

CITTA' DI
VENEZIA



Comune di Venezia

Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza

Servizio Immigrazione

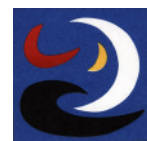
e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Castello 6122 - Campo Santa Maria Formosa, Venezia, tel. 041.2747453

Via Verdi 36 - Villa Querini, Mestre, tel. 041.2749669

cittadinistranieri@comune.venezia.it

www.comune.venezia.it/immigrazione



La Mediazione a Venezia

Premessa

La mediazione linguistico culturale è uno degli strumenti e delle strategie con cui le realtà sociali e istituzionali hanno risposto ai cambiamenti sociali e demografici avvenuti negli ultimi venti anni, dovuti all'impatto con l'immigrazione.

E' indispensabile fin dall'inizio delineare alcuni contorni che mettono in rilievo lo spazio (il luogo dove i fenomeni accadono, Venezia) e il tempo e la storia di questi eventi; si tratta di due elementi necessari per dare senso alle cose e all'azione dei protagonisti.

Venezia è una metropoli complessa e variegata. La città storica è solo una piccola parte di un territorio che comprende la laguna, le isole, la grande terraferma dove vive la maggioranza dei residenti. Varietà di territori e varietà di economie, dal residuo del polo industriale di Porto Marghera, chimica e costruzioni navali, alle attività legate al turismo che, pur concentrate nel centro storico, coinvolgono anche la terraferma urbana. L'immigrazione è arrivata in questo contesto, occupando tutti gli spazi lavorativi disponibili; con gradualità, salvo le impennate registrate in occasione di ogni sanatoria (in particolare nel 2003 e nel 2007).

Venezia, rispetto alle altre città venete, non ha grandi numeri: l'intera provincia è quinta fra le province venete per presenze di immigrati, ma la città capoluogo ha comunque alcune caratteristiche significative:

- la crescita delle presenze è stata molto più rapida di altre città: la popolazione non italiana della città è raddoppiata dal 1996 al 2000 (da 2.500 a 5.000) e triplicata nei cinque anni successivi arrivando a circa 15.000 persone di fine 2005 (5,5% della popolazione totale), raddoppiando ulteriormente nei cinque anni seguenti (31.000 persone a fine 2011: 11,5 % della popolazione residente);
- la città è città di frontiera con un porto e un aeroporto, oltre che nodo stradale e ferroviario; qui si concentrano movimenti di persone ed in specifico immigrati e richiedenti asilo;
- la diversa distribuzione fra città capoluogo e territorio provinciale: negli ultimi quindici anni il 40-50% degli immigrati è rimasto concentrato in città, a differenza della distribuzione territoriale diffusa tipica del Veneto;
- in città si concentrano problematiche acute in qualche modo associate alla migrazione che rendono più complesso il governo di questo fenomeno: più presenza di irregolari, punto di arrivo di richiedenti asilo, marginalità urbane divenute in breve tempo in maggioranza "straniere";
- forte legame tra immigrazione ed economie legate ai servizi per turismo e ai servizi per le famiglie.

Per quanto riguarda le provenienze nazionali, la migrazione a Venezia registra forti mutamenti: se all'inizio degli anni Novanta sono i profughi della ex-Jugoslavia, specialmente Rom di Serbia e Kosovo, ad essere la minoranza più presente, dopo vent'anni le presenze rispecchiano invece una composizione multipolare, tipica della migrazione italiana. Negli ultimi anni sono emersi come numero di presenze otto gruppi nazionali: Bangladesh, Moldavia, Romania, Ucraina, Cina, Macedonia, Albania, Filippine. A seguito dei ricongiungimenti, dell'occupazione di nicchie economiche, delle "catene" nazionali di insediamento, gli immigrati di Venezia a fine 2010 provengono soprattutto da due continenti: l'Asia (34% del totale) e l'Europa (Est e Balcani, 56%).

Perché la mediazione?

Come, di fronte ad un fenomeno nuovo, si cercano strumenti innovativi per affrontarlo? Da quali repertori disciplinari si cercano nuovi metodi, si costruiscono competenze? Questa era la domanda che i servizi sociali ed educativi si trovavano a metà degli anni Novanta, quando il fenomeno dell'immigrazione chiedeva le prime risposte. La prima necessità ovviamente era quella della comunicazione.

