



Comune di Venezia

*Direzione Politiche
Sociali, Partecipative e
dell'Accoglienza*



*Servizio Immigrazione
e Promozione dei Diritti di
Cittadinanza e dell'Asilo*

MARTEDÌ 11 DICEMBRE 2012

**LAURENTIANUM, PIAZZA
FERRETTO, 121, MESTRE**



LA MEDIAZIONE

**LINGUISTICO CULTURALE TRA
SCUOLA E SERVIZI**

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment



Breve ricognizione sulla mediazione linguistico culturale a Venezia

Gianfranco Bonesso Responsabile Servizio Immigrazione e Promozione Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo



Le città, l'immigrazione e la mediazione

- **Sono i fenomeni sociali che cambiano la città. L'impatto della globalizzazione e della migrazione cambiano le demografia, le relazioni sociali, la mescolanza già presente di culture. Ma cambiano anche gli strumenti con cui guardare il mondo e organizzare la vita sociale.**

Immigrazione: un fenomeno veloce e imponente che cambia la città

Venezia Popolazione residente

**Anno 1995 : non italiani
residenti 3.184 (1,1%)**

**Anno 2011: non italiani
residenti 31.470 (12%)**

La nascita del Servizio Immigrazione

- **Febbraio 1992:** viene istituito l' **Ufficio Immigrati e Nomadi** del Comune di Venezia all'interno dell'Assessorato alla Sicurezza Sociale per sostenere il lavoro derivato dal crescente aumento di persone migranti sul territorio. Si trasforma negli anni (1992/2012) in Servizio Immigrazione e Promozione Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo.

“Il Comune si propone come punto di riferimento per il coordinamento di un ampio progetto che dal primo problema dell'accoglienza degli immigrati arrivi ad operare concretamente per l'integrazione”

Il Gazzettino
17 ottobre 1992



«Il mondo non è umano solo perché è fatto da esseri umani, e non diventa umano solo perché vi si ode la voce umana, ma solo quando è diventato l'oggetto del discorso [...] Umanizziamo ciò che accade nel mondo e in noi stessi solo quando ne parliamo, e nel corso del nostro parlarne impariamo ad essere umani.»

Hanna Arendt, On Humanity in Dark Times, N.Y., 1968.



Non si incontrano le CULTURE, si incontrano le PERSONE!

La “cultura” è un prodotto umano, mutevole, dinamico, costantemente in divenire, che viene filtrato attraverso la storia di vita di ciascuno.

“Dobbiamo stare attenti a non ridurre l’Altro ad uno stereotipo culturale, ma considerarlo un portatore di cultura nella sua storia di vita personale”

M. LALLEMAND, C. DONNET Migration Santé Lyon

Prime esperienze di mediazione a Venezia 1994-1997

- Utilizzo di persone di provenienza immigrata all'interno dell'ufficio Immigrati
- Inserimento nel progetto Città e prostituzione (dal 1995)
- Progetto Benessere donna straniera
- Mediatori nei campi profughi della ex Jugoslavia

Progetto Benessere Donna Straniera
finanziato dalla Regione Veneto (1994)

- Offerta di prestazioni e servizi socio sanitari alla popolazione femminile extracomunitaria presente nel territorio (servizio multilingue)
- Strategie operative che tengono conto delle diversità culturali dell'utenza
- Creare una rete funzionale tra servizi per raggiungere in modo capillare tutte le donne regolari e non



Mediazione per l'inserimento a scuola

Grazie alla collaborazione con i Servizi Educativi del Comune si avviano progetti di sostegno all'integrazione scolastica (**Libretti - Come funziona la scuola italiana**) dei ragazzi immigrati e si procede ad un censimento di presenze straniere nelle scuole dell'obbligo del territorio



Parte il progetto **“Tutti a Scuola”** per l'integrazione dei bambini stranieri nelle scuole per i quali la legge prevede non più solo il “diritto” ma il “dovere” di frequentare la scuola

Il **Servizio** offre:

