facilitazione: si facilitano processi, creano legami, favorisce la responsabilità del cittadino.

Per questo motivo gli sportelli di mediazione abitativa, all'interno dei quartieri, svolgono la funzione di presidio, perché spazi all'interno dei contesti di vita, e di punti di accoglienza, che intercettano domande e bisogni che possono non arrivare fino ai servizi sociali territoriali.

Perché la mediazione sia efficace è necessario sostenere un lavoro di rete:

- all'interno dei contesti di riferimento per rinforzare il lavoro di comunità, che responsabilizza e affronta i bisogni emergenti facendo leva sulle risorse presenti;
- tra i servizi: fondamentale è l'intreccio tra le attività progettuali di FAMI Lab'Impact (per esempio, mediatrice culturale in una riunione di scala, persone indirizzate allo sportello lavoro) e non solo (tra servizi e progetti differenti).

GLI STRUMENTI

Intermediazione al lavoro di cura

Vengono utilizzate schede di lavoro differenti per raccogliere l'esigenza della famiglia e per la valutazione del colloquio con i lavoratori, anche con la compilazione di un format sul sito www.aclicrema.it. L'ufficio della sede centrale ACLI di Roma fornisce consulenze e supporto anche informatico, utilizzando dei data base interni per gestire al meglio le selezioni del personale domestico.

Mediazione linguistico-culturale

Oltre lo strumento principe che è il colloquio di mediazione effettuato sempre in presenza della mediatrice linguistico culturale, si è rilevato importante creare gruppi di scambio e socializzazione, alla presenza di cittadini stranieri e non, per favorire la comunicazione e la creazione di reti informali di sostegno.

Altro strumento assai utile si è rilevata la presenza costante, anche tramite brevi telefonate, della mediatrice linguistico culturale, che si pone come mediatore in senso ampio tra più realtà coesistenti.

Si è rivelato utile, anche se non applicato in tutti i contesti, l'utilizzo della mediazione linguistico culturale in un'ottica di continuità, piuttosto che nella modalità "a chiamata", poiché la presenza costante consente la creazione di una routine favorevole all'integrazione.

Mediazione abitativa

La mediazione abitativa, per poter essere efficace, deve adattarsi e svilupparsi in base alle caratteristiche e alle necessità del contesto di riferimento.

È necessaria pertanto una fase di ascolto (iniziale ma da ripetere periodicamente) attraverso interviste singole o di gruppo, incontri domiciliari, riunioni di scala. In tal modo, si intercettano le persone nei luoghi di vita, si intrecciano relazioni, si ascoltano i problemi e si intravedono possibili risorse.

L'attivazione di azioni in risposta ai problemi emergenti passa attraverso l'elaborazione di regolamenti condivisi e multilingue e la stipula di patti di convivenza (che spostano il focus dai divieti ai valori e punti di attenzione condivisi dagli abitanti).

Fondamentale, per l'efficacia delle azioni puntuali che vengono messe in atto, è avere un'attenzione costante alle comunità di riferimento dei contesti abitativi, che si possono coinvolgere in attività e percorsi congiunti.

L'IMPATTO FUTURO

Intermediazione al lavoro di cura

Le analisi di ricerca monitorano gli inserimenti per capire sempre meglio l'ambito dell'assistenza in famiglia.

Da un recente monitoraggio tramite interviste in famiglia è emersa l'esigenza di creare dei gruppi di "Mutuo Aiuto" per supportare sia i famigliari sia i lavoratori: la fatica psicologica e la povertà relazionale a cui sono spesso relegati e dimenticati i lavoratori, sono condizioni che si presentano in maniera preponderante.

Si vorrebbe inoltre provare ad inserire un sistema di "tutoraggio"

di assistenti famigliari più esperte nei confronti delle nuove leve.

La messa in atto del registro Territoriale regionale è una nuova sfida e le criticità sono molte: è uno strumento sicuramente ottimale ma sarà molto importante definirne al meglio la fruibilità.

Mediazione linguistico-culturale

La continuità della mediazione favorisce buone pratiche di integrazione: per questo, per il futuro, potrebbe essere auspicabile la definizione di protocolli operativi orientati all'incremento di queste prassi. In tal modo si favorirebbe un approccio basato sulla continuità e sulla possibilità di agire prima che episodi di marginalità siano evidenti.

L'esperienza di creazione di gruppi, sperimentata nello specifico su una parte di territorio ridotta, ha evidenziato come la continuità porti a favorire la collaborazione tra la cittadinanza, al di là delle rete formali.

Mediazione abitativa

Forte di un'azione promossa e sperimentata negli anni nel contesto della città di Crema, FAMI Lab'Impact ha permesso di iniziare una sperimentazione in un complesso abitativo privato a Castelleone. L'azione è quindi stata allargata al distretto cremasco e ha interessato per la prima volta un contesto privato (non SAP). Parallelamente si è iniziata una valutazione della fattibilità presso un altro Comune dell'ambito.

Le attività e gli strumenti che la mediazione abitativa sta implementando possono quindi diventare buone prassi per tutto il distretto, trovando le modalità corrette per adeguarsi ad ogni contesto di riferimento.