La scuola francese¹ insegnava come il livello della comunicazione significasse traduzione ma anche creazione di una relazione tra due entità: l'avvicinamento di due soggetti che devono comunicare, la creazione dei presupposti per comunicare, la comprensione reciproca che porti a reciproca soddisfazione, che eviti i malintesi e governi i conflitti. Fin dall'inizio si cercarono quindi "operatori della comunicazione e della relazione".

Le esperienze di alcune realtà (soprattutto Torino, Milano, Firenze, Roma) sembravano sperimentazioni irripetibili di grandi città giunte ad una maturità del fenomeno che mancava a Venezia. Non si volevano inoltre importare progetti senza connessione con la nostra realtà locale. Ci si chiedeva: cosa significa mediare? In che cosa si differenzia dalle altre professioni di aiuto? Che differenza c'è tra un operatore e un mediatore?

Le risposte erano provvisorie ma chiare: i mediatori non potevano essere gli "operatori per gli immigrati". La prospettiva era quella delle pari opportunità, dei diritti di cittadinanza piuttosto che l'appello alla solidarietà, l'idea di progetto piuttosto che la necessità di fronteggiare l'emergenza.

A metà degli anni Novanta erano già presenti alcune esperienze significative: il progetto "Benessere Donna Straniera" usava operatori di lingua madre per avvicinare ai consultori le donne di origine immigrata, in particolare quelle dei "campi profughi" della ex-Jugoslavia.

Sempre in città operavano le mediatrici del Progetto "Città e Prostituzione". Donne straniere, formate e motivate, che non utilizzavano solo la vicinanza del linguaggio, ma anche la conoscenza delle dinamiche della "strada", costruendo relazioni di fiducia sera dopo sera, di empatia e rispetto, oltre alle capacità di supportare nei casi di protezione sociale.

Prima del 1998 quindi, a Venezia, la mediazione è stata esperienza settoriale e limitata.

Nel 1998 le nuove normative disegnarono un sistema più coerente, per esempio sui ricongiungimenti familiari, e chiamarono in causa tutti i servizi, sanitari sociali scolastici sui temi dell'interculturalità.

Da qui la necessità di strumenti nuovi da affiancare ai servizi e alle professionalità esistenti e tra questi anche la mediazione. Da qui i primi tentativi di far irrompere la migrazione nella dinamica e nella cultura professionale dei servizi socio educativi.

La mediazione viene distinta fin dall'inizio da altre funzioni: per esempio l'orientamento e le informazioni di sportello sono affidate a persone specializzate in questo, col tempo chiamati operatori di sportello/orientatori.

La mediazione quindi ha voluto affrontare specificamente il conflitto comunicativo, offrire comprensione allargata, linguistica e semantica, facilitare l'accesso ai servizi, anche stimolandoli al cambiamento, accompagnare all'esercizio dei diritti di cittadinanza. Si trattava di una modalità di intervento caratterizzata dall'*empowerment*, piuttosto che dall'assistenzialismo: un percorso

¹ Cfr. Margalit Cohen-Emerique

“accompagnato”, pensato come temporaneo, fino al superamento di una debolezza momentanea, di una carenza di orientamento e di comprensione della realtà di arrivo.

Con gli anni la mediazione è diventata patrimonio della cultura professionale di molti servizi della Direzione Politiche Sociali, come emerso nel seminario del 21 dicembre 2011 dove per la prima volta si sono confrontati sei diversi dispositivi di tre diversi servizi comunali con esperienze di: mediazione in carcere, nella scuola, nel sociale, con i minori non accompagnati, con i richiedenti la protezione internazionale, con gli interventi di protezione umanitaria e sociale. Da questa prima esperienza di scambio si potranno trovare elementi comuni ed elementi di specializzazione attinenti questa area di intervento socio-educativo.

La mediazione si trova di fronte a diverse opportunità e sfide: passare da strumento di accoglienza a strumento di integrazione, convivenza e promozione. Rimane inoltre sullo sfondo la prospettiva di una migliore precisazione sulla figura professionale dei mediatori, solo parzialmente affrontata nel 2009 con il documento del Ministero dell'Interno “Linee di indirizzo per il riconoscimento della figura professionale del mediatore interculturale” (21 dicembre 2009).