Sportello telefonico per valutare le richieste delle scuole

Consulenza e orientamento sulla normativa

Inserimento dolce dei ragazzi

Interventi di mediazione

Traduzioni materiali

nune di Venezia
zione Centrale Politiche
ali Educative Sportive

Servizi per l'Immigrazione
e Promozione dei
Diritti di Cittadinanza

Tutti a scuola

progetto di collaborazione con le scuole
per l'accoglienza e l'inserimento dei bambini
stranieri e delle loro
famiglie

Copertine dei libretti tradotti in lingua per genitori stranieri sul funzionamento della scuola italiana

FILIPPINO, ISPANO AMERICANO, KURDO, RUMENO, SERBO,

La formazione dei mediatori: i corsi promossi dal Comune: 1999-2004



Contestualmente alla conoscenza-indagine Del fenomeno migratorio il Servizio Immigrati e Nomadi sente la necessità di formare delle persone esperte in mediazione linguistico-culturale in modo da:

- Favorire la reciproca comprensione
- Attivare interventi di interpretariato e traduzione

↓

**Corso di formazione
per mediatori
culturali**

- A quattro anni dal corso precedente, il Servizio ripropone il **Corso di formazione per Mediatori Linguistico Culturali** con gli ultimi aggiornamenti in materia e specifico per diversi ambiti: sanitario, sociale ed educativo-scolastico



Comune di Venezia
Direzione Centrale
Attività e Sportive
Immigrazione e
di Cittadinanza



La Mediazione in un Servizio:



Partecipanti al corso per mediatori linguistico-culturali e un mediatore durante un intervento in classe

La facilitazione all'accesso nei servizi: materiali multilingue

ESTATE INSIEME

لنقضي الصيف معاً



هذه المذكرة موجهة الى اللغات التالية ايضاً
البريانية ، الصربية الكرواتية ، و الإيطالية .

Nell'ottica dell'orientamento ai servizi viene prodotto, insieme alla Consulta delle Cittadine, un **opuscolo multilingue** sui servizi socio sanitari e culturali del territorio per donne straniere

Советская информация о некоторых санитарных и культурных службах для женщин иностранок присутствующих в городе

قد قامت بمشروع وهو توزيع الكتيب التالي والذي يحتوي على معلومات خاصة ببعض المكاتب التي تقدم خدمات اجتماعية صحية وثقافية للنساء المهاجرات المتواجرات بالمدينة

27

威尼斯区的公民政务处为城市中的外国妇女设计了以下的宣传小册子，其中包含了有关某些 卫生和文化方面的服务信息

33

ভেনিস পুরসভার নাগরিক অধিবস্তু (কাউন্সিল) শহরে বসবাসকারী বিদেশী মহিলাদের জন্য কিছু সামাজিক-স্বাস্থ্যসেবা সংক্রান্ত পরিষেবা এবং সাংস্কৃতিক পরিষেবা বিবক্ষ্য তথ্য সহসিত পুস্তিকা প্রকাশের বিষয়ে একটি কর্ম-পরিকল্পনা গ্রহণ করেছেন। এই পুস্তিকা সম্পর্কে নিচে উল্লেখ করা আছে।

39



Comune di Venezia

*Direzione Politiche
Sociali, Partecipative e
dell'Accoglienza*



*Servizio Immigrazione
e Promozione dei Diritti di
Cittadinanza e dell'Asilo*

MARTEDÌ 11 DICEMBRE 2012

**LAURENTIANUM, PIAZZA
FERRETTO, 121, MESTRE**



LA MEDIAZIONE

**LINGUISTICO CULTURALE TRA
SCUOLA E SERVIZI**

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment

La mediazione linguistico culturale a scuola: affiancamento per alunni neo arrivati