Approfondimenti online



/ Intervento completo del 4 luglio 2019

A cura di *Alberto Fusar Poli e Alessandra Assandri*



CHI SIAMO

Il progetto si svolge nell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano, nato il 1° gennaio 2019 dall'accorpamento dei comuni dell'ex Distretto 7 Rozzano e dell'ex Distretto 6 Binasco. Il territorio è composto oggi da 11 comuni che presentano differenti dimensioni e caratteristiche sociali ed economiche per una popolazione totale di circa 125.700 abitanti.

Si tratta di territori che, seppure con le proprie peculiarità, sono attigui geograficamente e hanno rappresentato già un bacino di utenza per alcuni servizi specialistici sanitari e sociosanitari; inoltre hanno collaborato negli anni per la gestione di alcuni progetti (es. progetto giovani, rete antiviolenza, adesione ad un Bando di Fondazione Cariplo Welfare in Azione). La coop soc Progetto Con-Tatto ha avviato da marzo 2018 una collaborazione con l'ex distretto 7 di Rozzano per l'apertura di uno sportello stranieri territoriale distrettuale. La positiva collaborazione ha dato il via ad altre progettualità nate dal confronto e dalle esigenze riscontrate nel lavoro quotidiano sul territorio.

AMBITO DISTRETTUALE VISCONTEO SUD MILANO

Percorsi comunitari di mediazione e intercultura

Irene Miracca,
*antropologa culturale coordinatrice
di progetto, Cooperativa Sociale
Progetto Con-Tatto*

Valentina Capuano,
*psicologa psicoterapeuta
transculturale, Cooperativa Sociale
Progetto Con-Tatto*

IL PROBLEMA

Analisi specificità territoriali

La posizione geografica degli 11 Comuni dell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano (Basiglio, Binasco, Casarile, Lacchiarella, Locate Triulzi, Noviglio, Opera, Pieve Emanuele, Rozzano, Vernate, Zibido San Giacomo), situati nell'hinterland milanese, ha connotato fortemente i flussi migratori, grazie anche alle numerose possibilità di collegamento con la città di Milano. Se da una parte i comuni più collegati e con maggiori servizi sperimentano una forte presenza delle comunità straniere, d'altra parte le reti, come di consueto, hanno giocato un ruolo importante nella dislocazione delle diverse comunità. La media di presenza straniera dell'ex Piano di Zona del distretto 7 di Rozzano è del 10,45% con % lievemente più alte nei comuni di Rozzano (11,10%), Basiglio (11,7%) e Locate di Triulzi (11,30%).

La media dell'ex Piano di Zona del distretto 6 di Binasco è leggermente più bassa (7,30%) ma i comuni sperimentano comunque la concentrazione di alcune comunità ben radicate sul territorio: la comunità rumena risulta essere la più numerosa in tutti i comuni con una % che va dal 16,5 di Binasco al 29,2 di Vernate con l'eccezione del Comune di Lacchiarella dove la comunità cinese si è stanziata ormai da una decina d'anni raggiungendo il 33,5% della popolazione

straniera (dati ISTAT aggiornati al 1° gennaio 2018).

L'attrattività della vicina città di Milano a livello economico ed occupazionale ha favorito l'insediamento di comunità maggiormente impegnate nel settore dell'edilizia, commercio e servizi. I dati nazionali ci dicono che a fronte di elevati livelli occupazionali, la popolazione proveniente da Paesi Terzi risponde ad una domanda di lavoro relativa a mansioni non qualificate e scarsamente retribuite, prevalentemente nel settore dei Servizi [vedi rapporto Anpal servizi, *La presenza dei migranti nella città metropolitana di Milano, 2018*].

Se si vanno ad analizzare le comunità maggiormente presenti emergono delle specificità per alcuni Comuni, specificità che raccontano le storie migratorie e i tessuti sociali autoctoni e non dei territori che le ospitano. Nel Comune di Basiglio ad esempio vive una comunità filippina preponderante (43,8%) impiegata nel lavoro di cura domestica, seguita dalla Corea del Sud (12,6%) e dal Regno Unito (3,7%), dati ISTAT al 1° gennaio 2018. Queste ultime due comunità straniere rappresentano in parte i datori di lavoro della quasi totalità dei filippini residenti nel Comune, quest'ultimi raramente si rivolgono ai servizi territoriali.

In generale il territorio coinvolto è sotto di qualche punto % rispetto ai dati nazionali relativi ai lungosoggiornanti (titolari di carta di soggiorno di lungo periodo) ma rispetta la tendenza nazionale che vede una progressiva stabilizzazione dei migranti di più antico insediamento con quote sempre più elevate di lungosoggiornanti e un numero elevato di cittadini non comunitari che ogni anno acquisisce la cittadinanza italiana (vedi rapporto Anpal servizi, *La presenza dei migranti nella città metropolitana di Milano, 2018*). La maggior parte di queste persone di antica migrazione è in possesso di permessi per lavoro, per ricongiungimento familiare o motivi familiari.