Quelle che si presentano di seguito sono due esperienze di buone pratiche realizzate nell'ambito del Servizio Immigrazione e Promozione Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo negli ultimi anni. Si sono scelte queste due esperienze perché consolidate, maggiormente analizzate anche tramite strumenti valutativi, in corso di ulteriore sviluppo tramite una indagine di customer.

La mediazione in ambito scolastico educativo

La scuola è il primo luogo dove le famiglie straniere diventano visibili, dove le difficoltà linguistiche, comunicative, relazionali mettono in luce i modelli educativi e segnalano la necessità di rendere reali i diritti di tutti i bambini all'apprendimento, al benessere e alla crescita.

Il nostro lavoro partì nel 1997 con una prima indagine sui bambini stranieri presenti nelle classi, allora circa duecento.

Da quella ricerca presero l'avvio azioni e progetti che hanno portato all'attuale servizio di mediazione a scuola, di cui l'affiancamento per gli alunni neoarrivati è l'azione più complessa e allo stesso tempo racchiude tutte le altre tipologie di offerta (l'accertamento delle competenze iniziali dell'alunno, la ricostruzione del percorso scolastico pregresso, la traduzione di eventuali documenti, l'incontro con la famiglia).

L'affiancamento in classe è il tempo (12 / 8 ore a seconda delle lingue di appartenenza dell'alunno) dedicato al bambino/ragazzo per garantirgli un'accoglienza nel mondo della scuola.

Vuole essere un ponte tra l'esperienza di scolarizzazione nel paese d'origine e la nuova scuola, perché tramite la lingua e l'esperienza di migrazione comune l'alunno ha la possibilità di riconoscersi e affidarsi per farsi accompagnare nella nuova esperienza.

E' proprio per questa specificità dell'intervento che si richiede la figura professionale del mediatore linguistico-culturale.

Il mediatore conosce la cultura, la lingua, i modelli educativi e familiari di riferimento, conosce il sistema scolastico da cui proviene il bambino.

Se l'alunno si sente accolto e conseguentemente riconosciuto, abbassa le proprie difese, si rassicura ed entra nella dimensione del benessere. Dimensione nella quale il soggetto è in grado di apprendere più facilmente.

Tra gli obiettivi generali dell'intervento del mediatore linguistico-culturale in classe troviamo:

- garantire e tutelare il diritto all'istruzione degli alunni stranieri neoarrivati, favorendo un clima di benessere;
- promuovere la partecipazione della sua famiglia alla vita della scuola;

che si traducono in azioni che hanno come obiettivo:

- orientare l'alunno e la sua famiglia all'interno del nuovo contesto scolastico (regole, spazi, tempi e organizzazione);
- riconoscere la storia pregressa (scolastica, familiare, migratoria) dell'alunno e restituirla ai diversi attori dell'inserimento (insegnanti, famiglia, alunno);
- valorizzare le competenze e le potenzialità dell'alunno per rassicurarlo sulle sue capacità di superare una situazione di *impasse*;
- favorire occasioni di incontro mirate all'assunzione di responsabilità dirette e mirate da parte della famiglia rispetto al percorso di inserimento del figlio nel nuovo contesto scolastico.

Condizione necessaria al raggiungimento degli obiettivi sopraelencati è la tempestività nell'attivazione dell'intervento e naturalmente la continuità e regolarità della sua attuazione.

A questo proposito ripercorriamo l'iter di attivazione per evidenziare come sia nel comunicare la data d'inizio intervento che spesso il Servizio viene in contatto per la prima volta con l'insegnante di classe, beneficiario diretto dell'offerta.

Procedura di attivazione

L'affiancamento in classe viene richiesto attraverso un modulo che ogni singola scuola (segreteria alunni o referente alunni stranieri) compila e invia via fax ai referenti della mediazione a scuola del Servizio Immigrazione.