Alessandra Checchin Educatrice Servizio Immigrazione



FINALITÀ DELL'AFFIANCAMENTO

- garantire e tutelare il **diritto all'istruzione** degli alunni stranieri neo arrivati, favorendo un clima di benessere a livello relazionale
- **accogliere e orientare** l'alunno e la sua famiglia nel nuovo contesto scolastico
- **promuovere la partecipazione attiva** alla vita della scuola, dell'alunno e della sua famiglia



FINALITÀ DELL'INDAGINE

- Verificare quanto i beneficiari sono **soddisfatti** dell'affiancamento
- Verificare quanto i beneficiari hanno **compreso** le finalità dell'affiancamento

per



- stimare efficacia ed efficienza
- riprogettare la struttura organizzativa



SOGGETTI COINVOLTI E OBIETTIVI CONOSCITIVI

INSEGNANTI

- qual è il grado di **comprensione** delle finalità dell'affiancamento?
- qual è il livello di **soddisfazione** rispetto ai processi organizzativi?

MLC

- qual è il grado di **comprensione** delle finalità dell'affiancamento?
- qual è il livello di **soddisfazione** rispetto ai processi organizzativi?

ALUNNI

- Riconoscono l'**utilità** dell'affiancamento?
- Quali tra le caratteristiche dell'affiancamento hanno **facilitato l'inserimento** nel nuovo contesto scolastico?



GIUDIZIO COMPLESSIVO

RISULTA SOSTANZIALMENTE POSITIVO

70% degli **insegnanti**

67% dei **mlc**

definisce l'affiancamento **INDISPENSABILE/DECISIVO**

91% degli **alunni**

PARERE POSITIVO rispetto alla relazione con il mlc



PUNTI DI FORZA

INSEGNANTI E MLC ATTRIBUISCONO **IMPORTANZA**
ALLE SEGUENTI **FINALITÀ DELL’AFFIANCAMENTO**:

- *promuovere l’integrazione e le relazioni sociali dell’alunno*
- *garantire e tutelare il diritto all’istruzione*

PIENA CONDIVISIONE con le PRIORITÀ
del Servizio Immigrazione



FATTORI DETERMINANTI PER BUON ESITO DELL'AFFIANCAMENTO

- **per MLC**
rapporto di fiducia tra insegnanti e mlc
- **per INSEGNANTI**
competenze mlc
- **per ALUNNI**
- ruolo di **interfaccia** e **capacità linguistiche** del mlc



CRITICITÀ

TEMPESTIVITÀ

decisiva per il buon esito dell'intervento per il 94% dei mlc
e il 100% degli insegnanti e la totalità degli alunni

ASPETTO CRITICO: tempi d'attesa troppo lunghi per
ottenere l'intervento

POSSIBILE MIGLIORAMENTO

Suddivisione in due fasi dell'intervento

Diverse modalità di comunicazione

Restrizione dei tempi di risposta



DURATA

per il 78% degli insegnanti e per 45% dei mlc le ore assegnate
per ciascun intervento **non sono sufficienti** per:

apprendimento lingua italiana
supporto didattico

POSSIBILE MIGLIORAMENTO

condividere il senso dell'affiancamento
utilizzo di altre risorse



I dati rilevano altre
criticità
a cui è necessario
dare senso e
significati condivisi



Abbiamo selezionato alcune questioni per
condividerle durante il dibattito:

**ORGANIZZAZIONE E
PROGRAMMAZIONE
DELL'INTERVENTO**

**COINVOLGIMENTO DELLE
FAMIGLIE**



ORGANIZZAZIONE PROGRAMMAZIONE DELL'INTERVENTO

DUE FASI:

ATTIVAZIONE

EROGAZIONE



ATTIVAZIONE DELL'AFFIANCAMENTO

- la procedura per attivare l'affiancamento è complessa ma consolidata
- gli operatori del Servizio Immigrazione hanno il compito garantire chiarezza e tempestività nella catena della comunicazione