Criticità

Nonostante la lunga permanenza sul territorio della maggior parte della popolazione straniera presente (nella media della città Metropolitana di Milano che si attesta intorno al 59,6% di lungosoggiornanti sul totale degli stranieri regolarmente presenti, dati rapporto Anpal servizi, *La presenza dei migranti nella città metropolitana di Mi-*

lano, 2018), ad oggi la percezione è che il livello di integrazione sul territorio sia piuttosto basso: nei centri maggiori, ciascuna comunità vive in zone determinate e fortemente caratterizzate, e si dedica ad attività specifiche (ad esempio: i cinesi si dedicano alla gestione di attività commerciali, i sud americani principalmente all'attività di badanti/pulizie, mentre le donne africane/arabe solitamente sono dedite alle attività domestiche ...).

Alcune comunità, in particolare quella cinese e quella filippina, usufruiscono in minor misura di servizi resi dagli enti pubblici territoriali in quanto mantengono all'interno delle comunità o nei propri datori di lavoro i principali punti di riferimento.

Come si è visto in precedenza la gran parte dei permessi sono per lavoro o per famiglia e le dinamiche delle migrazioni degli anni 80 e 90, complici la crescita economica, sono state caratterizzate per molti da un'intensa vita lavorativa e familiare che ha spesso determinato un accesso più problematico e scarsamente supportato ai servizi territoriali complessi come ad esempio i servizi sociali dei quali spesso non si conosce o non si comprende il funzionamento.

Gli operatori impegnati nei servizi psico sociali professionali riportano incomprensioni e difficoltà rispetto alle aspettative che alcuni utenti che si rivolgono ai servizi portano e alle diverse rappresentazioni culturali che talvolta mettono in crisi lo stesso servizio.

La composizione eterogenea dei comuni localizzati nei due Ambiti (ex Distretto 7 Rozzano, ex Distretto 6 Pieve Emanuele) ha generato modelli di governance, di gestione dei servizi/interventi, di funzionamento dei due Uffici di Piano e di gestione del bilancio distrettuale peculiari e funzionali alla propria realtà.

La grande varietà territoriale e la diversità in termine di politiche pubbliche hanno influenzato e talvolta determinato le modalità di accesso ai servizi da parte della popolazione straniera e l'abitudine/educazione ad accedervi.

Molti comuni dell'ambito interessato non hanno impostato servizi espressamente rivolti ad un'utenza straniera per questioni politiche o organizzative e questo se da una parte ha permesso di non creare una "specificità sullo straniero", dall'altra non ha consentito di supportare le criticità imprescindibilmente legate alla sua condizio-

ne quali problematiche relative ai permessi di soggiorno, iscrizioni anagrafiche o quelle legate ad un corretto accesso ai servizi pubblici in generale intesi ad esempio servizi sociali. Questa condizione ha contribuito a determinare due dinamiche:

- accesso errato ai servizi che ha causato una dispersione di risorse;
- mancato accesso ai servizi e ricerca di soluzioni nell'ambito delle proprie comunità di appartenenza o attraverso servizi formali o informali a pagamento (es agenzie per il disbrigo di pratiche).

Rafforzare la coesione sociale attraverso la mediazione nei servizi, in particolare nei servizi sociali, significa da una parte intraprendere un percorso di crescita di entrambi gli attori in gioco e favorire una crescita collettiva e comunitaria in termini di conoscenza e comprensione reciproca; d'altra parte significa rafforzare le competenze e le risorse dell'utenza e costruire un percorso che porti l'assistito ad orientarsi in modo più consapevole nella comunità in cui vive diventandone potenzialmente una risorsa.

Il territorio risulta comunque ricco di risorse in termini di servizi tra il pubblico e il privato sociale. Inoltre il confronto tra amministratori e operatori che operano nel distretto oggi allargato è attivo, anche perché periodicamente stimolato dal Comune di Rozzano, ente capofila del neonato Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano. Occorre però consolidare i processi di collegamento tra le reti territoriali e migliorare i passaggi comunicativi tra gli attori così da rendere i servizi maggiormente fruibili.

LE PRASSI VINCENTI

In un'ottica integrata il progetto ha previsto azioni complementari e funzionali alle attività di mediazione, azioni che riteniamo fondamentali per un approccio più ampio e comunitario:

- *formazione transculturale* rivolta agli operatori dei servizi e formazione ai mediatori sul funzionamento del sistema dei servizi

territoriali al fine di rendere complementari le competenze e porre le basi per un proficuo e solido lavoro di equipe oltre che per fornire elementi di sostenibilità oltre il termine progettuale;

- *laboratori interculturali* comunitari da svolgere nei luoghi di aggregazione già attivi sul territorio dove talvolta la presenza straniera è difficilmente intercettabile o genera degli interrogativi negli educatori, nei volontari o nel personale presente;
- *Sportello stranieri territoriale* che oltre ad occuparsi della risoluzione di pratiche legate alla regolare permanenza dello straniero sul territorio (permessi di soggiorno, cittadinanza ecc...), ha l'importante ruolo di connessione con i servizi e con gli uffici comunali quali anagrafe e polizia locale per garantire un proficuo flusso comunicativo tra diverse professionalità e una risoluzione positiva delle pratiche.