I referenti del Servizio effettuano la lettura della richiesta e verificano che ci siano le condizioni necessarie per attivare l'intervento (requisito indispensabile è che l'alunno sia neoarrivato e che non abbia già usufruito del servizio di affiancamento). Successivamente richiedono alla Cooperativa (ente gestore), via e-mail, una data da riferire alla scuola come giorno di inizio dell'affiancamento in classe.

Non appena viene data questa disponibilità da parte dei mediatori linguistico-culturali, i referenti comunicano alla scuola (al referente per gli alunni stranieri o all'insegnante di classe) la data di inizio dell'affiancamento, ricordando la necessità che ad accogliere il mediatore sia presente il coordinatore di classe/referente alunno.

Quando il mediatore inizia l'intervento in classe è necessario che, assieme all'insegnante, compili la scheda intervento per la definizione degli obiettivi e la scheda bambino. Per far questo è necessario dedicare parte dell'incontro all'alunno per conoscerlo e capire i suoi bisogni. Durante il primo incontro il mediatore concorda con l'insegnante il calendario degli incontri, ricordandosi di dedicarne uno alla famiglia dell'alunno.

Gli incontri successivi saranno dedicati all'alunno. Compito del mediatore è quello di verificare la congruenza tra gli obiettivi definiti con l'insegnante e i bisogni reali dell'alunno. Adattando le proposte alla situazione.

Durante l'ultimo incontro il mediatore e l'insegnante dovranno dedicare un tempo per compilare la scheda di valutazione e quindi verificare il livello di raggiungimento degli obiettivi.

Le schede bambino ed intervento vanno infine consegnate al Servizio, durante un incontro periodico di monitoraggio.

Beneficiari degli interventi di mediazione a scuola 2000-2011

<i>Anno Scolastico</i>	<i>Minori Affiancati</i>	<i>Principali nazionalità</i>
A.S. 2000-2001	92	Rom(ex Yugoslavia, bambini di lingua Kurda, Albania Bangladesh Sri Lanka Filippine
A.S. 2001-2002	134	Bangladesh Macedonia Hispanoamerica Filippine, bambini di lingua Kurda
A.S. 2002-2003	229	Filippine Bangladesh Cina Macedonia Albania Turchia (Kurdistan)
A.S. 2003-2004	335	Bangladesh Moldavia Cina Macedonia Filippine Ucraina
A.S. 2004-2005	499	Bangladesh Moldavia Cina Macedonia Filippine Ucraina
A.S. 2005-2006	539	Bangladesh Moldavia Cina Filippine Macedonia Ucraina Albania
A.S. 2006-2007	706	Bangladesh Cina Macedonia Albania Moldavia Turchia Filippine Romania
A.S. 2007-2008	879	Bangladesh Moldavia Cina Ucraina Romania Macedonia Albania America Latina
A.S. 2008-2009	883	Bangladesh Moldavia Cina Ucraina Romania Macedonia Albania America Latina
A.S. 2009-2010	612	Bangladesh Moldavia Cina Macedonia Romania Ucraina Filippine Kosovo
A.S. 2010-2011	598	Bangladesh Cina Moldavia Macedonia Filippine Romania

La mediazione nel sociale

La **mediazione nel sociale** è una risorsa attivata dal Servizio Immigrazione nel 2005 per facilitare la comunicazione linguistica e la comprensione culturale tra cittadini stranieri e operatori dei servizi e inoltre facilitare la convivenza sociale nel territorio.

I principali destinatari ad oggi sono i servizi sociali comunali (uffici delle Municipalità) e i servizi socio-sanitari educativi e culturali del territorio comunale.

Gli obiettivi del dispositivo di Mediazione nel sociale al 2011 sono:

- facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca, per interpretare e trasmettere informazioni in modo corretto;
- stabilire un vero dialogo tra utenti stranieri e operatori di servizi; oltre alla traduzione di parole, è necessaria una decodifica delle idee, dei significati e dei comportamenti;
- avvicinare i cittadini stranieri ai servizi sociali e sociosanitari del territorio affinché possano beneficiare al meglio delle risorse della città e favorirne il benessere;

La mediazione nel sociale mette in campo un'analisi e valutazione della richiesta di mediazione che arriva dai servizi, rispetto al tipo di collaborazione da attivare, al fine d'integrare un progetto individualizzato sulla singola situazione. Tale attività viene svolta da un gruppo di professionisti specializzati nelle tematiche culturali che si concentrano sulla problematica portata dall'utente concordando una verifica finale dell'intervento.