PROCEDURA PER ATTIVARE L'AFFIANCAMENTO

RICHIEDENTE: SEGRETERIA/INSEGNANTE REFERENTE

SERVIZIO IMMIGRAZIONE

MLC

SERVIZIO IMMIGRAZIONE

SEGRETERIA/INSEGNANTE REFERENTE

HA INIZIO L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO RICHIESTO



EROGAZIONE DELL'AFFIANCAMENTO

- **AZIONI PENSATE:**
 - specifica programmazione di ogni singolo intervento
 - individualizzazione e personalizzazione degli interventi
 - condivisione di obiettivi e priorità
 - verifica finale raggiungimento obiettivi

a CURA di INSEGNANTI & MLC



CRITICITÀ

STRUMENTI per
CONDIVIDERE, PROGRAMMARE e VERIFICARE

SCHEDA INTERVENTO E SCHEDA BAMBINO

IMPORTANZA riconosciuta ma SCARSO UTILIZZO
per il 59% degli insegnanti le schede sono poco utilizzate

POSSIBILE MIGLIORAMENTO
Nuovi e più semplici strumenti/schede
Condividere importanza del “pensare” e del “fare”



COLLOQUIO di MEDIAZIONE tra SCUOLA e FAMIGLIA

- per il 66% dei Mlc e per il 38% degli insegnanti l'incontro tra scuola e famiglia viene effettuato **quasi mai o poche volte**
- per il 30% dei Mlc e il 49% degli insegnanti il colloquio con la famiglia **non viene preparato/ pensato insieme** da insegnante e Mlc



POSSIBILE MIGLIORAMENTO

Ridiscutere e condividere pensieri su:

quale importanza ha questo incontro/coinvolgimento?
modi diversi per coinvolgere/invitare le famiglie?

Condividere importanza del “fare” e del “pensare”

È possibile che le famiglie possano **richiedere** il servizio di mediazione linguistico culturale?



**ARRICCHIRE
le AZIONI
di SIGNIFICATI
MEDIANTE
PENSIERO e CONDIVISIONE**



LA RICERCA CONTINUA

- Spazi per pensare: come è possibile garantirli?
- **metodo o strumenti** per garantire condivisione, programmazione, verifica?



LA RICERCA CONTINUA

È possibile ottenere che **tutte le famiglie** incontrino gli insegnanti?

È sufficiente questo coinvolgimento iniziale? si può pensare anche ad **altri momenti di condivisione** al di là delle restituzioni didattiche?

Che **possibilità/informazioni/occasioni** hanno le famiglie straniere per partecipare alla vita della scuola?



LA RICERCA CONTINUA

Come è possibile che ogni attore in campo si senta **coinvolto**?

Attualmente l'unico **richiedente** è la scuola (segreteria/insegnanti):

è possibile che a richiedere la mediazione siano anche altri soggetti/attori della scuola: rappresentanti di classe, rappresentanti d'istituto, genitori, studenti...