Il primo punto risulta particolarmente importante per favorire e condividere la visione della mediazione come una risorsa che deve entrare a tutti gli effetti a far parte delle equipe psicosociali con l'importante ruolo di supportare gli operatori nella pianificazione di percorsi che tengano conto del background culturale e, con i limiti di un sistema di servizi culturalmente centrato, di contribuire ad un maggior successo terapeutico.

Il secondo punto risulta indispensabile poiché permette di creare uno spazio dove la coesione sociale può essere effettivamente praticata ed esercitata grazie ad attività concrete che favoriscono il dialogo e lo scambio interculturale tra i partecipanti, valorizzando le diversità di cui ogni individuo è portatore. Il lavoro che gli operatori e i mediatori svolgono nell'ambito dei laboratori mantiene una forte connessione con le azioni implementate nei servizi sociali: il flusso comunicativo è infatti bilaterale perché se da una parte le assistenti sociali inviano ai laboratori persone prese in carico che possono trovare nei momenti di socialità o nei corsi di italiano un momento importante di ricostruzione del sé, dall'altra parte le operatrici di laboratorio segnalano e si confrontano con i servizi per eventuali necessità che emergono durante le attività, complice il clima informale e il rapporto di fiducia che si instaura che talvolta spinge alla

condivisione e al racconto (ultimo il caso del laboratorio di cucito creativo che ha permesso di far emergere alcune necessità legate al nucleo familiare di una partecipante).

La presenza di una rete già collaudata (anche grazie al progetto di Welfare comunitario *Texere*) e il forte ruolo di connessione e coordinamento dell'ambito distrettuale Visconteo Sud Milano permettono di incrementare e fornire servizi complementari all'interno di una cornice già presente e ben attiva.

La definizione di un metodo

In questi mesi di progetto si è cercato di applicare un metodo per l'attivazione dei servizi di mediazione e l'integrazione di tutte le attività progettuali. Si è andati migliorando alcuni aspetti in itinere grazie al confronto con mediatori e assistenti sociali, confronto che è periodico.

L'attivazione della mediazione viene preceduta da un colloquio con le assistenti sociali per l'analisi del caso e la pianificazione di un calendario dove possibile sul lungo periodo.

In questi primi mesi di progetto si è inoltre cercato di definire dei "modelli" per l'attivazione della mediazione così da quantificare l'impegno e il ruolo del mediatore: ad esempio accompagnamento nell'indagine psico-sociale; accompagnamento nel percorso di housing sociale...

I momenti definiti per il monitoraggio, la restituzione e condivisione tra operatori sono:

- le equipe dei servizi sociali (bimensili) allargate alle professionalità impiegate nel progetto e di volta in volta individuate come necessarie: coordinatrice di progetto e/o psicologa transculturale e/o mediatore linguistico culturale e/o operatrice interculturale di laboratorio;
- le equipe tra mediatori e coordinatori con cadenza trimestrale.

In alcuni casi vengono convocate riunioni apposite o si prevede la presenza nel Tavolo Connessioni del progetto *Texere - Insieme per tessere legami*, progetto di welfare comunitario che vede coinvolti enti del terzo settore, scuole e famiglie al fine di tessere legami soli-

dali comunitari e di supportare le famiglie in difficoltà nella cura dei propri figli.

Difficoltà incontrate

Le difficoltà incontrate abitualmente nell'attivazione di servizi di mediazione linguistico culturale, sono legate alla scarsa conoscenza di questa figura professionale e del ruolo che questa può giocare, inteso in senso ampio e non esclusivamente in termini di traduzione linguistica.

La figura del Mediatore può infatti offrire un prezioso contributo al lavoro di indagine, valutazione ed intervento delle équipe multidisciplinari dei servizi sociali che va aldilà della mera comunicazione con l'utente straniero. Al contrario, il suo sguardo - culturalmente determinato - può analizzare e comprendere meglio dinamiche specifiche di una data cultura, offrendo una lettura più appropriata e completa del caso.

Allo stesso modo una mancata strutturazione di questa figura nei servizi, spesso utilizzata come risorsa "a chiamata", rischia di causare una discontinuità nel lavoro svolto poiché i mediatori sono spesso impegnati in collaborazioni con numerosi enti o cooperative.

GLI STRUMENTI

Oltre agli strumenti di monitoraggio previsti dal progetto sono state predisposte alcune semplici schede destinate ai vari operatori coinvolti (mediatori, psicologa e coordinatori) al fine di favorire il passaggio di informazioni e il monitoraggio degli interventi.

Le schede oltre a riportare il giorno e ora e le persone presenti al colloquio riportano la descrizione dell'attività svolta, incluse le criticità e i prossimi colloqui previsti.

Stessa scheda è prevista per gli interventi della psicologa o dei coordinatori di progetto.

Gli ulteriori strumenti individuati sono i momenti di incontro e di équipe descritti nel paragrafo "definizione di un metodo".