Dato l'elevato livello di complessità dell'organizzazione del dispositivo si illustrano, con uno schema sintetico, i ruoli le funzioni e i soggetti coinvolti:

- Il servizio richiedente che, nel momento del bisogno, presenta domanda di uno o più interventi di mediazione al Servizio Immigrazione.
- Il Servizio Immigrazione, attraverso la U.o.c. "Mediazione e risorse", eroga il *dispositivo* gratuitamente ai servizi dopo aver fatto una lettura della domanda. Questo Servizio è denominato fornitore e come tale organizza il dispositivo generale della mediazione, coordina e verifica la congruità degli interventi, valuta il loro esito sia con i servizi richiedenti che con i mediatori. Per svolgere questa funzione, il Servizio Immigrazione si interfaccia principalmente con il soggetto erogatore, e cioè la Cooperativa che ha in appalto la gestione dei mediatori linguistico-culturali. In alcuni casi il Servizio Immigrazione può riferirsi a mediatori occasionali, in particolare per alcune lingue rare.
- Tutto il dispositivo è rivolto anche al soggetto fruitore, e cioè l'utente straniero, che pur non essendo il soggetto che può richiedere la mediazione, beneficia del suo utilizzo insieme al servizio richiedente.

Struttura del dispositivo

Il metodo e il processo di lavoro della mediazione nel sociale prevedono tre fasi principali che sono di seguito elencate:

1. Fase Preliminare:

Questa fase inizia con l'invio della richiesta di mediazione, attraverso un apposito modulo, al Servizio Immigrazione da parte del servizio richiedente. In questa fase avviene la lettura della domanda da parte di un operatore del Servizio Immigrazione che verifica la congruenza della richiesta insieme all'operatore del servizio richiedente. Il prodotto finale è la decisione sulla pertinenza dell'attivazione della mediazione e si concordano con il servizio richiedente le condizioni e le modalità di esecuzione dell'intervento. Il Servizio Immigrazione contatta il soggetto erogatore (la cooperativa o il mediatore occasionale) per decidere data e ora dell'appuntamento.

2. Fase di Erogazione:

Prevede un primo intervento di mediazione (intervento base) e vede il rapporto diretto tra mediatore e servizio richiedente. Ogni intervento è suddiviso in tre parti: pre-colloquio, colloquio e post-colloquio, che si svolgono in un unico incontro.

a) Pre-colloquio:

Prevede la costruzione concordata del piano di lavoro di 1° livello tra mediatore e operatore richiedente.

b) Colloquio

Intervento in presenza dell'utente beneficiario.

c) Post-Colloquio

Prevede la verifica degli obiettivi concordati per l'intervento tra mediatore e operatore. Il risultato della verifica può determinare la chiusura dell'intervento di mediazione con un unico incontro o la costruzione di un piano di lavoro di 2° livello.

Alla fine dell'incontro mediatore e operatore compilano la scheda di intervento.

Il piano di lavoro di 2° livello comporta la richiesta dell'erogazione della risorsa per un successivo numero di interventi da concordare con il Servizio Immigrazione, al fine di completare il progetto d'intervento previsto per l'utente da parte del servizio richiedente.

3. Fase di Valutazione e Verifica:

Ad oggi la fase della valutazione avviene a conclusione del singolo intervento di mediazione. Si prevede il contatto telefonico tra servizio richiedente e Servizio Immigrazione per verificare l'esito dell'intervento e l'eventuale prosecuzione degli incontri. Attualmente mediatore e operatore del servizio richiedente compilano una scheda di valutazione dell'intervento.

E' prevista nel prossimo futuro una indagine di customer.

L'attuale documento qui presentato potrà essere integrato dalla documentazione sugli esiti della indagine di customer e dalla documentazione sugli incontri di scambio tra i servizi che usano la mediazione linguistico culturale nell'ambito della Direzione Politiche Sociali del Comune di Venezia.

Venezia 28 dicembre 2011