LA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE TRA SCUOLA E SERVIZI

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment



Comune di Venezia

*Direzione Politiche
Sociali, Partecipative e
dell'Accoglienza*



*Servizio Immigrazione
e Promozione dei Diritti di
Cittadinanza e dell'Asilo*

MARTEDÌ 11 DICEMBRE 2012

**LAURENTIANUM, PIAZZA
FERRETTO, 121, MESTRE**



LA MEDIAZIONE

**LINGUISTICO CULTURALE TRA
SCUOLA E SERVIZI**

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment



Breve presentazione risultati indagine soddisfazione 2011

Dispositivo di mediazione nel sociale

Pilar Sanchez Educatrice Servizio Immigrazione

LA MEDIAZIONE NEL SOCIALE

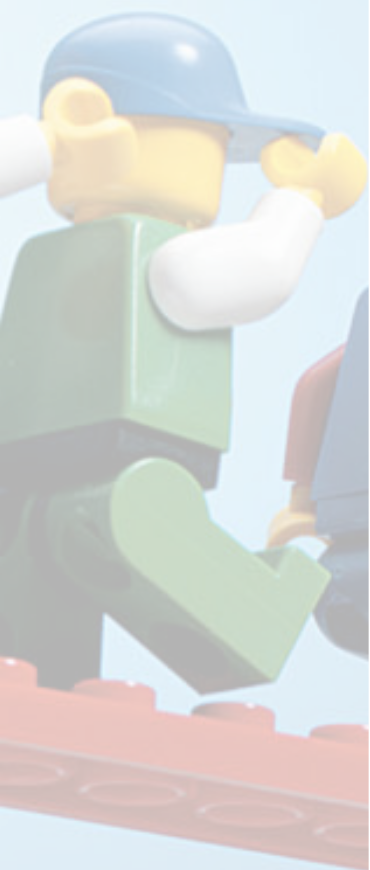
Finalità

La mediazione nel sociale è una risorsa attivata dal Servizio Immigrazione dal 2005 per facilitare:

la **comunicazione linguistica**

la **comprensione culturale** tra cittadini stranieri e operatori dei Servizi

la **convivenza sociale** nel territorio.



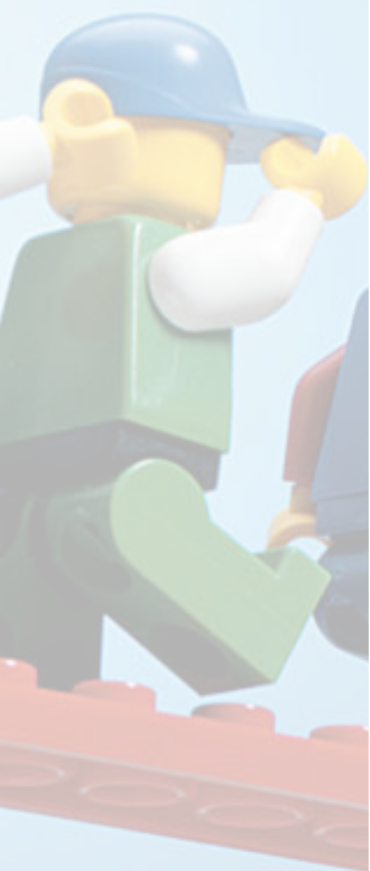
Principali destinatari

- Servizi Sociali e Socio-Educativi delle Municipalità
- Servizi Socio-Sanitari del territorio



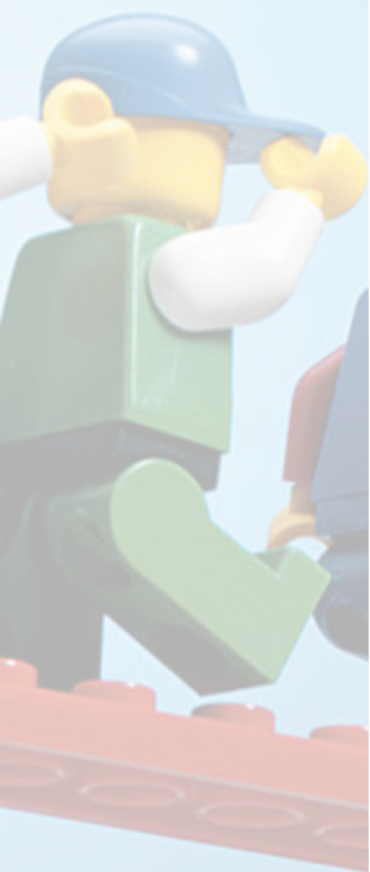
Obiettivi del dispositivo

- **facilitare la comunicazione** e la comprensione reciproca, per interpretare e trasmettere
- **informare** in modo corretto
- stabilire un vero **dialogo** tra utenti stranieri e operatori di Servizi
- **avvicinare** i cittadini stranieri ai Servizi Sociali e Socio-sanitari del territorio
- favorire l'**accesso** alle risorse della città
- favorire **il benessere** dei cittadini stranieri