L'IMPATTO FUTURO


Alla luce di quanto emerso in questi primi mesi di lavoro, riteniamo che le piste possibili per accrescere l'impatto sociale di questo progetto possano essere:

- creare una connessione efficiente tra il servizio di sportello stranieri e i Servizi Sociali comunali in modo che siano in grado di rispondere alle esigenze dell'utenza straniera in continuo mutamento;
- implementare e rendere stabile la collaborazione tra le varie professionalità dei servizi sociali e mediatori, anche attraverso la formazione, per garantire una maggior consapevolezza e appropriatezza di intervento.

Ciò che - a nostro avviso - appare importante (anche per il buon esito dei percorsi di presa in carico attuali e futuri), è la costruzione di una cultura e di una modalità operativa in cui il mediatore abbia un ruolo stabile nelle equipe dei servizi psico-sociali e nei servizi degli Enti pubblici. Come già accennato in precedenza, la mediazione risulta preziosa non soltanto in termini di comunicazione linguistica, ma anche e soprattutto nella comprensione delle dinamiche culturali in atto nei specifici casi presi in carico. Ciò a cui aspiriamo è che il mediatore possa assumere un ruolo di co-costruzione dei percorsi in collaborazione con le altre figure professionali titolari della presa in carico.

Le azioni di formazione transculturale rivolte agli operatori dei servizi territoriali mirano comunque a creare una maggior sensibilità e competenza nel rapporto con l'utenza straniera, competenza che potrà essere messa in gioco indipendentemente dalla presenza della figura del mediatore, nella pratica del decentramento culturale.

Approfondimenti online

 / Intervento completo del 4 luglio 2019
A cura di Irene Miracca e Valentina Capuano

3

Per un'architettura dei servizi di mediazione che sia generativa

di

Chiara Girola

Annunziata Maiocchi



In questo terzo capito del testo andremo a rileggere i contributi delle reti offerti nel secondo capitolo attraverso le “lenti” dell’Architettura di Servizi generativa. Con “Architettura di Servizi”¹ si intende “la connessione, ovvero la rete, che si innesca fra operatori di un servizio e utenti, così come fra servizi, secondo linee strategiche e metodologiche che nascono e sono l’emanazione di un preciso modello di intervento”².

Cosa significa per i servizi di mediazione essere “generativi”?

Le prospettive con cui i servizi vengono costruiti e poi erogati in un territorio possono essere differenti.

Si conosce assai chiaramente l’ottica assistenzialistica che ha ampiamente permeato l’ambito cosiddetto “sociale”, costruendo servizi che andassero a rispondere costantemente ai bisogni dei cittadini.

È ormai riflessione condivisa la scarsa efficacia di servizi impostati secondo tale ottica: rispondere a tutte le richieste del cittadino (“ho bisogno di un lavoro...”, “ho bisogno di una casa...”, “ho bisogno che qualcuno mi accompagni perché non conosco la lingua..”) genera un mantenimento delle modalità richiedenti del cittadino stesso, che non

¹ Architettura dei Servizi, da qui in poi “AdS”.

² Turchi G.P., Vendramini A., *De rerum salute. Teoria e prassi per un’architettura dei servizi generativa di salute*, Edises , p. 190 e seguenti.

impara – anche attraverso il servizio – a gestire in modo più competente e autonomo le proprie esigenze.

Lo scarto che un'Architettura dei servizi generativa introduce, consente di spostare il focus dal singolo con il suo disagio/bisogno alle interazioni: il centro diventano cioè le modalità con cui la comunità gestisce la situazione critica. Pertanto, dandosi obiettivi di cambiamento e non di mantenimento dello status quo, l'Ads generativa mira a promuovere le competenze della comunità per la gestione delle criticità.

Ambito di lavoro diventa dunque il territorio, in quanto spazio di tutte le interazioni possibili, dentro il quale l'operatore agisce come "attivatore" e gestore in ottica trasformativa delle interazioni.

L'operatore pertanto non si pone come esperto di contenuti, portatore di un sapere sull'altro, bensì opera in quanto esperto di processi: le sue competenze gli consentono di individuare le modalità critiche che mantengono la situazione "problematica" e di favorirne le possibilità di cambiamento.

Strategia elettiva dell'AdS generativa è il lavoro di rete, inteso come processo di condivisione di obiettivi: favorire costantemente il riferimento a obiettivi comuni trasversali consente, sia nella gestione di singole situazioni sia nella progettazione di servizi innovativi, la costruzione di sinergie che aumentano l'efficacia e accrescono l'impatto sociale dei servizi stessi.

Nella *tabella 1* alla pagina successiva sono illustrati schematicamente i presupposti fondanti le due diverse architetture di servizi.

Anche coloro che segnano le linee di indirizzo delle politiche sociali attuali riconoscono la scarsa efficacia dell'uso di modelli assistenziali, che sono oltretutto anche poco sostenibili: l'aumento costante delle richieste, la non valorizzazione delle competenze e delle risorse del cittadino, favoriscono un modo di muoversi da utente "passivo".

Per questo, le linee di indirizzo sulle quali le reti lombarde hanno progettato, anche grazie al Progetto di supporto alle reti attuato da ANCI Lombardia nel piano Lab'Impact, mirano alla costruzione di sinergie locali che hanno come obiettivo di attivare il cittadino e la comunità, di rendere corresponsabile l'utente finale, di integrare le

risorse per condividere progettualità comuni in un sistema di servizi che sia sempre più orientato da logiche generative.

Da quanto fin qui rappresentato, possiamo dunque tracciare una risposta alla domanda iniziale: cosa significa essere generativi per i servizi che usano la mediazione come strategia?

Significa guardare alla mediazione come prassi che interviene sulle interazioni, considerando “beneficiario” non unicamente il migrante bensì la comunità. Significa considerare la mediazione strumento che innesca modalità di interagire orientate alla condivisione di obiettivi. Significa inserire la mediazione in un lavoro che valorizzi il territorio, che attivi dunque le competenze di mediazione anche

Tabella 1

PRESUPPOSTI FONDANTI LE DUE DIVERSE ARCHITETTURE DI SERVIZI

Ads tradizionale	Ads generativa
Modello assistenziale (di matrice medico-sanitaria)	Modello promozionale
Oggetto: disagio/bisogno	Oggetto: modalità con cui la comunità gestisce la situazione critica
Focus sull'utente singolo e le sue problematiche	Focus comunità/interazioni
Riduzione del danno/controllo/ contenimento del disagio	Promozione delle competenze della comunità per la gestione delle criticità
Contesto: struttura/organizzazione	Contesto: il territorio
Operatore esperto in quanto detiene il sapere sulla disagio, sulla cultura...	Operatore esperto di processi di attivazione della comunità
Individuazione di procedure, specializzazione	Lavoro di rete come strategia per obiettivi comuni trasversali

dei cittadini come “operatori informali”.

La conoscenza di più idiomi linguistici o il sapere legato alle specificità dei prodotti culturali altri sono stratagemmi a supporto delle competenze interattive del mediatore: in quanto esperto di processi, il focus del suo operato sarà legato alla promozione di competenze che favoriscano la costruzione di una realtà terza alle parti, ovvero di modalità nuove di interagire verso obiettivi in cui tutti possano riconoscersi e attraverso le quali possano gestirsi in un modo autonomo e competente.

Elementi di “generatività” nei contributi delle reti

In questo paragrafo verranno ripresi i punti dei contributi delle reti che già raccontano di un lavoro orientato da logiche di orientamento alla generatività.

Siamo partiti nel laboratorio con il racconto di Garbagnate, che ha posto fin dalle premesse quanto il lavoro dei servizi “non sia un lavoro sul singolo caso, ma orientato al cambiamento culturale”.

L'esperienza presentata di costruzione ed implementazione di una web-app multilingue, contenente tutte le informazioni per l'accesso a plurimi servizi del territorio, è un esempio di *come la rilevazione costante delle esigenze* operata dai servizi di mediazione abbia innescato la progettazione di strumenti innovativi: di fatto la web-app favorisce una configurazione del migrante come cittadino, orienta alla partecipazione alla comunità, massimizza le risorse perché non serve un traduttore per ogni cittadino che ancora non padroneggia la lingua locale.

L'importanza di favorire una *corresponsabilità di tutta la rete*, includendo attivamente l'utente finale nel processo di definizione degli obiettivi progettuali, è quanto portato dalla rete di Lario e Valli.

Il lavoro di mediazione progettato per Lab'Impact pone al centro la comunità, nella quale il ruolo dell'operatore è descritto in qualità di *facilitatore-tutor della rete*.

Ciò contribuisce a corroborare una configurazione dell'operatore come esperto di processi e orienta dunque le prassi nella direzione di una condivisione di obiettivi tra tutti i ruoli coinvolti.

Anche nel contributo della rete dell'ambito della Bassa Bresciana Centrale viene sottolineato il valore dato dal coinvolgere "il nucleo o il soggetto preso in carico nella progettazione del proprio intervento". Attraverso l'uso della pratica etnoclinica, viene costantemente ricordata la centralità dei discorsi portati dal beneficiario.

Ciò che occorre non perdere di vista per costruire servizi di mediazione generativi è il focus sulle interazioni e dunque il *lavoro sulle modalità con cui una pluralità di ruoli/discorsi contribuiscono al mantenimento o alla trasformazione della situazione critica*.

È quanto ci ha ricordato la rete di Lomazzo che, attraverso la rilevazione delle criticità presenti nel territorio circa le modalità di invio e accesso di cittadini stranieri al servizio di Neuropsichiatria, ha attivato un lavoro di condivisione tra soggetti della rete. Lo strumento del tavolo di lavoro sta consentendo di costruire e implementare le prassi in modo condiviso, a partire da una lettura comune delle esigenze.

Come scrive la rete di Lomazzo nel suo contributo, "l'importanza della rete non è da individuare solo nel materiale prodotto ma *nelle interazioni* tra tutti i soggetti: Scuola, Servizi Sociali, Servizi Ascii, Pediatri e Neuropsichiatria".