Modalità di erogazione

- erogando la mediazione **gratuitamente** ai Servizi che ne fanno richiesta
- facendo una **lettura attenta della domanda**;
- **organizzando** il dispositivo generale della mediazione
- **coordinando e verificando** la congruità degli interventi
- **valutando** il loro esito sia con i Servizi richiedenti che con i mediatori





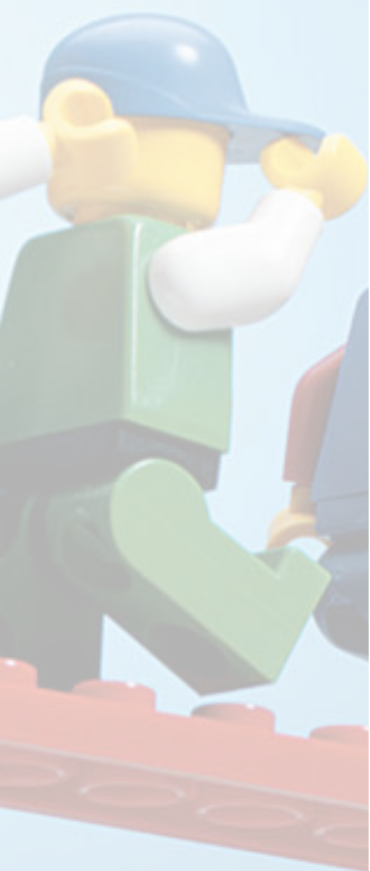
LA NOSTRA INDAGINE CUSTOMER 2011

Obiettivi generali dell'indagine

1. comprendere il livello di **chiarezza**
2. comprensione e **condivisione** delle **finalità**, del **metodo**, e delle **procedure**:
 - ✓ **finalità del dispositivo**
 - ✓ **metodo proposto**
 - ✓ **valutazione dell'intervento**

Soggetti coinvolti

- 29 Operatori dei servizi sociali e socio-sanitari
- 15 Mediatori linguistico culturali



Obiettivi conoscitivi specifici

Per Operatori e Mlc

1. Esplorare quali siano le rappresentazioni delle **finalità** della mediazione



Obiettivi conoscitivi specifici

2. Conoscere il livello di condivisione e comprensione del **metodo** proposto per l'erogazione della risorsa



Obiettivi conoscitivi specifici

3. Conoscere il livello di comprensione e di condivisione delle fasi dell'intervento durante il **processo**

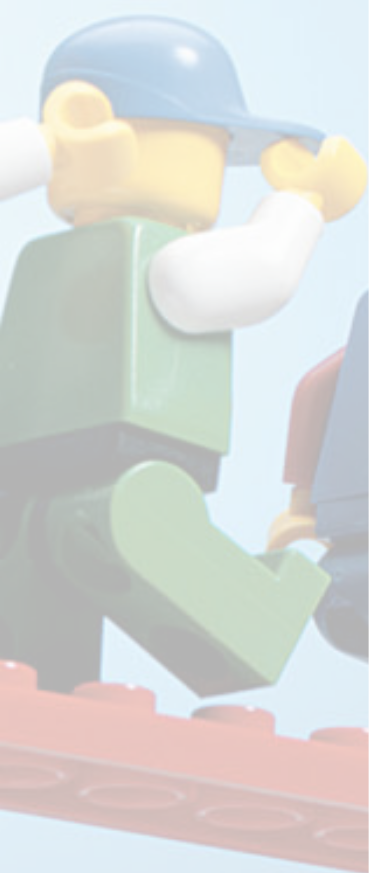


Obiettivi conoscitivi specifici

- 
4. Verificare il livello di comprensione e la chiarezza delle **procedure** con cui è stato strutturato il dispositivo della mediazione

Obiettivi conoscitivi specifici

5. Verificare il livello di **soddisfazione** dei destinatari





Cosa emerge dalla nostra indagine...

Punti di Forza

- **Livello di soddisfazione complessiva del dispositivo per operatori e Mlc mediatori (92%)
operatori (95%)
sono abbastanza/molto soddisfatti del
dispositivo**

Punti di Forza

- **Fase preliminare organizzativa**

Ritenuta **adeguata**

86% degli Op.