L'attenzione agli snodi strategici di Scuola e Servizi Sociali è presente in molte progettazioni territoriali: l'ambito del Sebino ha sottolineato la tensione a configurare la scuola come "soft bridge", ponte per favorire la *partecipazione di tutti i cittadini alla comunità*.

Quando il focus è sulla partecipazione, già l'ottica si sta spostando dal sopperire al bisogno individuale al consentire l'attivazione di processi che incrementano la coesione della comunità.

Il progetto della rete dell'Ambito Distrettuale Cremasco rappresenta una esemplificazione di come la mediazione sia intesa come processo trasversale che, applicato in un'ottica di *prossimità* in più

ambiti di intervento intercetta tempestivamente e quindi *anticipa la generazione di situazioni critiche* in punti strategici del territorio (contesti abitativi, sportello delle assistenti familiari, scuole e servizi territoriali) in un'ottica di responsabilizzazione delle parti in gioco che sono chiamate a partecipare attivamente alla condivisione e gestione di percorsi orientati alla coesione.

L'intervento del mediatore che anticipa possibili scenari critici per le famiglie di migranti e tra queste e la comunità che le accoglie, è stato illustrato anche attraverso il progetto presentato dall'Ambito Distrettuale di Dalmine che, promuovendo l'inserimento del *mediatore all'interno del sistema dei servizi*, mette in luce il contributo che le competenze peculiari del mediatore possono offrire nel "tessere legami" nella comunità ad integrazione delle competenze portate dalle altre professionalità presenti nei servizi.

Il *lavoro di squadra tra i servizi* fondato sulla condivisione di prassi di lavoro ben definite, che vanno dalla rilevazione puntuale dell'esigenza alla formazione svolta per condividere un linguaggio comune tra operatori dei servizi e mediatori a supporto della condivisione di obiettivi e della co-gestione delle situazioni, rappresenta il cuore del progetto presentato dalla rete dell'ambito distrettuale Visconteo Sud Milano, che ben ha evidenziato come il servizio di mediazione diviene occasione per promuovere una architettura di servizi generativa di coesione a partire dalla co-progettazione tra servizi.

I punti di attenzione aperti per far crescere la generatività

Trasversalmente a quanto offerto dalle reti, il percorso laboratoriale ha evidenziato un punto aperto che si pone come sfida futura per lo sviluppo della generatività degli interventi di mediazione (e in generale per i progetti in ambito sociale): il tema della *valutazione degli interventi di mediazione*.

Alcune hanno portato contributi in merito, condividendo strumenti e esplicitando le criticità incontrate: da un lato la difficoltà a raccogliere il materiale predisposto per la valutazione, dall'altro a costruire strumenti coerenti con il piano di valutazione definito.

Le reti stesse hanno constatato che questionari orientati alla rilevazione del gradimento non consentono di dare conto dell'efficacia di un progetto di mediazione.

Si è condiviso che per accrescere la generatività, ovvero la competenza di una rete di generare e mantenere processi di coesione nella comunità, occorre saper misurare quanto i servizi hanno introdotto, implementato o sviluppato attraverso specifiche strategie e azioni. Occorre dunque dotarsi di strumenti di valutazione rigorosi e coerenti con il piano di indagine.

Le linee valutative più diffuse sono la rilevazione del gradimento e la valutazione di processo.

Meno diffuse sono invece la valutazione dell'efficacia e dell'impatto sociale.

La considerazione che si è posta, coerentemente con i presupposti condivisi nel corso del laboratorio, è quella che tali livelli di valutazione chiedono che l'impianto di misura sia costruito secondo linee metodologiche precise e con un grado di terzietà rispetto a coloro che hanno portato avanti il livello operativo del progetto.

Pertanto, la sfida aperta non è solo sul "fare" valutazione, bensì sul dotarsi di strumenti rigorosi e pertinenti rispetto al campo di applicazione oggetto di misura.

Il tema del *rigore metodologico* che emerge quando parliamo di valutazione si riferisce a tutta la filiera progettuale: per valutare l'efficacia di un servizio, occorre disporre di un obiettivo fondato a guida del progetto. Senza tale presupposto non è possibile attestare l'efficacia, che si esprime nel quantum di obiettivo raggiunto attraverso gli interventi.

Disporre del metodo significa riferirsi ad un modo di conoscere che esplicita i criteri e i passaggi con cui la conoscenza è stata costruita, ovvero si sottrae al modo di conoscere del senso comune che procede per opinioni e teorie personali; significa utilizzare un modo di conoscere che rende il conosciuto verificabile e condivisibile; consente di modificare la realtà perché si padroneggiano i modi con cui la realtà stessa viene costruita. È attraverso l'applicazione del metodo scientifico che si è arrivati a costruire le navi in ferro e quindi a trasformare la realtà diffusa per cui il ferro non può galleggiare!

Nel primo capitolo siamo arrivati a definire che in ambito sociale l'interazione si configura come l'oggetto di conoscenza: studiare l'interazione significa descrivere quali modalità di interagire generano mantenimento o cambiamento.