Punti di Forza

- **Fase di erogazione** (Pre colloquio – post colloquio)

Prassi considerata **adeguata** e **consolidata** e **decisiva** per il successo dell'intervento

Op. 86%

Mlc 92%

Punti di Forza

- Si è sviluppato un adeguato senso di **fiducia** reciproca
 - Op. 100%
 - Mlc 83%

considerato **decisivo** per il **successo**
dell'intervento



Punti critici

- **Fase preliminare organizzativa**
i Mlc sostengono che
vengono fornite dal Servizio Immigrazione
informazioni insufficienti

Punti critici

- **Fase di erogazione**

la “progettazione” dell’intervento di II°
livello non è importante ne
sostenibile per il 50% degli operatori

18% **importante**

32% **non risponde**



Punti critici

- Fase di **verifica e valutazione**
non importante –non sostenibile **50%** Op.
importante-non sostenibile **18%** Op.
non risponde **32%** Op.

importante ma non sostenibile?

è poco fruita?

è auspicabile? Con quali modalità?

Non è stata pensata come tale?

Quali difficoltà incontrano gli operatori?



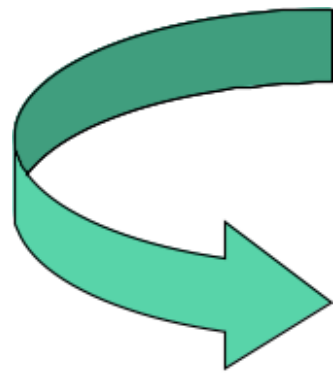
Le nostre proposte di miglioramento

Informazioni Preliminari



comunicazione più **efficace** ai mediatori

Le nostre proposte di miglioramento



Fase di verifica e valutazione

- strumenti **opportuni** ed **strutturati**
- schede di valutazione **differenziate** tra Op. e Mlc
- **consulenza** del op. del Serv.
- Immigrazione per interventi complessi
- incontri collettivi di **monitoraggio** con i Mlc

Le nostre proposte di miglioramento

- **Formazione e aggiornamento** su temi specifici



Conclusioni emerse dagli incontri successivi

- 
- **Intervento di I° livello**  **Intervento finito**
Previsti altri incontri
 - **Progettazione intervento di II° livello** 
 - » Più incontri con numero limitato

Conclusioni emerse dagli incontri successivi

- È possibile pensare alla valutazione della soddisfazione dell'utente?
- È possibile che l'utente possa diventare più autonomo e invece di subire la mediazione la possa richiedere direttamente?





LA MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE TRA SCUOLA E SERVIZI

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment



Comune di Venezia

*Direzione Politiche
Sociali, Partecipative e
dell'Accoglienza*



*Servizio Immigrazione
e Promozione dei Diritti di
Cittadinanza e dell'Asilo*

MARTEDÌ 11 DICEMBRE 2012

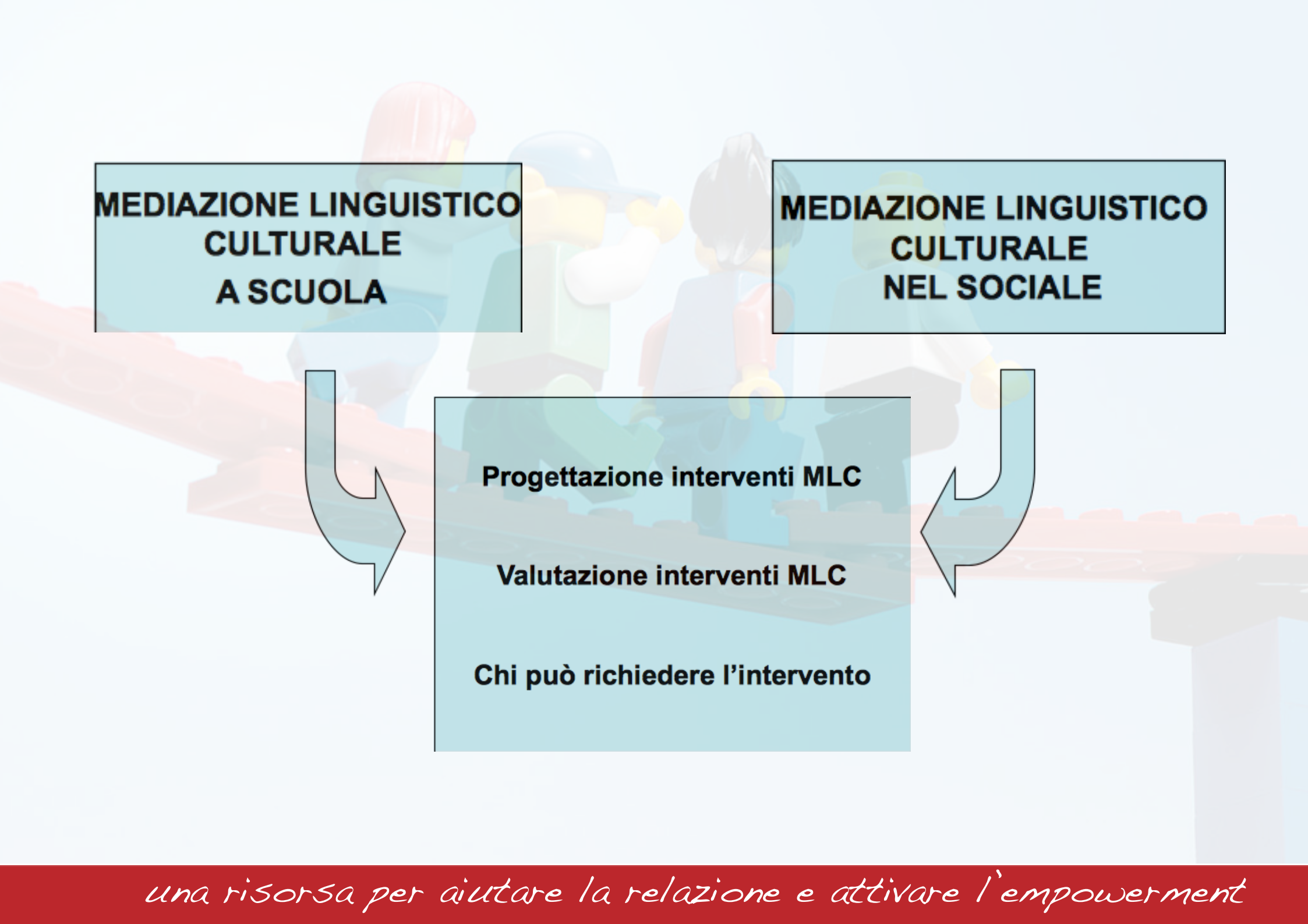
**LAURENTIANUM, PIAZZA
FERRETTO, 121, MESTRE**



LA MEDIAZIONE

**LINGUISTICO CULTURALE TRA
SCUOLA E SERVIZI**

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment



**MEDIAZIONE LINGUISTICO
CULTURALE
A SCUOLA**

**MEDIAZIONE LINGUISTICO
CULTURALE
NEL SOCIALE**

Progettazione interventi MLC

Valutazione interventi MLC

Chi può richiedere l'intervento

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment



Comune di Venezia

*Direzione Politiche
Sociali, Partecipative e
dell'Accoglienza*



*Servizio Immigrazione
e Promozione dei Diritti di
Cittadinanza e dell'Asilo*

MARTEDÌ 11 DICEMBRE 2012

**LAURENTIANUM, PIAZZA
FERRETTO, 121, MESTRE**



LA MEDIAZIONE

**LINGUISTICO CULTURALE TRA
SCUOLA E SERVIZI**

una risorsa per aiutare la relazione e attivare l'empowerment