L'applicazione del rigore metodologico dunque ci consente di arrivare a disporre di strumenti di governo dell'interazione: l'interazione è di per sé caratteristica della specie umana, mentre il governo dell'interazione affinché l'interazione stessa possa convergere verso obiettivi condivisi è frutto di conoscenza e competenza scientifica. La mediazione rappresenta un esempio di governo dell'interazione poiché introduce regole che favoriscono la trasformazione di una realtà, la costruzione di una realtà terza, prima non presente.

In conclusione la sfida, affinché la mediazione possa essere generativa, sta nel far crescere costantemente le competenze di governo dell'interazione perché - citando la presentazione di una rete durante il laboratorio - "mediazione non è solo capirsi, ma chiedersi insieme da che parte andiamo". E (saper) costruire insieme una risposta condivisa.



ARABO العربية

FARSI فارسی

DIZIONARI

SINGER

POWER
AEECE
ECONOMY



INGLESE - ENGLISH

ALBANESE - SHQIP

SLOVACCO - SLOVENCI

SWENOLO - ESPAÑOL

SERBO - СРПСКИ

TNA

ZAN

4

Bibliografia



Beneduce, R., *“Relazione d’apertura”, Epistemologia e metodologia della cura nelle società multiculturali. Identità, cultura e fenomeni migratori*, IV Seminario, Roma, 18 Aprile 2007

Inglese, S., *A sud della mente - Etnopsichiatria e psicopatologia delle migrazioni in sei movimenti*, in “La cura degli altri”, Armando Editore, Roma, 2005:61-163

Inglese, S., *L’etnopsichiatria nel ‘terzo tempo’ delle migrazioni di massa: tra dialogo e conflitto*, in Prospettive Sociali e Sanitarie, n.20/2005:1-5

Sironi Françoise, *Violenze collettive*, Feltrinelli, Milano, 2010 (ed. orig. Psychopathologie des violences collectives, Paris, Odile Jacob, 2007)

Turchi, G.P., Fumagalli, R., Paita, M. (a cura di), *La promozione della cittadinanza come responsabilità condivisa. L’esperienza pilota di mediazione civica su territorio della Valle del Chiampo*, Upsel Domeneghini Editore, Padova, 2010

Turchi, G.P., Gherardini, V., *La mediazione dialogica. Fondazione scientifica, metodo e prassi in ambito penale, civile e commerciale, familiare e di comunità*, FrancoAngeli, Milano, 2014

Turchi, G.P., Gherardini, V., *Politiche pubbliche e governo delle interazioni della comunità. Il contributo della metodologia Rspns.In.City*, FrancoAngeli, Milano, 2014

Turchi, G.P., Romanelli, M., *Flussi migratori, comunità e coesione sociale. Nuove sfide per la mediazione*, FrancoAngeli, Milano, 2013

Turchi, G.P., Vendramini, A., *De rerum salute. Teoria e prassi per un’architettura dei servizi generativa di salute*, EdiSES srl, Napoli, 2016

5

Foto Gallery



29 MAGGIO 2019 - PRIMO INCONTRO





13 GIUGNO 2019 - SECONDO INCONTRO





4 LUGLIO 2019 - TERZO INCONTRO





Elenco fotografie



Il mondo nel quartiere

Ambito di Garbagnate Milanese, *pag. 12-13*



Co(u)lture di stagione

Ambito di Garbagnate Milanese, *pag. 24*



Sportello stranieri di Rozzano

Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano, *pag. 32*



Piazza di Rauso

Ambito Territoriale Cremasco, *pag. 40*



Laboratorio narrazione e illustrazione di Rozzano

Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano, *pag. 50*



Ripalta

Ambito Territoriale Cremasco, *pag. 60*



CIRP (Centro di Informazioni e Relazioni con il Pubblico) di Rozzano

Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano, *pag. 70*



Laboratorio di cucito creativo

Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano, *pag. 90-91*

Illustrazione di copertina: hobbitfoot, Adobe Stock

ottobre 2019

Questo elaborato è il frutto di un lavoro a più mani, cui tutti i suoi autori hanno lavorato con impegno, competenza e generosità. Abbiamo voluto coniugare un approccio teorico fondante il ruolo della mediazione con la disamina dei progetti delle reti territoriali che partecipano al Piano di Regione Lombardia Lab'Impact, e che trovano riferimento in questo paradigma teorico. L'intento è stato quello di creare le condizioni per valorizzare e mettere in relazione due componenti, teoria e prassi, in un contesto laboratoriale dedicato alla mediazione e inserito nel progetto di sostegno alle reti territoriali Lab'Impact di ANCI Lombardia.

Questo volume è dunque un racconto che, passando attraverso la presentazione dei progetti territoriali, accende su di essi un riflettore, per valorizzarli, renderli patrimonio comune e condiviso con tutti gli attori del piano regionale e con il mondo dei servizi e delle politiche sociali in genere. Una valorizzazione utile a rendere conto di quanto fatto e che introduce una rilettura e una sistematizzazione delle esperienze attraverso la lente della scienza dialogica.



via Rovello, 2 - 20121 Milano - Telefono +39 02 72629601
www.anci.lombardia.it